Asiakaspalvelun uudet konseptit

Blanka-kirjastojen e-kirjat

Blanka-kirjastot ottavat vuonna 2011 (ajankohta vielä epävarma) käyttöön Elib –palvelun: tarjoamme asiakkaille palvelun, jossa voi ladata e-kirjoja omalle tietokoneelle tai muulle lukulaitteelle sekä kuunnella äänikirjoja oman tietokoneen kautta.

Palvelu koskee vain ruotsinkielistä kirjallisuutta

Asiakassegmentointi:

Ruotsinkieliset, ruotsia osaavat, ruotsia opiskelevat

Valmius teknisten laitteiden käyttöön, tietokone täytyy olla

Lapset, ”kaukana”, esim. saarissa asuvat

Käyttöopetus? Asiakkaat, vanhusten huollon henkilökunta?

Hyvä asiakaspalvelu:

Henkilökunnan käyttökoulutus

Elibin sivut linkitettynä kotisivulle: hienot, henkilökunnan tunnettava + osattava ohjata asiakasta.

Luotettavuus / pätevyys: palvelu toimii teknisesti, henkilökunta osaa itse käyttää ja opettaa

Saavutettavuus: tekniikka toimii, myös neuvonta

Kohteliaisuus: Elib on tekninen ratkaisu, neuvonta asiakkaille on oltava oikean tasoista, kaikki eivät osaa!

Viestintä: palvelusta on kerrottava asiallisesti, kuvauksen on vastattava asiakkaan ”tasoa”, ei liian yksinkertainen /monimutkainen. Mahdolliset ongelmakohdat on kuvattava etukäteen ja kerrottava, mistä apua on saatavissa. Selvitettävä asiakkaan erityisvaatimukset.

E-kirja ei saa palvelussa syrjäyttää muuta materiaalia

E-kirja kaikille: sekä kauno- että tietokirjallisuutta. Kielipolitiikka!

Kokoelmaa päivitettävä jatkuvasti

Riitävä palvelun taso:

Kirjasto tarjoaa palvelun ruotsiksi, markkinoinnin yhteydessä kerrotaan syy, miksi ei suomeksi (suomenkielinen palvelu kallis, tekniikka vaikea, vähäinen tarjonta, asiakkaidemme enemmistö ruotsinkielistä, tämä on kokeilu, suomenkielinen seuraa perässä). Laatukriteerit suhteessa resursseihin!

Henkilökunta osaa opastaa palvelun käytössä + tekee sen ilman eri kehotusta

Ongelmat pyritään ratkaisemaan heti, asiakasta ei ohjata jonkun muun luokse saamaan apua, vaan henkilökunta ottaa selvää ja kertoo tuloksen asiakkaalle.

Markkinointi erityisasemassa, kun palvelu on aivan uusi ja erityinen, asiakkaille kerrottava kaikki! Mitä, missä, miten jne.

Markkinointi: ensin oma henkilökunta: kaikkien on sitouduttava / opittava / osattava / markkinoitava.

Asiakkaiden opastus täytyy ainakin alussa olla ”ylipalvelu” –tasolla! Tarkoittaa ”kädestä-pitäen” neuvontaa.

Tasa-arvo: lukea voi kirjaston päätteiltä / lainattavat lukulaitteet?

Pitääkö henkilökunnan tuntea / osata / suositella erilaisia lukulaitteita?

Esteet:

Kaikilla ei ole tekniikkaa / tarvittavaa osaamista

Kieli; materiaali vain ruotsin kielellä (ohjaus esim Gutenberg-projektiin)

Äänikirjat vain tietokoneeseen

Henkilökunta avainasemassa!

Palvelun hinta

Vain yksi palveluntoimittaja; yksipuolisuus, yksikielisyys

Valikoima rajoitettu; asiakkaat hakeutuvat muihin kirjastoihin?