

Ajoissa

Miksi Finnair julkaisee Rovaniemen lentojensa aikataulun. No siksi, että matkustajat näkisivät ja tajuaisivat, kuinka paljon kone kulloinkin on myöhässä. Tällaista tarinaa kerrottiin muutama vuosi sitten. Valtiollinen veeärrämme taitaa kyllä nykyään nokittaa mennessä tullen Finnairin myöhästymisissä.

Eräs matkustaja Helsingin seudulta oli merkinnyt kymmenien vuosien ajan työmatkoillaan ruutuvihkoon junien todelliset lähtö- ja tuloajat sekä laskenut myöhästymiset minuutin tarkkuudella. Jäätään eläkkeelle hän antoi vihkon lehdelle, joka teki aiheesta jutun. Mies oli menettänyt kuukausia työ- ja vapaa-ajastaan. Veeärrä ei paljon korviaan lotkauttanut.

Junien myöhästelystä on tullut niin tavallista, että monet palvelualan työnantajat ovat tiukentaneet omien työntekijöidensä sääntöjä. Palvelualan paikoissa junan myöhästyminen ei enää riitä poissaolon syyksi. Ja niinhän se onkin. Jos vaikkapa Alko ei aukea ajallaan, menee monen hemmon päivä pilalle.

Suomalaiset kunnioittavat sovittuja aikoja melkein yhtä säntillisesti kuin saksalaiset. Toisin on vaikkapa Ranskassa, Espanjassa ja Englannissa. Olen näissä maissa käynyt lukemattomia kertoja asiakkaiden luona. Voi olla aivan varma, että ala-aulassa saa odottaa vartin, jopa puolisen tuntia. Mutta ajoissa on kuitenkin tultava.

Ainoa tapahtuma joka Englannissa alkaa ajallaan taitaa olla futismatsi. Ne pyritään jo turvallisuussyistä potkaisemaan käyntiin jopa etuajassa. On parempi, että ihmiset menettävät pelin ensimmäiset minuutit, kuin että odottaisivat kärsimättöminä ja alkaisivat rähinöidä.

Vieraan, etenkin tavarantoimittajan edustajaa pitääkin monen mielestä vähän odottaa. Vastaanottaja, siis asiakas tekee itsensä näin hieman tärkeämmäksi kuin onkaan, vaikka hän on lopulta vain asiakas asiakkaiden joukossa. Me suomalaiset sen sijaan sääntäämme alaovelle heti, kun ilmoitus vieraiden saapumisesta tulee.

Mielestäni meidän suomalaisten tapa on kuitenkin parempi ja fiksumpi. Se luo tapamiselle heti alusta pitäen mukavan ilmapiirin. On toimittu, kuten on sovittu. Siitä on hyvä jatkaa.

Monissa julkisissa palveluissa ei pidetä kovinkaan hyvin kiinni aikatauluista. Johtuuko se asiakkaiden ylibuukkauksesta, vai onko sille päivälle juuri sattunut poikkeuksellisen vaikeita tapauksia. Tosin palveluiden yksityistäminen on parantanut tilannetta. Omaa yritystään vetävän ei kannata paljoa myöhästellä. Sana kiirii, ja toiset ajavat ohi.

Pankinjohtajan pakeillekin pääsee nykyään ajallaan. On kuitenkin yksi ala, jossa yksityistäminenkään ei ole oikein parantanut tilannetta. Tiedätte varmaan, mikä se ala on. No tietysti lääkärit ja lääkärihoitajat.

Kunnioitamme terveydenhoitohenkilöitä yli kaiken. On ikään kuin onni tai etuoikeus päästä vastaanotolle. Ja vaikka vastaanottaja olisi puoli tuntia myöhässä, ei se mitään. Hyvä kun ylipäätään pääsi.

pajen