

RAHVUSRAAMATUKOGU TEENINDUSKODEKS

Rahvusraamatukogu teeninduskoodeksis esitatakse meie ja klientide nägemus heast teeninduskultuurist.

Meie kliendid on Rahvusraamatukogu kasutajad, lugejad ja külastajad. Teenindaja on Rahvusraamatukogu töötaja, kes nendega suhtleb.

Rahvusraamatukogu teenindaja on:

- Professionaalne
- Avatud ja positiivse hoiakuga
- Teenindusvalmis
- Usaldusväärne
- Sõbralik

TEENINDAJA

Klient

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

Teenindaja

- Olen suheldes positiivselt meelestatud, avatud, sõbralik, aus, enesekindel ja julgustav.
- Pean lugu kliendist, endast ja oma organisatsioonist.
- Olen kliendile usaldusväärne, avara silmaringiga professionaalne partner.
- Leian kliendile parima lahenduse ning pakun lisavõimalusi tema ootustest ja soovidest lähtuvalt.

TEENINDUSKESKKOND

Klient

“Rahvusraamatukogus on alati puhtad, soojad ja õhurikkad ruumid. Lugemissaalid on hästi valgustatud ja vaiksed. Viitade abil saan majas hõlpsalt orienteeruda. Teenindajad on korrekselt riides ja kannavad nimesilti.”

Teenindaja

- Tagan lugemissaalis korra ja rahuliku töökeskkonna.
- Jälgin teenindusala korrashoidu.
- Kannan alati nimesilti ja korrektset riietust.

TEENINDUS**Teenindusprotsess (Lisa 1)**

Teenindusprotsess koosneb järgmistest etappidest:

- Kontakti loomine
- Vajaduste selgitamine
- Lahenduse pakkumine
- Kontakti lõpetamine

Teeninduskanalid on:

- Vahtu suuline suhtlus
- Telefonisuhtlus
- Kirjalik suhtlus

Aktiivne lisavõimaluse või -teenuse pakkumine**Klient**

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

Teenindaja

- Hindan teenindusolukorda ja sobival võimalusel 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 teenust, mida ta pole küsinud, kuid võiks täiendavalt oma sooviga seonduvalt vajada, sh:
 - Kojulaenus
 - Infoteenused
 - Nõustamine ja koolitused

- Koopiate tellimine
- Raamatukogudevaheline laenutus
- Tugi- ja mugavusteenused (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?”

Kliendi juhendamine, nõustamine ja koolitamine

Klient

„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 infokirjaoskust, et iseseisvalt vajaliku info otsingu ja kasutamisega paremini hakkama saada.”

Teenindaja

Juhendamine teeninduses, telefoni teel, veebivestluses ja kirjalikus vormis:

- Aitan klienti sobiva raamatukoguteenuse valikul ja kasutamisel.
- Juhendan klienti vastavalt tema vajadusele info leidmisel ja kasutamisel Rahvusraamatukogu kogudes ja e-ressurssides, veebiallikes ja teistes kättesaadavates andmekogudes.
- Soovitan kasutada teisi raamatukogu teenuseid, kui teema või küsimus seda eeldab.

Personaalse nõustamine:

- Pakun kliendile personaalset nõustamist vastavalt tema infovajadusele.
- Valdkonna infospetsialist nõustab kokkulepitud teemal ja ajal.

Koolitused:

- Tutvustan kliendile Rahvusraamatukogu koolitusi ja nendel osalemise võimalusi, lähtuvalt tema ainevaldkonnast või õpivajadustest.

Keerulise olukorra lahendamine

Klient

„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.”

Teenindaja

- Kuulan klienti rahulikult ja sõbralikult.
- Tänan klienti probleemile tähelepanu juhtimise eest.
- Selgitan olukorda ja väljendan kliendi mõistmist.
- Palun vabandust tekkinud olukorra või tehtud vea pärast.
- Pakun lahendusvariante ning leian võimalikult kiiresti mõlemale poolele sobiva lahenduse.
- Annan kliendile võimaluse lahenduste pakkumiseks.
- Kui koostöös kliendiga ei suuda leida probleemile parimat lahendust, pöördun vahetu juhi või vajadusel turvatöötaja poole.
- Keerulist olukorda lahendades ma ei kahjusta klienti huve ega õigusi ning seisan enda ja raamatukogu õiguste eest, tuginedes kasutuseeskirjale.
- Jään keerulise olukorra lahendamisel või konfliktsituatsioonis rahulikuks ja viisakaks.

KLIENDI RAHULOLU

Klient

„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”.

Rahvusraamatukogu

- Soovime, et kliendid tunneksid end meie raamatukogus hästi, tuleksid meelsasti tagasi ning soovitaksid meie raamatukogu ka teistele.
- Väärtustame tagasisidet igati, sest meie eesmärk on kliendi rahulolu teeninduse ja teenustega.
- Loome mugavaid võimalusi klientidele tagasiside andmiseks.
- Uurime kasutajate rahulolu teenusekvaliteediga üldiselt ja teenuste kohta eraldi.
- Teenuseid arendades arvestame klientide tagasisidet ja ettepanekuid ning uuringute tulemusi.