

**This is an electronic reprint of the original article.
This reprint *may differ* from the original in pagination and typographic detail.**

Author(s): Leppänen, Tytti

Title: Puhkeavia kukkia ja takahuone kunnossa

Year: 2015

Version:

Please cite the original version:

Leppänen, T. (2015). Puhkeavia kukkia ja takahuone kunnossa. Tietue : Jyväskylän yliopiston kirjaston lehti, 2015(4). <http://tietue.blog.jyu.fi/2015/12/09/puhkeavia-kukkia-ja-takahuone-kunnossa/>

All material supplied via JYX is protected by copyright and other intellectual property rights, and duplication or sale of all or part of any of the repository collections is not permitted, except that material may be duplicated by you for your research use or educational purposes in electronic or print form. You must obtain permission for any other use. Electronic or print copies may not be offered, whether for sale or otherwise to anyone who is not an authorised user.

Puhkeavia kukkia ja takahuone kunnossa

9.12.2015 Tekijä [Jyväskylän yliopiston kirjasto](#)

Hyvä asiakaspalvelu rakentuu yllättävänkin pienistä asioista

– Olemme ylistämällä alistettuja, totesi Oulun kirjastotoimen apulaisjohtaja **Maija Saraste** [Jyväskylän kirjastojen](#) marraskuisessa koulutuspäivässä ja osui sanoillaan kirjastojen ongelman ytimeen.

Kirjastot saavat lähes poikkeuksetta palautetta kerätessään ylisanoja ja hehkutusta, mutta kukaan ei kiellä sitä, että kehitettäväkin löytyy.

– Jos palvelumme on niin hyvää, miksi asiakaspalveluvuorot eivät kuitenkaan ole se kaikkein suosituin työtehtävä? Entä jos alkaisimme ajatella, että asiakkaiden tyytyväisyys ei riitä, vaan heidän tulisi olla vaikuttuneita? Saraste kysyi yleisöltään.

Jotain olennaista kertoo myös Oulussa saatu palaute, jossa todettiin, että ”palvelu oli hyvää, kunhan sitä sai”. Hyvä palvelu rakentuu pienistä asioista, kuten siitä, että asiakas huomioidaan heti ja häntä tervehditään. Tervehtiminen antaa viestin siitä, että tuossa on ihminen, jolta voi tarvittaessa kysyä.

Hyvä asiakaspalvelija ei ole yli-ihminen

Asiakaspalvelu on luonnollisesti yhtä kuin ihmiset, jotka sitä tekevät. Miten sitten innostaa näitä ihmisiä työhönsä? Maija Sarasteen mukaan keino löytyy yhteistyöstä.

– Yksittäiset innokkaat ihmiset eivät riitä, jos valtaosaa ei kiinnosta. Kun yhdessä innostutaan ja ollaan uteliaita, tapahtuu asennemuutos ja palvelu paranee kuin itsestään.

Myös työyhteisössä viihtymisellä on myös suuri merkitys. Helsingin Kirjasto10:n osastonjohtaja **Kari Lämsä** totesi, että kun ihminen pääsee käyttämään ammattitaitoaan, hän puhkeaa kukkaan. Kirjasto10:ssä tämä on näkynyt siinä, että hieman syrjäänvetäytyvät työntekijät ovat muuttuneet, kun he ovat päässeet tekemään jotain, mistä itse ovat innostuneita.

Hyvän asiakaspalvelijan ominaisuuksia ei kannata määritellä sellaisilla sanoilla kuin empaattinen, palvelualtis ja ripeä. Näillä luodaan vain kuva yli-ihmisestä, jollainen kukaan ei voi olla.

– Kun on varma omasta osaamisestaan, on hyvä asiakaspalvelija. Tällöin ei tarvitse pelätä kasvojen menetystä, tiivistä suunnittelija **Pirjo Sallmén** Suomen tieteellisen kirjastoseuran (STKS) asiakaspalvelutyöryhmän seminaarissa.

Pois tiskin takaa kököttömästä

Kirjastojen palvelua parannettaisiin myös sillä, että tiskin takaa lähdetäisiin asiakkaiden pariin.

– Työntekijät kokevat, että asiakaspalvelu tehdään tiskissä, mutta asiakkaan silmin se taas näyttää pöydän takana kököttämiseltä, muistutti Pirjo Sallmén.

Tilanteissa, joissa asiakkaan kanssa kävellään, kannattaa puolestaan kävellä vierekkäin, jotta voi samalla jutella vaikka ympärillä olevista tiloista ja kokoelmista.

– Kannattaa kiinnittää myös huomiota siihen, ettei pelkästään vastata asiakkaan suoraan kysymykseen, vaan aiheen mukaan tarjotaan muutakin tietoa. Ns. puhdetöiden tekeminen asiakaspalveluvuoroissa pitäisi unohtaa ja tehdä asiakaspalvelussa vain asiakaspalvelua, palvelupäällikkö **Heli Kokkinen** sanoi.

Työntekijöiden on myös ymmärrettävä, että heidän vuorovaikutuksensa heijastuu suoraan asiakaspalveluun. Palvelumuotoilija **Reetta Kerola** vertasi tilannetta teatteriin: jos takahuoneen asiat eivät ole kunnossa, se heijastuu myös näyttämölle.

Uusia työtapoja opeteltaessa johdon on muistettava tukea henkilökuntaa.

– Työntekijöille on kerrottava, miksi muutosta tehdään. Ja se on tehtävä monta kertaa. On myös syytä kerätä palautetta, jotta uusiakin työtapoja voidaan tarvittaessa kehittää edelleen. Ihmisten kokemus on helposti muuten se, että eilen osasin kaiken, mutta muutoksen myötä tuntuu, etten osaa enää mitään, muistutti Heli Kokkinen.

Uudenlainen tapa ajatella pöytiä ja tuoleja

Ensivaikutelmalla voi pelastaa tai pilata paljon, myös kirjastoissa.

– Pienetkin asiat vaikuttavat. Jäiset portaat, värisevät lamput tai verkkosivujen sekava ilme, ohjeisti Reetta Kerola.

Lampun vaihtaminen ei ole kallista, mutta tilojen laajemman kehittämisen moni kokee turhan hintavana. Todellisuudessa muutokset eivät vaadi budjetin kaksinkertaistamista.

– Kehittämisessä ei ole kysymys rahasta, vaan ajattelusta ja asenteesta. Kirjastojen ongelma on pitkälti se, että mietitään hyllyjä. Sitä, miten paljon niitä pitää olla ja millaisia. Kalusteiden rentous, mukavuus ja muunneltavuus unohtuu, korosti Kirjasto10:n Kari Lämsä.

Kirjasto10 onkin palkittu kansainvälisellä tasolla innovatiivisuudestaan tilojen kehittämisessä.

– Kysyin palkintoraadilta, miksi ihmeessä he valitsivat juuri meidät; eihän meillä ole tiloissa kun pöytiä ja tuoleja. Vastaukseksi sain, että niin, mutta teillä on täysin uusi tapa ajatella pöytiä ja tuoleja.

Kirjoituksessa on siteerattu 10.11.2015 pidetyn Jyväskylän kirjastojen koulutuspäivän ”Asiakkaat ja kirjastoammattilaiset muuttuvassa kirjastossa” kahta puhujaa (Maija Saraste ja Kari Lämsä) sekä 22.10.2015 järjestetyn STKS:n asiakaspalvelutyöryhmän ”No muotoutuuko se palvelu” -seminaarin kolmea esiintyjää (Pirjo Sallmén, Heli Kokkinen, Reetta Kerola).

Tytti Leppänen