

Osallistujat kuuntelevat asiakaskokemusjohtaja Marja Koskimäen (Verohallinto) esitystä. Kuva: Päivi Letonsaari.



Taru Fröjdholm, Annikki Järvinen ja Tiia Shaibu

KOHTAAMISIA KAIKILLA KANAVILLA - asiakaspalveluseminaari avasi uusia näkökulmia

STKS:n asiakaspalvelutyöryhmä järjesti lokakuussa 2025 seminaarin Kirjasto 360° - palvelua kaikilla kanavilla. Päivä piti sisällään mielenkiintoisia puheenvuoroja kirjastojen monikanavaisesta asiakaspalvelusta. Seminaarin puhujat esittelivät erilaisia palvelukanavia ja kertoivat, miten palvelu saadaan toimimaan laadukkaasti ja tasapuolisesti.

STKS:n asiakaspalvelutyöryhmä edistää asiakaspalvelussa työskentelevien kirjastoammattilaisten välistä yhteistyötä, palveluiden kehittämistä ja verkostoitumista sekä järjestää asiakaspalveluun liittyviä koulutustilaisuuksia. Työryhmän kokoonpano muuttui suurelta osin vuonna 2024, jolloin ryhmä uudelleen organisoitui eikä perinteistä seminaaria järjestetty lainkaan.

Vuoden 2025 seminaarissa työryhmä tarttui ajankohtaiseen aiheeseen: asiakaspalvelun moninaiset kanavat,

niiden edut ja haasteet erilaisten asiakkaiden kohtaamisessa ja tavoittamisessa. Tieteiden talossa pidetty tapahtuma keräsi noin 30 osallistujaa eri kirjastoista ja myös laajasti eri kirjastosektoreilta.

Monikanavainen asiakaspalvelu on onnistumisen edellytys

Asiakaskokemusjohtaja Marja Koskimäki esitteli Verohallinnon asiakaskanavien kehittymistä viime vuosikymmenten aikana. Pitkistä jonoista verotoimistojen ovilla ja pape-



Tietoasiantuntija Nina Kivinen Jyväskylän yliopiston Avoimen tiedon keskuksesta. Kuva: Päivi Letonsaari.

risten veroilmoitusten täyttämisestä on päästy nykyiseen tilanteeseen, jossa vero.fi-sivustolla hoituu suurin osa asiakkaiden asioinnista ja verotoimistojen määrää on supistettu rankalla kädellä.

Myös verohallinnon sisällä on käyty läpi kulttuurimuutos, jossa entiset verovelvolliset nähdään nykypäivänä asiakkaina. Tämän muutoksen myötä palveluiden kehittäminen, asiakasmyönteisyys ja asiakastyytyvyyden mittaaminen ovat tärkeä osa toimintaa.

Kattavien verkkopalvelujen lisäksi puhelinpalvelu, asiakaskohtaamiset verotoimistoissa ja chatbot ovat yhä edelleen laajasti käytettyjä palvelukanavia, ja erilaiset palvelukanavat täydentävät toisiaan. Verohallinnon palveluissa selkeä viestintä on jatkuva haaste ja kehittämisen kohde, sillä verotuksen terminologia ei välttämättä aukea kaikille, etenkin kun viestinnän kohderyhmänä on käytännössä koko Suomen aikuisväestö. Verohallinto on pyrkinyt raflaavilla somekampanjoillaan, erilaisilla pop up -tapahtumilla ja verorekkakiertueillaan luomaan itsestään mielikuvan helposti lähestyttävänä koko kansan palveluna.

Koskimäen mukaan veromyönteis-

syys on Suomessa erinomaisen hyvällä tasolla, ja ihmiset maksavat veronsa mielellään. Verohallinnon tavoite on tulevaisuudessa helpottaa entisestään asiakkaiden asiointia ja tyytyväisyyttä esimerkiksi lisäämällä rajapintoja, jolloin asiakkaan asiointitarve vähenee tai poistuu kokonaan. Julkisten palveluiden yhteinen alusta on tulevaisuuden haave, jota kohti myös Verohallinto haluaa pyrkiä.

Tekoäly - ystävä vai ärsyttävä botti?

Tietoasiantuntija Nina Kivinen Jyväskylän yliopiston Avoimen tiedon keskuksesta esitteli Minerva-chatbottia, joka on osa kirjaston monikanavaista asiakaspalvelua. Minerva on keskusteleva, tekoälyä hyödyntävä bottiavustaja, joka aloitti toimintansa kirjastopalveluissa keväällä 2022. Botti toimii sekä kirjaston nettisivuilla että JYKDOK-tietokannassa ja vastaa kysymyksiin suomeksi ja englanniksi.

Botti otettiin käyttöön yhteistyössä yliopiston digipalveluiden kanssa. Digipalvelut ja kirjasto myös ylläpitävät ja kouluttavat bottia yhdessä. Digipal-

velut vastaavat niin sanotusta treenidatasta. Kirjastossa kolme asiakaspalvelun työntekijää vastaavat puolestaan niin sanotusta testidatasta eli tallentavat mahdollisimman kattavasti erilaisia testikysymyksiä, joita asiakkaat voivat käyttää. Nina Kivinen kehui digipalveluiden ja kirjaston hyvin sujunutta yhteistyötä. Digipalveluista löytyy teknistä osaamista, kirjaston asiakaspalvelusta substanssiosaamista.

Kirjaston bottivastaavat käyvät viikoittain läpi asiakkailta tulleet kysymykset ja luokittelevat vastausten onnistumiset. Tilastojen mukaan keskusteluista yli 70 % ratkeaa siten, että asiakas saa vastauksen joko kaikkiin tai osaan kysymyksistä. Ratkaisemattomia kysymyksiä on alle 20 %. Näissä tapauksissa usein lisätään testikysymyksiä tai laaditaan uusia aikeita eli vastauksia, jotta botti suoriutuisi seuraavalla kerralla paremmin.



Palvelupäällikkö Heidi Troberg Tiedekirjasto Tritoniasta. Kuva: Laura Järvinen.

Varaaminen nousee suosituimmaksi bottikysymykseksi. Seuraavaksi eniten asiakkaat kaipaavat apua sekä e-kirjojen että painetun aineiston käytössä ja kirjastokortin hankinnassa. Botti tarjoaa siis opastusta kirjaston peruspalveluja ja näin säästää henkilökunnan aikaa ja resursseja. Ilman bottia kysymykset ohjautuisivat esimerkiksi sähköpostiin ja tikettijärjestelmään.

Lyhyen vastauksen lisäksi botti ohjaa usein kirjaston nettisivuille, joilta löytyy kattavia ohjeita. Nina Kivinen korosti, että tätä kautta asiakkaat löytävät kirjaston ohjesivut, joille muuten ei ehkä päädyttäisi.

Nykyiseen bottiin olisi saatavilla generatiivinen tekoäly, jonka avulla vastauksen voisi antaa esimerkiksi yliopiston verkkosivujen pohjalta. Lainsäädäntö kuitenkin estää sen, että viranomainen voisi antaa asiakkaalle tekoälyn luoman vastauksen ilman, että ihminen on sen tarkistanut. Minerva siis vastaa vain, mitä sille on opetettu, ja sen pohjalta, millaista treeni- ja testidataa järjestelmään on tallennettu. Lainsäädäntöön on mahdollisesti tulossa muutoksia vuonna 2027, jolloin botti voisi ottaa seuraavan kehitysaskeleensa.

Esitystä seuranneissa yleisökommenteissa pohdittiin muun muassa, kuinka paljon chatbot tarvitsee resursseja suhteessa saatavaan hyötyyn. Kaikki kirjastot eivät välttämättä saa taustatukea digipalveluilta tai vastavilta tahoilta, jolloin botin käyttöönotto voi jäädä haaveeksi.

Sure! Javisst! Tietenkin! Monikanavainen ja -kielinen palvelukonsepti

Palvelupäällikkö Heidi Troberg esiteli Tiedekirjasto Tritonian palveluita, palvelukanavia ja asiakaspalvelun periaatteita.

Tiedekirjasto Tritonia on kolmen korkeakoulun muodostama, kaikille avoin yhteiskirjasto. Ympäristö on kansainvälinen ja palvelua annetaan suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Kirjaston koko henkilökunta osallistuu asiakaspalvelutehtäviin ja viestintään tavalla tai toisella, kaikilla kolmella kielellä.

Jotta palvelut tavoittaisivat asiakkaat mahdollisimman tehokkaasti, kirjasto hyödyntää useita eri viestintäkanavia. Näihin kuuluvat verkkosivut, intra, tikettijärjestelmä ja sähköposti sekä reaaliaikainen chat, jota tietoasian tuntijat päivystävät. Lisäksi tiedotuskanavina toimivat info-tv ja näyttöpilari kirjastossa.

Tekstien sisältöjä ja tyyliä eri kanavissa muokataan kohderyhmän mukaan, ja tekstien kääntämiseen osallistuu kirjaston koko henkilökunta. Heidi Troberg painotti, ettei käännösten tarvitse olla kieliopillisesti täydellisiä – tärkeintä on, että viesti ymmärretään ja menee perille. Somekanavista käytössä ovat muun muassa Facebook ja Instagram. Some koetaankin lähes parhaaksi tavaksi tavoittaa opiskelijat.

Viestinnän periaatteena on tarjota yhtenäinen asiakaskokemus kaikilla kanavilla, eri viestintäkanavien laaja hyödyntäminen, tiedotus mieluum-

min usein kuin harvoin sekä kolmi-kielinen viestintä aina, kun asia koskee koko asiakaskuntaa. Palautteen keräämiseen palveluiden kehittämisen näkökulmasta halutaan panostaa jatkossa enemmän.

Palveluiden löydettävyyys, saavutettavuus ja eri kehysryhmien tarpeiden huomioiminen ovat keskeinen osa kirjaston käyttäjälähtöisyyttä. Palveluiden suunnittelussa oleellista on tarkastella, kenelle tuotetaan ja millä kanavalla. Kehityksessä tulee pysyä mukana ja sen lisäksi, että palveluiden tulee kyetä taipumaan strategian mukana, kehitetään jatkuvasti myös uusia palvelukanavia ja -muotoja. Näin varmistetaan se, että kirjasto palvelee mahdollisimman hyvin myös tulevana vuosina.

Kasvokkain tapahtuva palvelu koetaan Tritoniassa tärkeäksi. Heidi Troberg korosti positiivista asiakaspalveluasennetta, jolla on keskeinen merkitys palvelutyössä. Lievä kielitaidon puutekaan ei estä onnistunutta asiakaskohtaamista, jos henkilöstöllä on myönteinen ja palveluhenkinen asenne.

Näin kohtaan haastavat asiakkaat ja vältän hankalat tilanteet

Päätoimittaja ja tuottaja Taina Parviainen Kauppakamarilta opasti kuulijakuntaa, kuinka kohdata haastavat asiakkaat ja välttää hankalat palvelutilanteet. Hän esitteli kehittämänsä vaikutuskeinojen tunnistusmatriisia eli VAIMAa. VAIMA toimii työkaluna, jonka avulla voi tunnistaa ja jäsentää asiakkaan käyttämiä vai-



kutuskeinoja erilaisissa vuorovaikutustilanteissa.

VAIMAn vaikutuskeinojen neli-kentässä määritellään sekä vetoamisen perusta että kohde. Vetoamisen perustana voi olla tunne tai normi, kohteena puolestaan yksilö tai yhteisö.

Tunneperusteisesti asiakas voi vedota joko syyllisyydentuntoon tai vastuuntuntoon. Asiakas voi esimerkiksi haastaa työntekijää, ettei tämä ole hoi-tanut asiaa tai organisaatiossa ei välitetä asiasta, ja yrittää näin herätellä syylli-syydentuntoa.

Kun asiakas vetoaa velvollisuuden-tuntoon tai oikeudentuntoon, kyseessä on normiperusteisuus. Asiakkaan to-teamus ”teidän kuuluu auttaa minua” on esimerkki velvollisuudentuntoon vetoamisesta.

Taina Parviainen muistutti, että haastavissa tilanteissa on aidosti kuun-neltava asiakasta. Asiakaspalvelijan tu-lee asettua toisen asemaan, tunnustaa puutteet ja myöntää ne asiat, joista on samaa mieltä. ”Ymmärrän, että teitä harmittaa” on repliikki, joka usein vä-hentää asiakkaan kiihtymystä ja osoit-taa, että hänen ongelmansa otetaan vakavasti. Voi myös kiittää asiakasta, että hän toi ongelman esiin ja pyytää anteeksi, aina kun on syytä siihen.

On myös syytä sopia, miten ede-tään, jottei sama toistu ja asiakkaan luottamus palaa. Asiakkaalta voi ky-syä suoraan mahdollisia toiveita tai ideoita, ja hänen kanssaan voi pohtia, miten samankaltaisilta tilanteilta väl-tyttäisiin jatkossa.

Taina Parviainen painotti rakenta-van puhutavan merkitystä. Sosiaaliset

tilanteet voivat usein olla vastakkain-asettelua: miten minä vaikutan sinuun. Tärkeämpää olisi kuitenkin luoda yh-teinen tavoite ja pohtia, miten me yh-dessä ratkaisemme asian.

Oleellista on myös välttää loukkaa-masta samaa henkilöä kahdesti. Kun asiakas tuo esiin ongelman ja valittaa asiasta, hän kokee tulleen loukatuksi. Jos häntä syyllistetään tai vähätellään, että hän on esimerkiksi ymmärtänyt asian väärin, häntä loukataan toisen kerran. Psykiatri Ben Furman on käyt-tänyt tilanteesta termiä kaksoisloukka-uksen välttäminen.

Paneelikeskustelu kokosi päivän teemoja

Esitysten jälkeen käytiin päivän teemoihin liittyvä paneelikes-kustelu, johon osallistuivat Nina Kivinen, Heidi Troberg ja Taina Parviainen. Nina Gonzalez STKS:n asia-kaspalvelutyöryhmästä veti paneelia, ja myös yleisöstä esitettiin kysymyksiä.

Paneelissa pohdittiin muun muassa, miten varmistetaan asiakaskokemuksen yhtenäisyys eri palvelukanavissa. Sel-keä ohjeistus, esimerkiksi ohjepankki työntekijöille, auttaa pitämään pal-velun tasalaatuisena ja tasapuolisena. Myös työntekijöiden kouluttaminen edesauttaa tätä. Palautteen keräämi-nen on tärkeää, jotta tiedetään, miten asiakkaat kokevat palvelun.

Panelisteilta kysyttiin, miten heidän organisaatioissaan asiakkaita ohjataan eri palvelukanaviin, ja onko asiakkail-la valinnanvapautta. Ohjaaminen voi tapahtua sen perusteella, onko ky-seessä rutiinikysymys vai vaatiiko asia

enemmän selvittelyä. Heidi Trobergin mukaan ”asiakkaan pitää kompastua viestintäkanavaan”. Toisin sanoen, palvelukanavia tulee esimerkiksi visuaalisin keinoin tuoda esiin ja ennakoida asiakkaan palvelupolku.

Panelistit totesivat myös, että käytännössä resurssoinnilla ohjataan usein asiakasta. Jos tarjolla on vaikkapa puhelinpalvelu, mutta jonotusaika on pitkä, valitsee asiakas herkästi muun kanavan.

Yleisöstä kysyttiin, mitä erityisesti tulisi huomioida, kun asiakkaalla ja työntekijällä on eri äidinkieli. Yleisenä ohjenuorana on ”keep it simple”. Sekä puhe että kirjoitettu teksti tulisi pitää mahdollisimman selkeänä ja yksinkertaisena sekä välttää ammattisanastoa. Kirjoitettaessa hyvä niksi on jaotella pidempi vastaus pienempiin osiin esimerkiksi numeroinnilla.

Kuulijoiden kommentteista kävi ilmi, miten varsin monet ovat törmänneet työssään haastaviin palvelutilanteisiin, ja niiden hoitamiseen kysyttiin vielä lisävinkejä. Tritoniasa palvelupisteellä voidaan napin painalluksella pyytää apua. Tällöin joku henkilökunnasta lähtee vuorossa olevan työntekijän tueksi. Asiakaspalvelutyö-

tä tekeville tulee järjestää säännöllisesti yhteisiä tapaamisia ja koulutuksia, jotta henkilökunnalla on osaamista selviytyä haastavista tilanteista.

Asiakaspalvelu on kirjastotyön ydin

Keskustelussa, kuten koko seminaarissa tuotiin esiin, miten merkittävää asiakaspalvelutyö on koko organisaation toiminnan kannalta. Asiakaspalvelussa vaaditaan monipuolista osaamista, hyviä vuorovaikutustaitoja ja valmiutta kehittyä työssä.

Osallistujat olivat palautteen mukaan hyvin tyytyväisiä seminaarin aiheisiin ja järjestelyihin. Erään osallistujan sanoin: ”Puhujakattaus oli monipuolinen ja kaikki puhujat erittäin hyviä!” Asiakaspalvelua tekevät kirjastolaiset kohtaavat mielellään kollegoita eri organisaatioista liveseminaareissa ja koulutuksissa, joissa voi vertailla arjen toimintatapoja ja saada uusia näkökulmia omaan työhönsä. Ryhmämme sai palautteissa myös runsaasti ideoita tulevaisuuden seminaareihin.

Lämmin kiitos kaikille osallistujille ja nähdään seuraavassa seminaarissa! 💡

Linkkejä

STKS:n asiakaspalvelutyöryhmä: <https://www.stks.fi/tyoryhmat/asiakaspalvelutyoryhma/>

Seminaarin esitykset: <https://www.stks.fi/tyoryhmat/asiakaspalvelutyoryhma/koulutusten-materiaalit/>

Kirjoittajat

TARU FRÖJDHOLM
Centria-ammattikorkeakoulu,
kirjasto- ja tietopalvelut
taru.frojdhholm@centria.fi

ANNIKKI JÄRVINEN
Jyväskylän yliopisto,
Avoimen tiedon keskus
annikki.s.jarvinen@jyu.fi

TIIA SHAIBU
Taideyliopiston kirjasto
tiia.shaibu@uniarts.fi