

MUUTTUVA TIETOPALVELU

Turku 26.2.2014

pjokitalo@gmail.com Kirtekst - Bibtext



PÄIVÄN AIKATAULU

9.00 – 9.30 KAHVI

9.30 – 11.00 TIETOPALVELUN MUUTOKSIA KIRJASTOISSA
“MINNE MENET TIETOPALVELU” KYSYTTIIN KOKKOLASSA
KEVÄÄLLÄ – MITÄ SELVISI? / Päivi Jokitalo, Kirtekst

11.00 – 12.00 LOUNAS

12.00 – 13.00 TIETOPALVELUA TAMPEREELLA / Raili Sihvonen,
palvelupäällikkö, Tampereen kaupunginkirjasto

13.00 – 13.30 KAHVI

13.30 – 14.30 PIENEN KIRJASTON TIETOPALVELU: TAPAUS
HUMPPILA / Laura From, kirjastonjohtaja, Humppilan kunnankirjasto

14.30 – 15.00 LOPPUKESKUSTELU

TIETOPALVELUN MUUTOKSET

- Kysymykset ja sisällöt
- Käyttäjät ja heidän tarpeensa
- Kirjaston ympäristö ja kilpailijat
- Välineet ja työkalut
- Tietopalvelun tilat
- Työnjako ja työn organisointi

<http://kokkola2013.wordpress.com/>

TIETOPALVELUN TAVOITTEET

- Kysymyksiin vastaaminen
- Itsenäiseksi tiedonhakijaksi opastaminen
- Markkinointi



TIETOPALVELUN TAVOITTEET

1. **teaching patrons about the library's functions and resources, as well as how to utilize them**
2. **answering patrons' questions**
3. **helping patrons select good reading material**
4. **promoting the library to the greater community**

TIETOPALVELUN TAVOITTEET

"A librarian should be as unwilling to allow an inquirer to leave the library with his question unanswered as a shopkeeper is to have his customer go out of his store without making a purchase."

Samuel Swett Green: "Personal Relations between Librarians and Readers", *American Library Journal*, 1876

TIETOPALVELUN TAVOITTEET

- **Tietopalvelutyön tavoitteena on toimia niin, että tiedon tarvitsija saa nopeasti oikeaa ja relevanttia tietoa. Tieteentekijöiden liitto**
- **Arkistolaitoksen tietopalvelutyön tavoitteena on tyytyväinen asiakas, joka saa haluamansa tiedot tai opastuksen oikeaan osoitteeseen, josta tiedot ovat löydettävissä. Anna-Maija Kolehmainen-Niskakoski, Turun maakunta-arkisto**

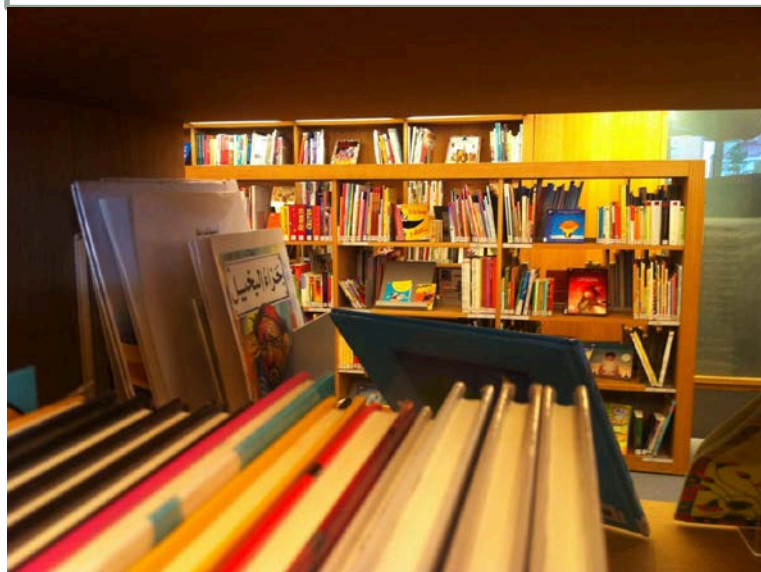
TIETOPALVELUN TAVOITTEET

- **"Tietopalvelu auttaa kansalaisia löytämään tieto- ja kulttuurisisältöjä. Se parantaa heidän kansalaisvalmiuksiaan ja nostaa elämänlaatua."** Tampereen kaupunginkirjasto
- **"Päämääränä on löytää asiakkaan tarvitsema tieto erilaisista tiedonlähteistä"** Tieteellisten kirjastojen informaatiopalvelu ja kirjastotyö

TIETOPALVELUN TAVOITTEET

“Neuvontatyön tavoitteena on asiakkaan tyytyväisyys. Jos palvelu on hyvää, niin asiakas voi olla tyytyväinen, vaikkei saakaan oikeaa vastausta.”

<https://viestintatieteet-wiki.wikispaces.com/Tiedonlähteiden+ja+tiedonhankinnan+kurssi>



The mission of librarians is to improve society through facilitating knowledge creation in their communities

Knowledge is Created Through Conversation

R. David Lankes. *The Atlas of New Librarianship*. 2010

KIRJASTOISTA KUULTUA

- Lyhyet faktakysymykset verkossa
- Isommat, monimutkaisemmat henkilökohtaisesti
- Paikantamiskysymyksiä edelleen runsaasti
- Kysymyksiä vähemmän, osaksi hankalampia kuin ennen
- Henkilökohtaista palvelua arvostetaan

<http://kokkola2013.files.wordpress.com/2013/03/kokkola-selvitys-2013.pdf>

KYSYMYKSET

- paikantaminen
- kaunokirjallisuus
- ‘helpot kysymykset’
- kysymykset, joihin ei muualta ole löytynyt vastausta
- (verkko)palveluiden käytössä opastaminen

**KYSYMYKSET TÖÖLÖN
KIRJASTOSSA****2012**

aineiston paikannukseen liittyvät kysymykset	31 905
---	---------------

varsinaiset tietopalvelukysymykset	5 689
---	--------------

HelMetin käytön opastukset	3 190
-----------------------------------	--------------

aineistojen esittelyt	4 253
------------------------------	--------------

tiedonhaun opastukset ryhmille	217
---------------------------------------	------------

vinkkausta aikuisille / lapsille	15 / 17
---	----------------

KYSYMYKSET

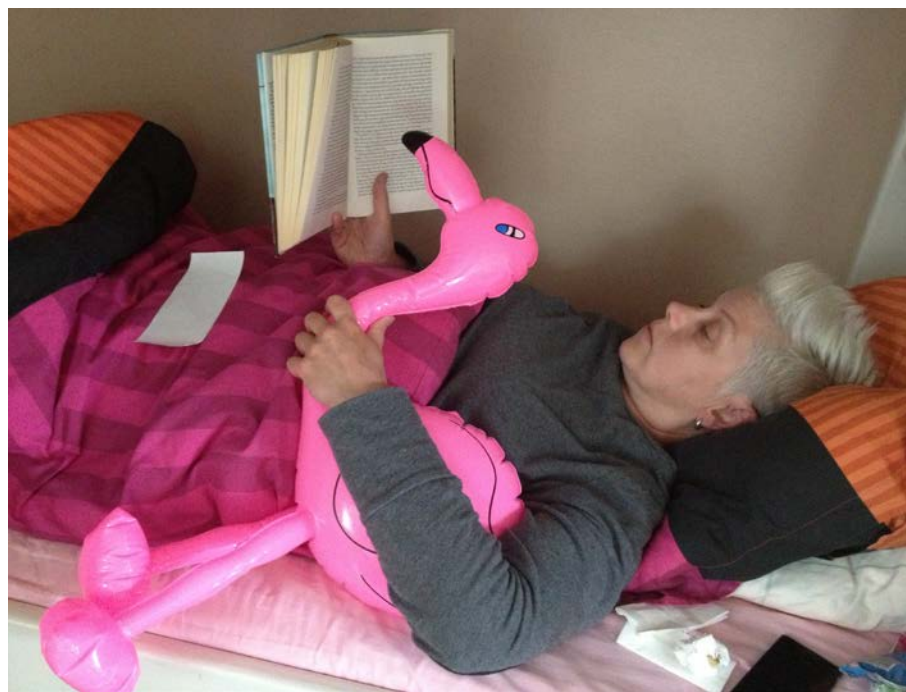
“Kirjastovirkailijoiden työnkuva on muuttunut vuosien saatossa merkittävästi. Vainio kertoo, että ennen asiakkaat tulivat usein kirjastoon vaikean kysymyksen kanssa, johon virkailijat etsivät vastauksia. Internet on kuitenkin hoitanut tehtävän pois päiväjärjestyksestä. Tätä nykyä virkailijoilta kysytään esimerkiksi lukuvinkkejä.”

Mikko Vainio, Vantaan kaupunginkirjasto

[http://yle.fi/uutiset/vantaalle itsepalvelukirjasto seuraako muu suomi/6825780](http://yle.fi/uutiset/vantaalle_itsepalvelukirjasto_seuraako_muu_suomi/6825780)

KYSYMYKSET

"mistä meidän 11 v. poika vois tykätä, kun se ei yleensä lue"



KYSYMYKSET

ÄÄRIPÄÄT VAATIVUUDESSA KOROSTUNEET

- “eettiset kysymykset kuten esim. eri uskontojen suhde aborttiin”
- “mistä löytyvät mangakirjat?”

**“Google can bring you back 100,000 answers,
a librarian can bring you back the right one.”**

—Neil Gaiman



New York
Public
Library

Get A Library Card!

www.nypl.org/getacard

September is National Library Card Sign-up Month

KÄYTTÄJÄT

- tietopalvelun käyttäjät – muiden kirjastopalveluiden käyttäjät?
- keski-ikäiset
- opiskelijat
- ??

- kiireiset!



MITEN TIETOA KÄYTTÄJÄSTÄ?

- Mitä voi päätellä kysymyksistä?
- Kuka tulee tiskille?
- Mitä tiedetään asiakkaiden muuttuneista (?) tarpeista?
- Mitä tiedetään asiakkaista ja heidän kirjastonkäytöstään?

MITEN TIETOA KÄYTTÄJÄSTÄ?

“Tutkimustietoa neuvontatapahtumasta on saatu tarkkailemalla ja tekemällä muistiinpanoja, pitämällä päiväkirjaa, tekemällä haastatteluja ja kyselyjä.”

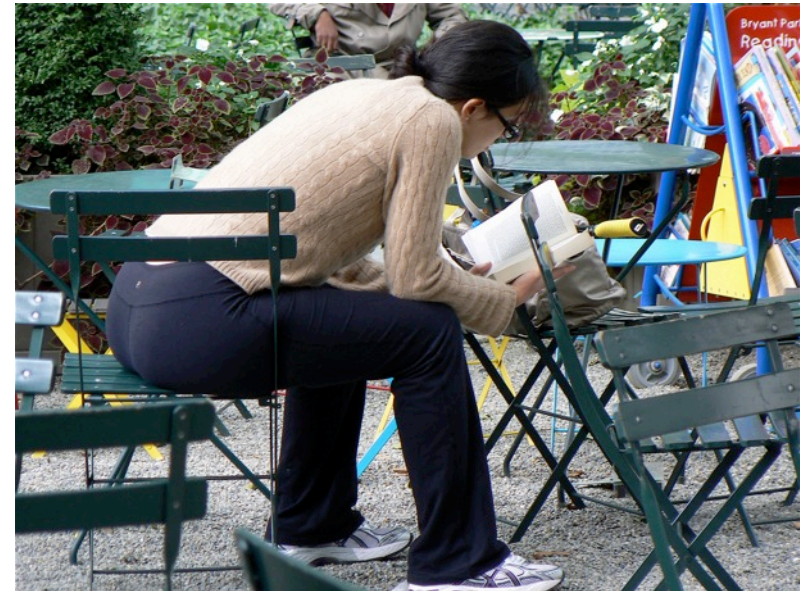
<https://viestintatieteet-wiki.wikispaces.com/Tiedonlähteiden+ja+tiedonhankinnan+kurssi>



MITEN TIETOA KÄYTTÄJÄSTÄ?

Ovensuukysely – juuri kyseiseen käyntiin liittyvät kysymykset

- Mihin tarkoitukseen käytit?
- Kuinka tyytyväinen olit?
- Kauanko viivytit?
- Milloin viimeksi kävit?
- Mitä palveluita käytit?
- Jne.



<http://www.helsinki.fi/laatu/arviointi/arkisto/arviointiraportti.pdf>

<http://savotta.helsinki.fi/halvi/keho/kirjarv.nsf/3cf90a23430db5a9852562840073ae37/35623e2f5e87bc6ac22568b70057ef70?OpenDocument>

YLEISTEN KIRJASTOJEN LAATUSUOSITUS JA ASIAKKAAT

**Kirjastossa asiakas on tervetullut.
Palveluja kehitetään asiakasnäkökulmasta
ja yhdessä asiakkaiden kanssa.
Henkilökunnan asiakaspalvelutaitoihin ja
palveluasenteeseen on kiinnitetty
huomiota.**

<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteet/OKM20.pdf?lang=fi>

YLEISTEN KIRJASTOJEN LAATUSUOSITUS JA ASIAKKAAT

Kuntalaisiin ja asiakaskuntaan pidetään yhteyttä eri keinoin.

Asiakkaiden kokemasta palvelun laadusta ollaan kiinnostuneita (näkyviksi tehdyt palautemahdollisuudet).

<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteet/OKM20.pdf?lang=fi>

KÄYTTÄJÄN ARVOSTAMIA LAATUKRITEEREITÄ

- luotettavuus
- oikea-aikaisuus ja täsmällisyys
- palveluammattilaisten ammattitaito
- helppo saavutettavuus ja aukioloajat

- kohteliaisuus, ystävällisyys,
- kielen ymmärrettävyys
- pyrkimys asiakkaan tarpeiden tunnistamiseen
- palveluympäristö

ERITYISESTI TIETOPALVELUUN LIITTYVÄT?

TIETOPALVELUN ONNISTUMISEN MITTARIT?

- asiakastyytyväisyys: 80 % antaa arvosanan 4-5
- 80 % asiakkaista valmis suosittelemaan palvelua
- 80 % asiakkaista valmiita palaamaan saman asiakaspalvelijan luo
- vastataan 55 %:iin kysymyksistä
- palvelu säästänyt käyttäjän aikaa
- vastaus johtanut parempaan työ- tai opiskelutulokseen / innovaatioon

TILAT

MUUTOKSIA?

- käsikirjasto
- tiski(t)
- salioppaat
- jalkautunut henkilökunta



TILAT JA PALVELU

MUUTOKSIA?

- verkko
- radio
- pop up –kirjastot
- upotettu ja hakeutuva kirjastopalvelu



TILAT JA PALVELU

MITEN VAIKUTTAA ROOLEIHIN?

- Kuka on asiantuntija?
Minkä asiantuntija?
- Mikä on asiakkaan ja kirjastoammattilaisen suhde?



TILAT JA PALVELU

“Samaan aikaan kun tietopalvelupisteitä vähennetään, siirtyy hyllytys - etsiskelevän asiakkaan ja virkailijan kohtaamispaikka -, vähiten koulutetulle henkilöstölle.”

(Nikara-Nummi, Annamari. Tietopalvelun muuttuva työnkuva yleisessä kirjastossa. Haastattelututkimus Jyväskylän kaupunginkirjastossa - Keski- Suomen maakuntakirjastossa. Pro gradu -tutkielma. Informaatiotieteiden yksikkö / Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media, Tampereen yliopisto, 2011. <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-21360>)

TILAT JA PALVELU

"On vanha vitsi, että ihmiset uskaltavat helpommin kysymään kuljeskelevalta kirjastotyöntekijältä, kuin tiskissä pönöttävältä."



TILAT JA PALVELU

“Browsaajat ja ‘ensikertalaiset’ usein harhailevat kirjastotilassa, tiskiinkin mennään kun on spesifi asia mielessä ja kävijä kenties kokeneempi kirjastonkäyttäjänä.”



TILAT JA PALVELU

“Henkilökohtaista asiakaspalvelua saa helposti erottuvalta ja tavoitettavalta henkilökunnalta. Henkilökuntaa on jalkautuneena asiakkaiden joukkoon.”

<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteet/OKM20.pdf?lang=fi>

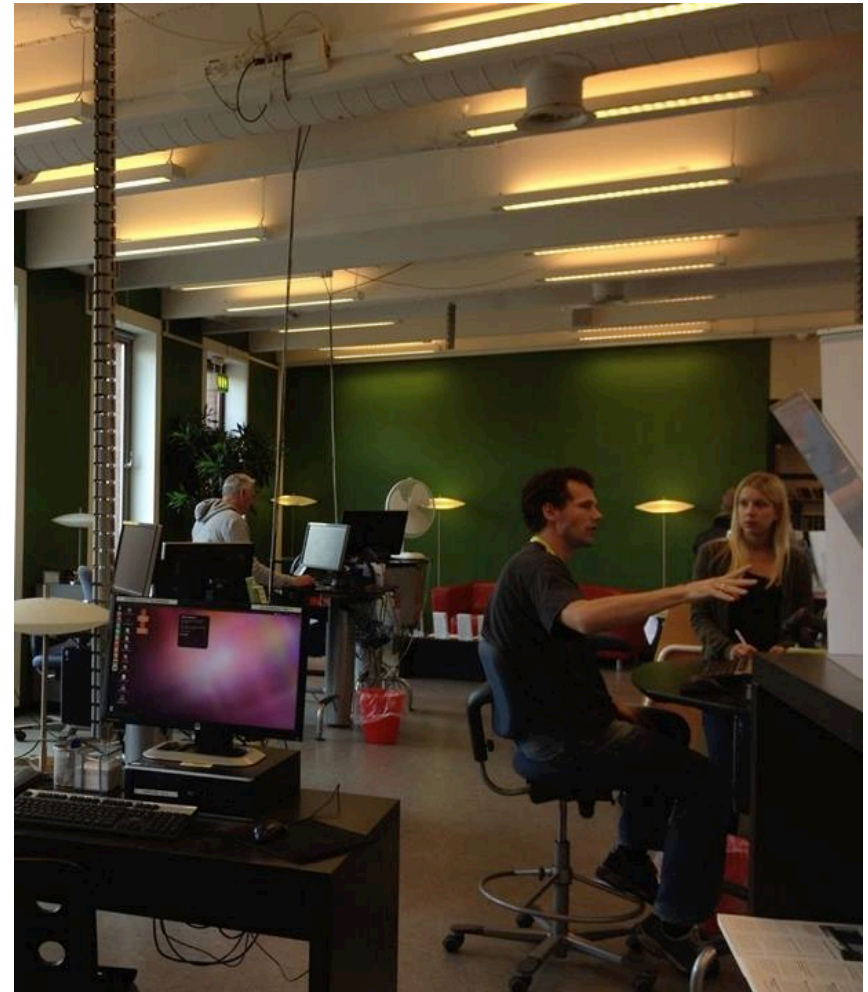


TILAT JA PALVELU

Selvitysten ja palautteen
perusteella Oulussa
jalkaudutaan saliin ja
hylyttämään

Maija Saraste, Oulun
kaupunginkirjasto

http://www.pori.fi/material/attachments/hallintokunnat/kirjasto/maakuntakirjasto/koulutus/6CUI_SayML/Mysteryshoppausta_ja_proaktiivisia_asiakkaita.pdf



TEKIJÄT JA TYÖN VAATIMUKSET

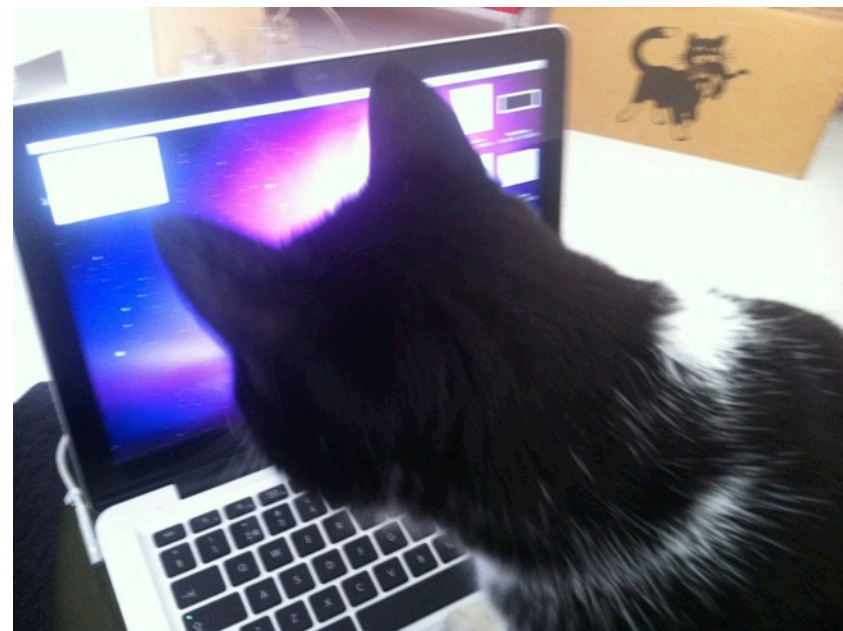
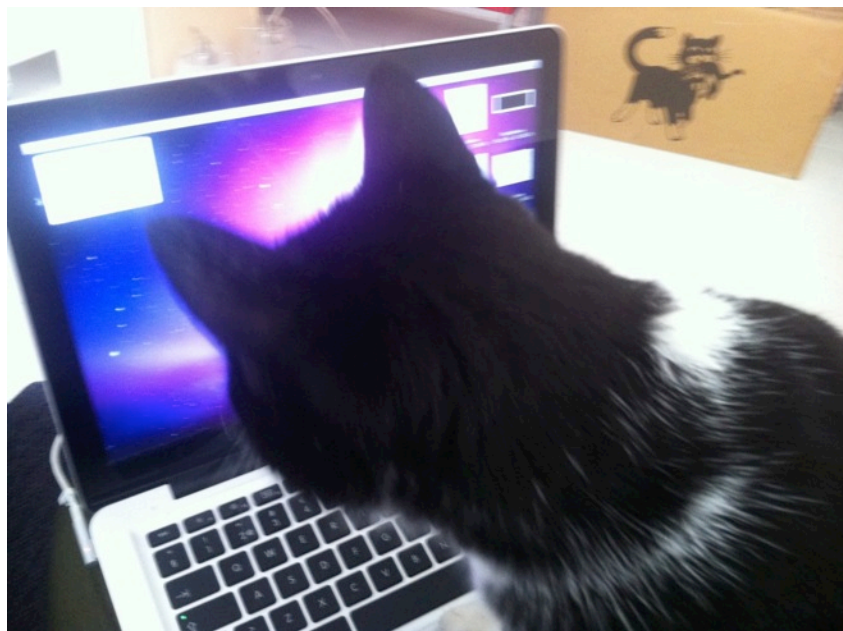
"Tietopalvelun välineet ja tiedonlähteet muuttuvat jatkuvasti ja muutosten nähtiin [Jyväskylässä] helpottavan työn tekemistä silloin kun ammattilaisilla oli aikaa tutustua muutoksiin."

Nikara-Nummi, Annamari. Tietopalvelun muuttuva työnkuva yleisessä kirjastossa. Haastattelututkimus Jyväskylän kaupunginkirjastossa - Keski-Suomen maakuntakirjastossa. Pro gradu -tutkielma. Informaatiotieteiden yksikkö / Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media, Tampereen yliopisto, 2011.

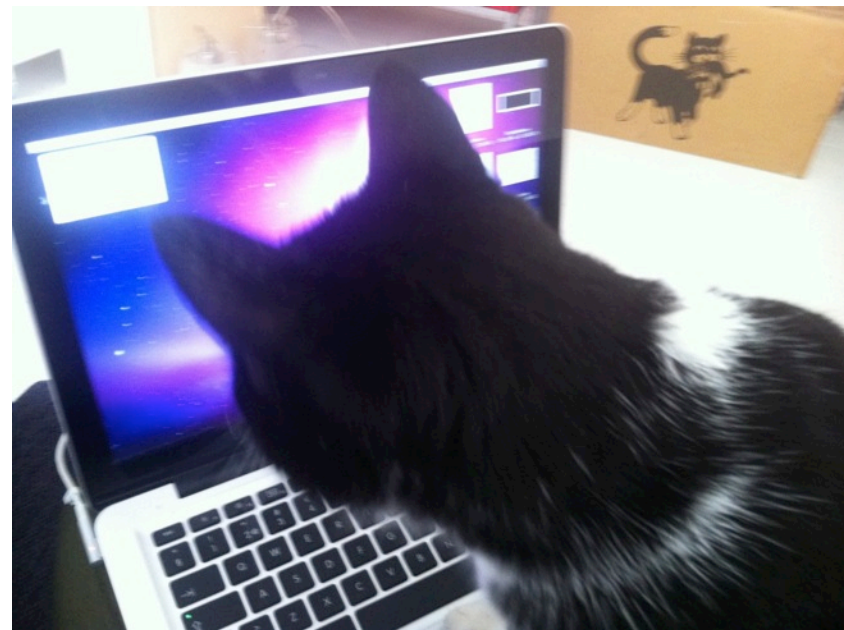
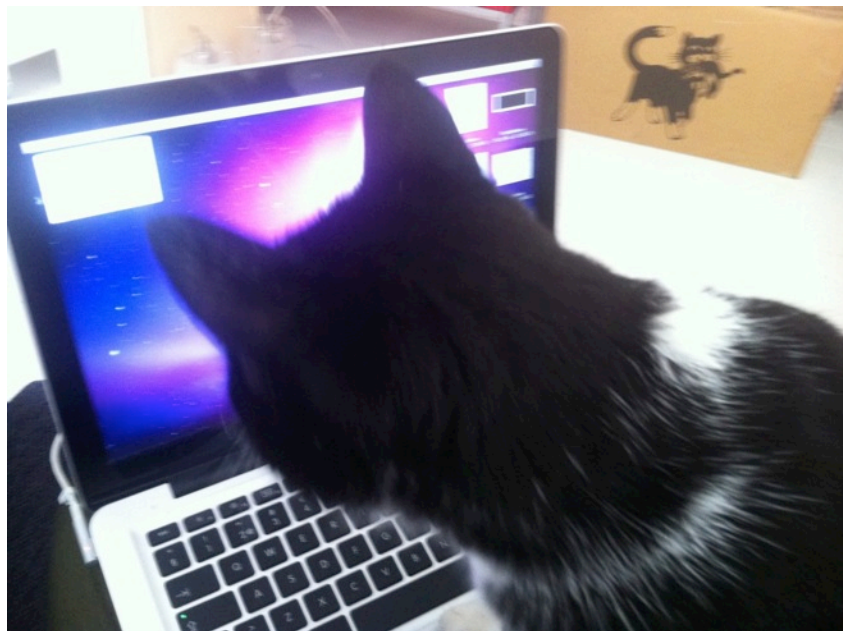
<http://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-21360>

TEKIJÄT JA TYÖN VAATIMUKSET

"Suuri muutos työssä on se, että nykyisin ei voi olla varma, onko tehnyt työnsä tarpeeksi hyvin; osasinko katsoa kaikista mahdollisista paikoista."



“[...] Tulee hallita erilaisten laitteiden ja ohjelmien käyttö ja opastus (digitointi, skannaus, nettiasioinnin opastaminen kuten lentolippujen ostaminen). Kirjasto tarjoaa asiakkaidensa käyttöön sähköisiä palveluja kuten tietokantoja ja e-kirjoja, myös näiden käyttöä tulisi osata opastaa.”





Sähköiset sisällöt –kiertueen esityksistä 2013-2014

TEKIJÄT JA TOIMENKUVAT

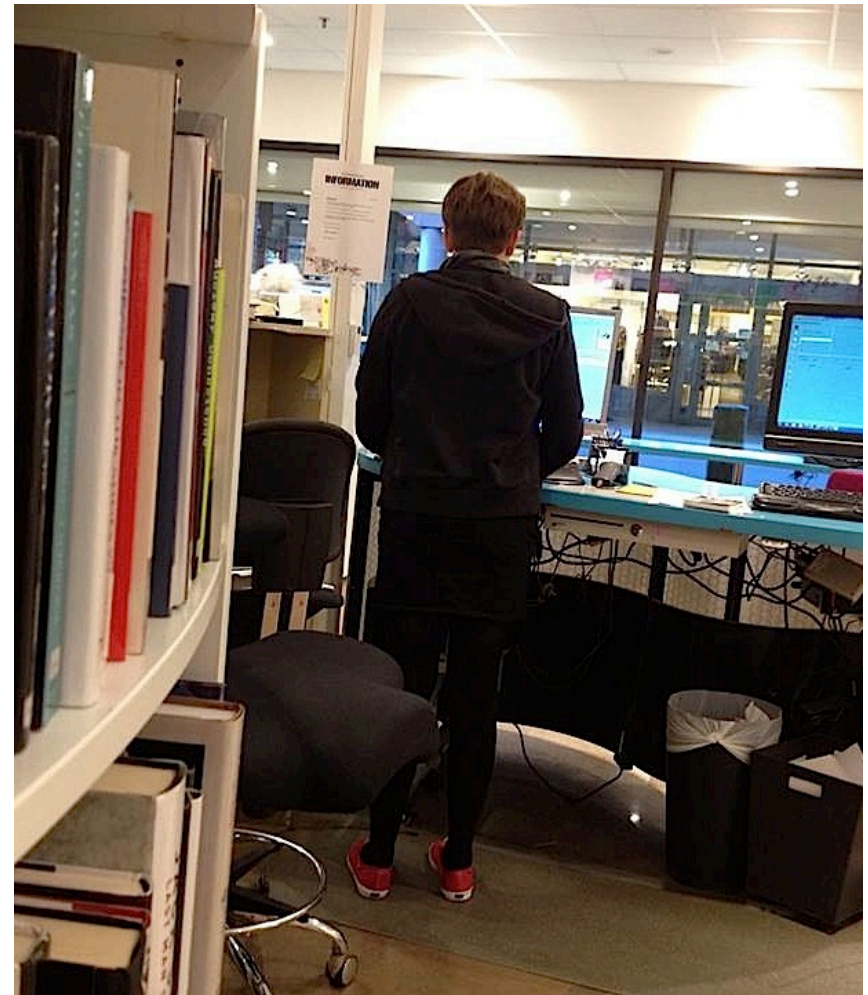
"Vain osa työajasta on ns. perinteistä tiskissä tapahtuvaa neuvontaa. Paljon [on] tapahtumasuunnittelua, kurssimaisten/kertaluontoisten opastusten suunnittelua, yhteistyökumppaneiden etsintää edellämainittuihin..."

TEKIJÄT JA TOIMENKUVAT

Suuremmissa kirjastoissa tietopalvelussa työskentelee myös kirjastovirkailijoita, tietopalvelusihteereitä ja kirjastoavustajia, kun aiemmin "ainoastaan kirjastonhoitajat 'saivat' vastata asiakkaiden kysymyksiin"

TISKIT HOITAMATTA?

- 1980-luvulta asti arveltu tekniikan muuttavan tietopalvelutyötä
- tietopalvelutiskin merkitystä ja roolia pohdittu
- mikä paras tapa hoitaa kysymyksiin vastaaminen?



KAHDEN KERROKSEN TIETOPALVELU – TIERED REFERENCE

- a service desk staffed with graduate students who
- referred complex reference questions to a librarian available in a consultation office

**LYHYET KYSYMYKSET TISKISSÄ,
PITEMMÄT RAUHASSA**

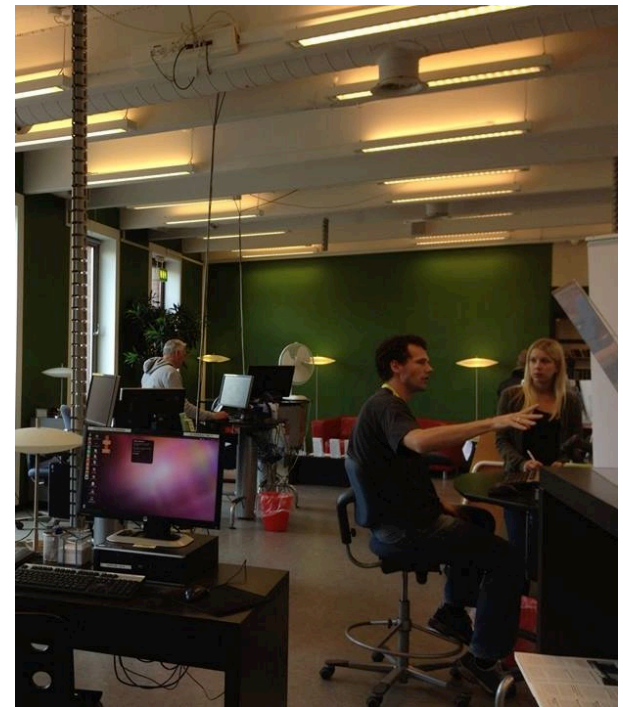
Gardner, Susan (2006) Tiered Reference : the new landscape of the frontlines. *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship*. 7 (3).

http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v07n03/gardner_s01.htm

KOLMEN TASON TIETOPALVELUA ÄRHUSISSA

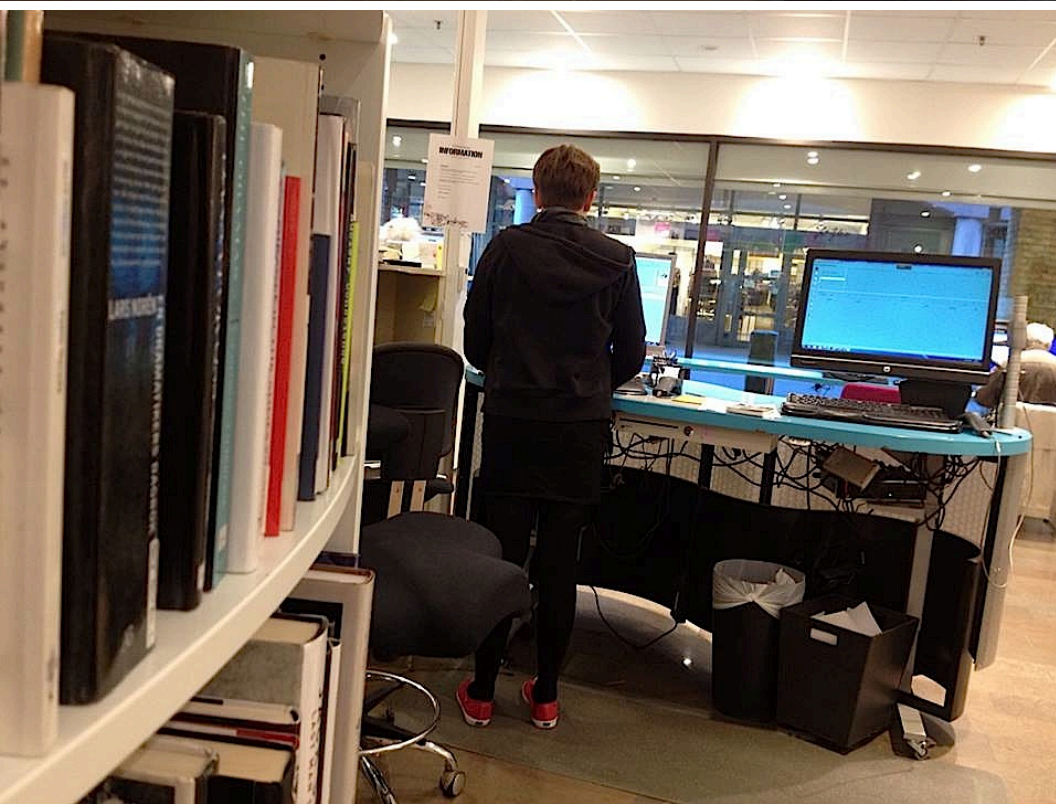
- keskittymistä vaativat työt työhuoneessa
- ‘takapäivystys’, jossa mm. vastataan asiakaspuheluihin
- tietopalvelutiski

Työvälineinä hands-free-puhelin ja työkaluvyöllä kulkeva tabletti



TIETOPALVELUN MUUTOKSIA ÅRHUSISSA (ja monessa muussa kirjastossa)

- entisen ison palvelutiskin tilalla näyttely- ja toimintatila
- eri osastoilla yhteinen tietopalvelu + yksi 'vastaanottotiski'
- hakeutuva tietopalvelu
- tietopalveluosastosta opinto-osasto



VARAA KIRJASTONHOITAJA

- kahdenkeskinen
rauhallinen aika
asiakkaan kanssa
- asiakkaan tarpeet
lähtökohtana
- paras asiantuntemus
käyttöön – eri
kysymykset vaativat
erilaista osaamista

Eine neue Dimension im Konzertleben
PRIVATKONZERTE
 www.vistels.com
 Unvorstellbar, aber möglich!
Ein Konzert als großes Familientreffen, als persönliches Geburtstagsgeschenk für die Großmutter, als romantische Liebeserklärung oder vielleicht als Überraschungskonzert für den Chef und die Kollegen, als Musikständchen für Ihren Berlin-Gast oder als repräsentatives Präsent für einen besonderen Geschäftspartner...
Ein Konzert gleich nach dem Frühstück, mittags vor dem Geschäftsessen, als Afterworkkonzert, oder doch erst um 22.00 Uhr?
 Vistel's CelloMusikSalon macht's möglich! Wann immer Sie möchten! Sprechen Sie uns an! Oder überraschen sie uns mit einem spontanen Besuch in Berlins erstem und einzigem CelloMusikSalon!
„SPONTANKONZERT“
 Ein „Konzert to go“, intensiv, kurzweilig und anregend – ideal für Kurzausschweifungen, Touristen, Urlaubsaufträge und Neugierige.
 ab 20 € einschließlich 10 € Porto, inkl. weltweitem Porto, 20 €.
„CONCERTO CAPRICCIOSO“
 Ein Konzert wie in der Philharmonie oder im Konzerthaus, Ihr persönlicher und flexibler Der kulturelle Höhepunkt für einen ganz besonderen Tag!
 ab 100 € einschließlich 10 € Porto, inkl. weltweitem Porto, 20 €.
„CONCERTO CAPRICCIOSO DELUXE“
 Geben Sie Ihre Fantasie freien Lauf und verwandeln Sie Ihr Privatkonzert in einen Event ganz nach Ihren Vorstellungen!
 ab 100 €.
VISTEL'S
 CelloMusikSalon
 Tel.: 0163-345 29 94 / E-Mail: privatkonzerte@vistels.com / www.vistels.com
 Leipziger Str. 41, 10117 Berlin-Mitte



A guide powered by the wisdom of Washington voters

✓ Tykkää

Click a ballot measure below. Then decide for yourself, with the help of fellow voters.

<p>I-1240 CHARTER SCHOOLS</p>	<p>R-74 SAME-SEX MARRIAGE</p>	<p>I-502 MARIJUANA LEGALIZATION</p>	<p>I-1185 2/3 MAJORITY FOR TAX INCREASE</p>
<p>J-8223 UNIVERSITY INVESTMENTS</p>	<p>A-1 DEDUCTIONS FOR BANKS</p>	<p>J-8221 STATE DEBT</p>	<p>A-2 PETROLEUM TAX EXTENSION</p>

Unlock your local measures

Your address

Unlock

Or [browse by county](#).

Now with [fact-checking by The Seattle Public Library](#).

TAVOITTEET KOKKOLASSA

ASIAKAS:

- Hyvä henkilökohtainen palvelu
- Asiakkaiden tarpeiden tuntemus
- Asiakkaiden tiedontarpeiden ennakointi



TAVOITTEET KOKKOLASSA

LAATU:

- Luotettavuus
- Lähestyttävyys



TAVOITTEET KOKKOLASSA

KIRJASTON AKTIIVINEN ROOLI:

- Aktiivinen ote, ulospäin suuntautuminen, markkinointi; näkyvyys myös verkossa
- Asiakkaiden tiedonhakuosaamisen parantaminen ja ylläpitäminen; opastaminen itsenäiseksi

TAVOITTEET KOKKOLASSA

HENKILÖKUNTA:

- Ajan tasalla pysyminen
- Oman osaamisen ja asiantuntemuksen ylläpitäminen



POHDINTAA KOKKOLASSA

TARVITAANKO TIETOPALVELUN AJANKÄYTÖSTÄ / TYÖAJAN RESURSOINNISTA LISÄÄ TIETOA?

- onko osa-alueita ja työtehtäviä, jotka vaatisivat enemmän aikaa, mutta joihin sitä ei jää
- mihin käytetään eniten aikaa, mikä jää vähemmälle mutta ansaitsisi enemmän?
- eri kysymystyyppien vaatima aika
- esitetyt kysymykset ja niiden jakautuminen eri ajankohtiin, eri aiheisiin jne.
- kysyjät: asiakasryhmät (ikä jne.) ja niiden osuus ajankäytössä

OTANTA, JOSSA TARKASTELLAAN TYÖAJAN KÄYTTÖÄ TEHTÄVÄKOHTAISESTI, EI HENKILÖIDEN TASOLLA

POHDINTAA KOKKOLASSA

"Tietopalvelun välineet ja tiedonlähteet muuttuvat jatkuvasti ja muutosten nähtiin [Jyväskylässä] helpottavan työn tekemistä silloin, kun ammattilaisilla oli aikaa tutustua muutoksiin." Nikara-Nummi, Annamari. Tietopalvelun muuttuva työnkuva yleisessä kirjastossa. Tampereen yliopisto, 2011. <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-21360>

**Ellei tästä tehdä yhteistä sopimusta,
aikaa ei ole eikä tule**

POHDINTAA KOKKOLASSA

- **60%** vastanneista asioi vain henkilökunnan, ei automaattien kanssa
- **19%** valitsee henkilökunnan ja automaatin välillä jonojen pituuden mukaan
- **16%** käyttää mieluiten automaattia ja kysyy henkilökunnalta vasta, jos on pakko

VIRTANEN, Tomi (2011) Kokkolan kaupunginkirjaston - maakuntakirjaston palvelujen käyttö ja kehittäminen. Opinnäyte. Kirjasto- ja tietopalvelun ko. Oulun seudun ammattikorkeakoulu.
<http://publications.theseus.fi/handle/10024/25790>

POHDINTAA KOKKOLASSA

- **11% vastaajista käytti tietopalvelun ja neuvonnan palveluja**
 - **miksi vain 11 % ?**

VIRTANEN, Tomi (2011) Kokkolan kaupunginkirjaston - maakuntakirjaston palvelujen käyttö ja kehittäminen. Opinnäyte. Kirjasto- ja tietopalvelun ko. Oulun seudun ammattikorkeakoulu. <http://publications.theseus.fi/handle/10024/25790>

POHDINTAA KOKKOLASSA

- onko niin, ettei muilla käyttäjillä tiedontarpeita ja kysymyksiä, joihin kirjasto voisi vastata?
- ovatko käyttäneet 'tietopalvelua' ja 'neuvontaa', mutta käsitys palvelun sisällöistä toinen kuin kysyjällä?
- onko käyttäjillä ennakkokäsityksiä siitä, mihin kirjasto voi vastata?

VIRTANEN, Tomi (2011) Kokkolan kaupunginkirjaston - maakuntakirjaston palvelujen käyttö ja kehittäminen. Opinnäyte. Kirjasto- ja tietopalvelun ko. Oulun seudun ammattikorkeakoulu.

<http://publications.theseus.fi/handle/10024/25790>



POHDINTAA KOKKOLASSA

Nykyiset asiakkaat tunnetaan - miten ennakoidaan mitä tarvitsevat viiden vuoden päästä?

- **Ei välttämättä samaa kuin samanikäisten tarpeet tällä hetkellä.**
- **Miten tietoa käyttäjien arjesta ja kirjaston paikasta arjessa? – pop-up-kirjastot, jalkautuminen**

POHDINTAA KOKKOLASSA

Kuka kysyy? Kuka uskaltaa kysyä?

- reippaat keski-ikäiset naiset

Onko kysymyksiä, jotka jäävät piiloon, koska eivät käyttäjän mielestä kuulu kirjastoon tai käyttäjä pitää niitä liian pieninä?

VIRTANEN, Tomi (2011) Kokkolan kaupunginkirjaston - maakuntakirjaston palvelujen käyttö ja kehittäminen. Opinnäyte. Kirjasto- ja tietopalvelun ko. Oulun seudun ammattikorkeakoulu.

<http://publications.theseus.fi/handle/10024/25790>

POHDINTAA KOKKOLASSA

Mikä hyvä nimi (tieto-)palvelutiskille?

Tietopalvelu liian juhlallinen?

Asiakaspalvelu? - kattaa kaikki kysymykset, ei pistä käyttäjää miettimään, mille luukulle hänen kysymyksensä kuuluu

POHDINTAA KOKKOLASSA

ORGANISAATIOMUUTOS – ORGANISAATION MUUTOS

- henkilökuntaa ei tule lisää
- korkeakoulutetun henkilökunnan määrä ei lisäännny
- ajankäyttö eri tyyppisiin työtehtäviin muuttuu
- tietopalvelu kaikkien työtä, eri rooleissa?
- tiimityö ratkaisuna, jopa alueellisesti?

