

# Arena - Report May 5th 2021

## Haastavat tilanteet - ESA 28.4.

Answers	Votes	Visits
77	310	32

### Millaisia haastavia tilanteita kirjastossa voi kohdata asiakastyössä?

	Answer	Win rate %	Shown	Submitter
1	Päihtynyt ja aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas haastaa riitaa, eikä suostu poistumaan kirjastosta.	100	10	User
2	Päihtynyt henkilö käyttäytyy uhkaavasti, eikä suostu poistumaan.	100	7	User
3	Asiakas voi olla aggressiivinen ja käyttää fyysistä tai henkistä väkivaltaa.	100	7	User
	Asiakkaiden väliset konfliktit: esim.			
4	maahanmuuttovastainen asiakas, joka kommentoi maahanmuuttajataustaisen näköistä asiakasta pahasti.	89	9	User
5	Huumausaineen vaikutuksen alaisena olevan asiakkaan kohtaaminen, mahdollisesti väkivaltainen.	86	7	User
6	Aggressiiviset ja häiriköivät asiakkaat	86	7	User
7	Useampi arveluttavan näköinen uhkaava henkilö porukalla paikalla	86	7	User
8	Huumeiden käyttö ja myynti asiakastiloissa.	86	7	User
	Nuorehko nainen tuli tiskiinkin kertomaan, että hän oli			
9	lukemassa alakerran lukusalissa ja joku mies istui salin nurkassa tyydyttämässä itseään	83	6	User
10	Kirjastoon tulee päihteiden vaikutuksen alainen henkilö, joka häiritsee ja jota ei saada poistumaan.	83	6	User
11	arvaamaton käytös, esim. päihteidenkäyttäjät, mielenterveysongelmaiset ym.	80	10	User
12	Asiakas käyttäytyy uhkaavasti toista asiakasta tai henkilökuntaa kohtaan	75	12	User
13	Aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas, voi olla päihtynyt, huumeiden käyttäjä, mielenterveyspotilas tms.	75	8	User

Answer	Win rate %	Shown	Submitter
<b>14</b> Nuorisolauma metelöi ja käyttäytyy huonosti, eikä asiaan puuttumisella ole mitään vaikutusta.	75	8	User
<b>15</b> Päihtyneet/aggressiiviset asiakkaat	73	15	User
<b>16</b> Mielenterveysongelmaiset ja päihtyneet asiakkaat	71	14	User
<b>17</b> Asiakas valittaa toisen asiakkaan käytöksestä /toiminnasta. Miten puuttua?	71	7	User
<b>18</b> Asiakas solvaa toista asiakasta rasistisesti	71	7	User
<b>19</b> Oudosti käyttäytyvä asiakas.	71	7	User
<b>20</b> Vanhempi mies tulee sanomaan, että taas ne ählämit ovat vallanneet tietokoneet.	69	13	User
<b>21</b> ihmiset, jotka käyvät huumekauppaa tai piikittävät kirjaston tiloissa tai tulevat kännissä/aineissa kirjastoon	67	9	User
<b>22</b> Uhkaavasti käyttäytyvä asiakas.	67	6	User
<b>23</b> Yksittäinen asiakas tai asiakasryhmä häiritsee toisia metelöimällä.	67	6	User
<b>24</b> Rasistinen asiakas, jonka rasistisiin kommentteihin ei osaa vastata järkevästi, koska näkee vain punaista.	64	11	User
<b>25</b> Rasismi.	58	12	User
<b>26</b> "hauskoja juttuja" kertovat asiakkaat, jotka halventavat tai solvaavat toisia asiakkaita/ihmisryhmiä	57	7	User
<b>27</b> Isompi nuorisoporukka saattaa pelottaa muita kirjaston käyttäjiä, jolloin he mieluummin jättävät kirjaston käytön vähemmälle.	57	7	User
<b>28</b> sairauskohtaukset	56	9	User
<b>29</b> Aineissa oleva asiakas voi olla arvaamaton	56	9	User
<b>30</b> Häiriötä aiheuttava yksilö tai ryhmä, joka täytyisi rauhoittaa tai ehkä poistaa tilasta.	55	11	User
<b>31</b> Asiakas on vihainen ja syyttää kirjastoa huolimattomuudesta lainojensa palautuksessa, vaikka usein lainat sitten löytyvätkin häneltä kotoa	50	10	User
<b>32</b> Sairauskohtauksen saanut.	50	10	User
<b>33</b> lasten/nuorten käytöksestä valittavat aikuiset. Tämä on yksi hankalimmista, koska valitukset ovat joskus aiheellisia, joskus aiheettomia.	50	8	User
Ei saa selvää siitä, mitä asiakas oikeasti haluaa ja asiakas			

Answer	Win rate %	Shown	Submitter
<b>34</b> hermostuu.	50	8	User
<b>35</b> Aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas, joka esim vaatii palvelua toisen asiakkaan vuorolla tai muuta vastaavaa	45	11	User
<b>36</b> Vihapuhe.	43	7	User
<b>37</b> Valmiiksi ärsyyntynyt asiakas syystä tai toisesta, jonka purkaus täytyy vain ottaa vastaan. Erityisesti silloin, jos kirjaston	40	10	User
<b>38</b> Kielimuuri, jonka takia asiakas pettyy tai suuttuu, koska ymmärtää kirjaston palvelut väärin.	38	8	User
<b>39</b> Asiakkaat valittavat nuorison käyttäytymisestä mm. kielenkäytöstä ja yleisestä roskaamisesta sekä paikkojen sotkemisesta.	33	12	User
<b>40</b> Viimeiseksi paikalla oleva poistumasta kieltäytyvä asiakas	33	9	User
<b>41</b> Vihainen/suuttunut asiakas.	33	6	User
<b>42</b> Nuoret ovat napanneet kaverinsa tavaroita ja on epäselvää, onko tilanteessa kiusaamista.	33	6	User
<b>43</b> häiriköivä nuoriso	30	10	User
<b>44</b> Asiakkaan puheesta ei välttämättä saa selvää.	30	10	User
<b>45</b> Ei löydy yhteistä kieltä ja jompikumpi tulee väärinymmärretyksi.	29	7	User
<b>46</b> Vammaisen syrjintä, esteelliset tilat	29	7	User
<b>47</b> Asiakas ei hallitse netin käyttöä ja vaatii palveluita sellaisissa asioissa, jotka ovat hänen henkilökohtaisia juttuja kuten laskujen maksut	29	7	User
<b>48</b> lasten/nuorten keskinäiset kiistat, joihin on puututtava	27	15	User
<b>49</b> Asiakkaiden keskinen riita/tappelu. Tällaisia saattaa esiintyä ainakin kirjastoissa, joissa on nuorisotilat samoissa tiloissa.	27	11	User
<b>50</b> Asiakas voi jäädä vatvomaan jotain asiaa pidemmäksi aikaa. Miten katkaista tilanne kohteliaasti, mutta jämäkästi?	27	11	User
<b>51</b> Kirjasto "kaikkien kansalaisten olohuoneena" tarkoittaa myös sitä, että kirjasto on notkumis-, nukkumis- ja läpimenopaikka.	25	12	User
<b>52</b> Yhteisen kielen puute	25	8	User
Äärioikeiston edustaja, jonka läsnäollessa alkaa itse			

Answer	Win rate %	Shown	Submitter
<b>53</b> pelkäämään (huomaako tuo, että minä olen juuri niitä, joita he eivät hyväksy).	25	8	User
<b>54</b> Homo- ja transfobia.	22	9	User
<b>55</b> Asiakas purkaa turhautumistaan henkilökuntaan, kun hänen haluamaansa aineistoa ei olekaan juuri nyt saatavilla	20	10	User
<b>56</b> Rauhallinen opastustilanne ruuhkaisessa asiakaspalvelupisteessä on sula mahdottomuus.	17	6	User
<b>57</b> Asiakas olettaa, ettei me kuitenkaan esim. osata hänen kieltään tai ymmärretä hänen asiaansa, koska on vähemmistön edustaja.	17	6	User
<b>58</b> Jotkut asiakkaat voivat laukoa asiakaspalvelijalle kommentteja, joista on itse aivan eri mieltä.	15	13	User
<b>59</b> Vaikeita asiakaskohtaamisia, esim. juovuksissa oleva.	12	8	User
<b>60</b> Ei tiedä, miten toimia ja mitä tarkistaa, kun asiakas tulee vaihtamaan asiakastietoihin nimensä ja sukupuolensa.	12	8	User
<b>61</b> Säännöistä piittaamattomat asiakkaat	10	10	User
<b>62</b> Pyörätuolilla kulkevalla henkilöllä on hankala päästä ulkovoista sisälle omin avuin, eikä hän myöskään yletä ottamaan kirjoja lähilyilyiltä.	10	10	User
<b>63</b> Välinpitämättömät asiakkaat	0	7	User
<b>64</b> aggressiivinen asiakas	-	5	User
<b>65</b> Asiakkaiden keskinäinen uhkaava käytös, välien selvittely.	-	5	User
<b>66</b> iso porukka, joka kieltäytyy noudattamasta ohjeita, esim meluavat häiritsevästi tai syövät paikassa, jossa ei saa syödä	-	5	User
<b>67</b> Asiakas, joka ihastuu johonkin työntekijään yksipuolisesti ja saattaa esimerkiksi odottaa töiden jälkeen kirjaston ovella.	-	5	User
<b>68</b> asiakkaiden (yleensä nuorisojoukon) asiaton käyttäytyminen	-	5	User
<b>69</b> Asiakas mitätöi kaikkea, mitä työntekijä tekee ja sanoo.	-	5	User
<b>70</b> Asiakas ei palauta lainojaan huolimatta automaattisesti lähetetyistä muistutuksista ja erikseen tehdyistä puhelinsoitoista	-	5	User
Kielivaikkeudet kommunikoinnissa, ei löydy yhteistä kieltä			

Answer	Win rate %	Shown	Submitter
<b>71</b> kirjaston yksityiskohtaisten toimintojen selittämiseen, mikä johtaa väärikäsitteiksi	-	5	User
<b>72</b> Raivoava, levoton asiakas, huumeissa, psykoosissa ym. arveluttavassa tai sekavassa tilassa	-	4	User
<b>73</b> Asiakas on lukittautunut vessaan pidemmäksi aikaa.	-	4	User
<b>74</b> Asiakas keksii monia eri syitä tai syyttää kirjastoa välttyäkseen maksamasta myöhästymismaksuja	-	4	User
<b>75</b> Fyysinen uhka yksintyöskentelyssä, kuluttavat tilanteet päätöksenteossa. Huono käytös eri volyymein.	-	3	User
<b>76</b> Asiakkaat valittavat kirjaston yhteydessä olevien nuorisotilojen meluisuudesta (kirjasto ei ole enää hiljainen paikka).	-	3	User
<b>77</b> Asiakas on turhautunut koronarajoitukseen eikä ymmärrä, miksei pääse lukusaliin tai hyllyjen väliin	-	3	User

## Votes per day

Date	Votes
2021-04-28	310

## New answers per day

Date	New answers
2021-04-28	7
2021-04-27	37
2021-04-26	22
2021-04-23	11