

<kainalojuttu>

Asiakaspalvelu on palkitsevaa

Haastattelu: **Anniina Alppi / Veikko Mäkelä**

Petteri Hemmilä työskentelee atk- ja käyttölupaneuvojana Viikin kampuksella. Hänen työpisteensä sijaitsee Infokeskuksen kolmannen kerroksen neuvonta- ja lupapisteessä.

”Asiakaskuntamme koostuu enimmäkseen maatalous-metsätieteellisen ja biotieteellisen tiedekunnan opiskelijoista sekä silloin tällöin henkilökunnasta”, Hemmilä valistaa. Palvelupisteestä haetaan apua hyvin vaihtelevissa ongelmissa. Tyypillinen asioinnin syy lupapisteessä on unohtunut salasana ja uuden käyttöluvan tai magneettiavaimen noutaminen. *”Tietotekniikkaongelmat muodostavat huomattavasti vaihtelevamman kirjon”,* Petteri kertoo. Valikoimaan mahtuu kaikkea aina asiakkaiden henkilökohtaisten kannettavien huoltamisesta, tietokoneen käytön perusteiden opastukseen.

Työstään Petteri toteaa: *”Itse pidän asiakaspalvelutyötä mielekkäänä ja palkitsevana hommana. Ihmisten kanssa kasvokkain työskentely on jo itsessään mukavaa, mutta suurin mielihyvä tulee tietenkin asiakkaiden positiivisesta palautteesta”.* Palaute tuntuu kuulemma etenkin atk-neuvonnan puolella välillä olevan aika ylitsevuotavaa. Negatiivistakin palautetta tulee, mutta perusteetta rähjääviin asiakkaisiin ei Hemmilä ole Viikin kampuksella vielä törmännyt.

Työn kehityksestä kysyttäessä Petteri toteaa olleensa töissä sen verran lyhyen aikaa, Viikissä vasta vuoden alusta ja keskustassa atk-neuvojana sitä ennen vuoden verran, että mitään merkittäviä kehitysvaiheita atk-palvelutoiminnassa hän ei ole päässyt vielä kokemaan.

</kainalojuttu>