

Eesti Rahvusraamatukogu TEENINDUSKOODEKS

SISUKORD

| | |
|---|----|
| 1. SISSEJUHATUS..... | 2 |
| 2. TEENINDAJA..... | 3 |
| 3. TEENINDUSE ÜLDPÕHIMÕTTED JA TEENINDUSKESKKOND | 3 |
| 4. TEENINDUSPROTSESS..... | 4 |
| 4.1. KONTAKTI LOOMINE..... | 4 |
| 4.2. KLIENDI VAJADUS(T)E SELGITAMINE | 5 |
| 4.3. LAHENDUS(T)E PAKKUMINE..... | 5 |
| 4.4. AKTIIVNE LISAVÕIMALUS(T)E VÕI -TEENUS(T)E PAKKUMINE..... | 6 |
| 4.5. KLIENDI JUHENDAMINE, NÕUSTAMINE JA KOOLITAMINE | 7 |
| 4.6. KONTAKTI LÕPETAMINE..... | 7 |
| 5. TELEFONISUHTLUS | 8 |
| 6. KIRJALIK SUHTLUS..... | 9 |
| 7. KEERULISE OLUKORRA LAHENDAMINE | 9 |
| 8. KLIENDI RAHULOLU..... | 10 |

1. Sissejuhatus



Rahvusraamatukogu teeninduskoodeks kirjeldab meie ja meie klientide arusaama heast teeninduskultuurist ning põhimõtteid, et tagada ühtlane ja kvaliteetne professionaalne klienditeenindus.

Töötajate klienditeeninduse tase on klientide rahulolu saavutamisel väga oluline. See mõjutab otseselt meie mainet ja klientide arvamust meist.

Seetõttu on teeninduskoodeksi järgimine oma igapäevatöös oluline kõigile Rahvusraamatukogu töötajatele.

Meie kliendid on Rahvusraamatukogu teenuste kasutajad, lugejad ja küllastajad ning koostööpartnerid.

2. Teenindaja

Kõik Rahvusraamatukogu töötajad on teenindussituatsioonis teenindajad.

Teenindaja on:

- **professionaalne**

Saan aru kliendi vajadusest, leian kliendile parima lahenduse ning pakun lisavõimalusi tema ootustest ja soovidest lähtuvalt.

- **avatud ja positiivse hoiakuga, sõbralik**

Olen suheldes positiivselt meelestatud, avatud, sõbralik, aus, enesekindel ja julgustav.

- **teenindusvalmis**

Pean lugu kliendist, endast ja oma organisatsioonist.

- **usaldusväärne**

Olen kliendile usaldusväärne, avara silmaringiga professionaalne partner.

Kliendi ootus:
„Teenindaja on tähelepanelik ja abivalmis. Minuga suhtlemisel on teenindaja positiivselt meelestatud, viisakas ja usaldusväärne. Tunnen, et olen Rahvusraamatukogus alati oodatud!“

3. Teeninduse üldpõhimõtted ja teeninduskeskkond

Meie teenindustase on ühtlane, professionaalne ja kvaliteetne, kui:

- keskendume kliendi vajaduste täitmisele ja oleme lahendustele orienteeritud.
- pakume kliendile usaldusväärset ja tema soovidele vastavat infot või teenust ning valikuvõimalusi.
- väärtustame kliendi aega ja mugavust.
- meie soov on ületada kliendi ootusi.

Kliendi ootus:
„Rahvusraamatukogus on alati puhtad, soojad ja õhurikkad ruumid. Lugemissaalid on hästi valgustatud ja vaiksed.“

Seepärast on meie eesmärk luua **teeninduskeskkond**, kus:

- lugemissaalides on tagatud kord ja rahulik tööõhkkond;
- teenindusala on korras hoitud;
- teenindajad kannavad alati nimesilti ja korrektset riietust;
- jälgime üldisi moraalinorme ja raamatukoguhoidja eetikakoodeksit;
- reageerime probleemidele kiiresti ning leiame keerulisele olukorrale parima lahenduse;
- klientide ja partneritega suheldes, meedias (sh sotsiaalmeedias) jm avalikus suhtluses arvestame alati, et esindame Rahvusraamatukogu. Me ei avalda isiklike seisukohti ega anna hinnanguid teistele, kui need ei ole Rahvusraamatukogu ametlikud seisukohad;
- kasutame korrektset eesti keelt, väldime lühendeid, slängi, parasiitväljendeid ja familiaarsust.

Kliendi ootus:
„Viitade abil saan majas hõlpsast orienteeruda. Teenindajad kannavad nimesilti.“

4. Teenindusprotsess

Rahvusraamatukogu teenindusprotsess koosneb järgmistest etappidest:

1. kontakti loomine;
2. kliendi vajaduste selgitamine;
3. lahenduse pakkumine;
4. aktiivne lisavõimaluste pakkumine;
5. kliendi juhendamine, nõustamine ja koolitamine;
6. kontakti lõpetamine.

Meie peamised teeninduskanalid on:



VAHETU SUHTLUS



TELEFONISUHTLUS



KIRJALIK SUHTLUS



VAHETU SUHTLUS

Kliendi ootus:

„Rahvusraamatukogu teenindaja tervitab mind võimalikult kiiresti, sõbralikult ja naeratades ning viisa kalt, näidates oma olekuga, et on valmis mulle aega pühendama ja minu soovidele vastuseid leidma. Tunnen ennast mugavalt ja oodatuna.“

4.1. Kontakti loomine

- Tervitan klienti viisakalt, sõbralikult ja naeratades.
- Otsin kliendiga silmsidet, pöördumaks tema poole ennetavalt ja/või veendumaks, kas ta soovib küsimust esitada.
- Loon kliendiga sõbraliku suhtlussituatsiooni.



VAHETU SUHTLUS

Kliendi ootus:
„Teenindaja keskendub minu soovidele, kuulab mind aktiivselt, on tähelepanelik ning vajadusel aitab mul soove täpsustada. Teenindaja saab minu soovidest aru. Mind ei suunata ilma vajadusega järgmise teenindaja juurde.“

4.2. Kliendi vajadus(t)e selgitamine



- Keskendun kliendi soovidele ja kuulan teda tähelepanelikult. Vajadusel täpsustan tema soove ning selgitan võimalusi.
- Kohates nõutul ilmel liikuvat klienti, küsin: „Kuidas saan Teid aidata?“
- Veendun, et olen kliendist õigesti aru saanud, ja küsin selleks kinnitust.
- Olen sõbralik ja abivalmis ning hoolitsen selle eest, et klient saaks oma küsimustele vastused.



VAHETU SUHTLUS

Kliendi ootus:
„Teenindaja annab minu küsimusele asjatundliku vastuse, väärtustades minu aega ja mugavust. Kui lahenduste otsimisel tekib viivitus, siis selgitab teenindaja mulle selle põhjusi. Tean, et võin küsimuste tekkides teenindajaga avari uuesti kontakti võtta.“

4.3. Lahendus(t)e pakkumine

- Pakun kliendile usaldusväärset ja tema soovidele vastavat infot ning valikuvõimalusi.



- Väärtustan kliendi aega ja mugavust.
 - Veendun, et klient on saanud vastused ja on rahul pakutud lahendusega.
 - Pakun jätkuvat koostööd ning tagasiside võimalust (ka telefonitsi ja e-kirjaga).
 - Kui lahenduste otsimisel tekib viivitus, selgitan kliendile selle põhjusi.
 - Kui ma ei ole kõige pädevam kliendi küsimusele vastama, siis võtan kliendi kontaktandmed ja teatan esimesel võimalusel kontaktisiku nime ja muu asjasse puutuva info.
- Kliendi edasi suunamisel teavitan tema soovidest uut kontaktisikut.



VAHETU SUHTLUS

Kliendi ootus:

„Mul on huvi Rahvusraamatukogu teenuste ja kogude vastu, kuid ma ei ole nendega piisavalt kursis. Soovin, et teenindaja tutvustab mulle täiendavaid võimalusi ja pakub teenuseid, mida ma küsida ei tea, kuid mis aitavad mind raamatukogu paremini kasutada ja infot leida.“

4.4. Aktiivne lisavõimalus(t)e või -teenus(t)e pakkumine

- Hindan teenindusolukorda ja sobival hetkel pakun kliendile lisavõimalust või teenust, mis võiks talle vajalik ja kasulik olla.
- Tutvustan kliendile Rahvusraamatukogu kogusid, sh e-rahvusraamatukogu ressursse, mida ta pole küsinud, kuid võiks täiendavalt kasutada allikate leidmiseks vastavalt oma infovajadusele.
- Pakun kliendile Rahvusraamatukogu teenuseid, mida ta pole küsinud, kuid võiks oma sooviga seonduvalt täiendavalt vajada, sh:
 - ◆ kojulaenutust
 - ◆ infoteenuseid
 - ◆ nõustamist ja koolitusi
 - ◆ koopiate tellimist
 - ◆ raamatukogudevahelist laenutust
 - ◆ tugi- ja mugavusteenuseid (arvutite kasutamine, ruumide broneerimine jt).
- Pakun kliendile teenust või toodet, mille turundamiseks toimub kampaania.
- Soovitan kliendile teiste raamatukogude, mäluasutuste, raamatupoodide jt asutuste teenuseid ja/või veebiallikaid.
- Pakun võimalusi ooteaja meeldivaks sisustamiseks Rahvusraamatukogu ruumides (kohviautomaat, näitused, ajakirjanduse kogu, uudiskirjanduse väljapanek jm).
- Lõpetan küsimusega „Kas ma saan Teie heaks veel midagi teha?“



VAHETU SUHTLUS



TELEFONISUHTLUS



KIRJALIK SUHTLUS

4.5. Kliendi juhendamine, nõustamine ja koolitamine

- Aitan klienti sobiva raamatukoguteenuse valikul ja kasutamisel.
- Juhendan klienti vastavalt tema vajadusele info leidmisel ja kasutamisel Rahvusraamatukogu kogudes ja e-ressurssides, veebiallikates ja teistes andmekogudes.
- Soovitan kasutada teisi raamatukoguteenuseid, kui teema või küsimus seda eeldab.
- Pakun kliendile personaalset nõustamist vastavalt tema infovajadusele – valdkonna infospetsialist nõustab kokkulepitud teemal ja ajal.
- Tutvustan kliendile Rahvusraamatukogu koolitusi ja nendel osalemise võimalusi, lähtuvalt tema ainevaldkonnast või õpivajadusest.

Kliendi ootus:
„Teenindaja aitab ja juhendab mind teenuste valikul ja kasutamisel. Teenindaja juhendab ja nõustab mind vajaliku info leidmiseks ja kasutamiseks raamatukogus ning e-raamatukogu keskkonnas. Nõustamise tulemusena olen omandanud teadmisi e-ressurssidest ja arendanud infokirjakoost, et iseseisvalt vajaliku info otsingu ja kasutamisega paremini hakkama saada.“



VAHETU SUHTLUS



TELEFONISUHTLUS



KIRJALIK SUHTLUS

4.6. Kontakti lõpetamine

- Veendun, et klient sai kõik vajaliku.
- Julgustan klienti uuesti pöörduma, kui midagi ununes või tekib uusi küsimusi. Esitan abistavaid küsimusi, nt „Kas Teil on veel küsimusi?“
- Olen kontakti lõpetamisel rahulik, sõbralik ja naeratav, hoides kliendiga silmsidet.
- Jätan kliendiga sõbralikult hüvasti, nt sooviga „Head päeva!“

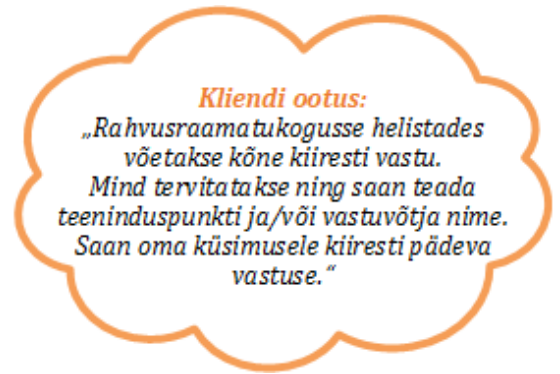
Kliendi ootus:
„Teenindaja lõpetab rahulikult ja sõbralikult minu teenindamise alles siis, kui on veendunud, et minu soovid on täidetud. Mind julgustatakse ka edaspidi oma küsimustega pöörduma ja jäetakse meeldivalt hüvasti. Mulle jääb suhtluse lõppedes meeldiv tunne.“



TELEFONISUHTLUS

5. Telefonisuhtlus

- Telefonile vastan võimalikult kiiresti, tutvustan ennast ja tervitan.
 - ◆ Teeninduspunktis teatan raamatukogu ja teeninduspunkti nimetuse ning tervitan.
 - ◆ Tööruumis vastates teatan raamatukogu nimetuse, tutvustan ennast ees- või täisnimega ja tervitan.



SISSETULEVALE KÕNELE VASTAN:

„Eesti Rahvusraamatukogu **TEENINDUSPUNKT** või **EESNIMI** (ja perekonnanimi) kuuleb“

- Telefonivestluses suhtlen sõbralikult ja rahulikult, mitte liialt kiirustades.
- Kõne on selge ja hea diktsiooniga.
- Telefonivestluseks tagan, et telefoni ei kostuks kõrvalisi helisid.
- Kuulan klienti tähelepanelikult, keskendun tema soovidele ja annan sõnaliselt märku aktiivsest kuulamisest. Täpsustan kliendi soove ja selgitan võimalusi. Veendun, et olen kliendist õigesti aru saanud, ja küsin selleks kinnitust.
- Konkreetsete ja kiiret vastust võimaldavate küsimuste puhul püüan anda kohe vastuse, paludes klienti veidi oodata. Vajadusel soovitan edasist suhtlust jätkata meili teel või vahetult. Veendun, et klient mõistis, kuidas tegutseda edasi, kui ma ei saanud anda ammendavat vastust.
- Kui olen lubanud kliendile tagasi helistada, teen seda esimesel võimalusel või kliendiga kokku lepitud ajal.
- Lõpetan vestluse rahulikult, kiirustamata ja sõbralikult, kui olen veendunud, et kliendi küsimus on vastuse leidnud.
- Kõne lõpetan alati positiivselt ja viisakalt ning tänan klienti helistamise eest.



KÕNE LÕPETAN:

„Tänan, et helistasite! Ilusat päeva | Kõike head!“

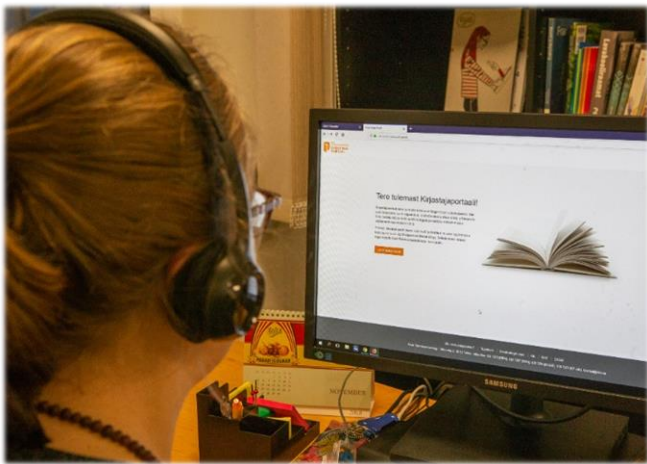


KIRJALIK SUHTLUS

Kliendi ootus:
„Saates Rahvusraamatukogule e-kirja või kirjaliku päringu soovin, et sellele vastatakse võimalikult kiiresti. Ootan, et minu küsimusest saadakse aru ning saan asjatundliku ja ammendava vastuse.“

6. Kirjalik suhtlus

- Kõigile töölastele e-kirjadele vastan võimaluse korral viivitamata, kuid hiljemalt ühe tööpäeva jooksul.



- Aeganõudva vastuse puhul teavitan klienti küsimusega tegelemisest, teenuse tingimustest ja võimalikust vastuse tähtajast. Lõpliku vastuse saadan kokkulepitud tähtajaks.
- Alustan kirja viisaka tervitusega ning tänan klienti pöördumise eest. Veebivestluse süsteem saadab automaatse teate „Tere tulemast veebivestluse!“
- Kasutan viisakat, selget ja korrektset keelt. Vastamisel väldin familiaarsust ja liigset ametlikkust.
- E-kirja lõpetan sobivate viisakusväljenditega ja avaldan tänu raamatukogu/teenuse kasutamise eest.
- Julgustan uuesti ühendust võtma. Lisan positiivne ja viisaka lõpulause, nt. „Lugupidamisega; Heade soovidega“ jne.
- Lisan oma kontaktandmed, kasutades RRI ametlikku e-posti signatuuri.



VAHETU SUHTLUS



TELEFONISUHTLUS



KIRJALIK SUHTLUS

7. Keerulise olukorra lahendamine

- Kuulan klienti rahulikult ja sõbralikult.
- Suhtun klienti arvamusse/hinnangusse Rahvusraamatukogu töökorralduse ja/või teenuse kohta eelarvamusteta.

- Püüan välja selgitada tekkinud olukorra ja/või rahulolematuse põhjuse ning väljendan kliendi mõistmist, seejuures klienti mitte kunagi süüdistades ega halvustades. Vajadusel sõnastan kliendilt kuulnud probleemi ümber ja küsin kinnitust, kas olen temast õigesti aru saanud.
- Täna klienti probleemile tähelepanu juhtimise eest.
- Vabandan tekkinud olukorra või tehtud vea pärast.
- Jään ka ärritunud kliendiga suheldes rahulikuks ja lugupidavaks, valin positiivse keelekasutuse. Kuulan klienti katkestamata, säilitan rahu ja tasakaalukuse ka siis, kui klient on ebaviisakas.
- Pakun lahendusvariante ning leian võimalikult kiiresti mõlemale poolele sobiva lahenduse.
- Annan kliendile võimaluse lahenduseettepanekute pakkumiseks.
- Probleemi lahendamisel räägin Rahvusraamatukogus *meie*-, mitte *nemad*-vormis.
- Kui koostöös kliendiga ei suuda leida probleemile parimat lahendust, pöördun oma vahetu juhi või vajadusel turvatöötaja poole. Kliendi probleeme ei aruta ma kunagi teiste klientide või isikute kuules.
- Keerulist olukorda lahendades ei kahjusta ma klienti huve ega õigusi ning seisan enda ja raamatukogu õiguste eest, tuginedes Rahvusraamatukogu kasutuseeskirjale.
- Pakun kliendile võimalust saata suulised parenduseettepanekud aadressil info@nlib.ee.

Kliendi ootus:
„Teenindaja kuulab minu probleemi tähelepanelikult ja sõbralikult ning selgitab olukorda mulle arusaadavalt. Probleemile pakutakse kiiresti sobiv lahendus. Teenindaja annab mulle võimaluse teha ettepanekuid olukorra või teenuse parandamiseks.“



VAHETU SUHTLUS



TELEFONISUHTLUS



KIRJALIK SUHTLUS

8. Kliendi rahulolu

- Teeme kõik meist oleneva, et kliendid tunneksid end raamatukogus hästi, tuleksid meelsasti tagasi ning soovitaksid raamatukogu ka teistele.
- Väärtustame tagasisidet igati, sest meie eesmärk on klienti rahulolu teeninduse ja teenustega.
- Loome ja pakume mugavaid võimalusi klientidele tagasiside andmiseks.
- Uurime kasutajate rahulolu teenusekvaliteediga üldiselt ja teenuste kohta eraldi.
- Teenuseid arendades arvestame klientide tagasisidet ja ettepanekuid ning uuringute tulemusi.
- Palume klientidel anda kirjalik tagasiside e-posti aadressil info@nlib.ee

Kliendi ootus:
„Mul on alati võimalus anda tagasisidet Rahvusraamatukogu teeninduse ja teenuste kasutamise kohta. Tunnen, et minu arvamused, hinnangud ja ettepanekud on oodatud. Mul on hea meel, kui neid arvestatakse raamatukogu teeninduse, teenuste ja keskkonna parendamisel.“