

KYSY KIRJASTONHOITAJALTA – VASTAAJAVERKOSTO

Nina Granlund
Kirjastot.fi



Kirjastot.fi

Kaikille avoin tiedonhaun ja kirjastopalveluiden kokonaisuus.

Kolmikielinen palvelu: [Kirjastot.fi](https://kirjastot.fi), [Biblioteken.fi](https://biblioteken.fi), [Libraries.fi](https://libraries.fi).

Perustettu alunperin 1995.

Yleisten kirjastojen keskuskirjastotoimintaa.

Kysy kirjastonhoitajalta

Suomalaisten kirjastojen yhteinen verkkotietopalvelu.

<http://www.kirjastot.fi/kysy>

Kysymys lähetetään www-lomakkeella, vastaus lähetetään asiakkaan sähköpostiosoitteeseen sekä tallennetaan pääosin julkiseen arkistoon,

<http://www.kirjastot.fi/kysy/arkisto.aspx> .

Verkosto

Idea tietopalvelusta verkossa sopi hyvin jo aloitusvaiheessa kirjastojen palveluajatukseseen, koska tietopalvelu on iso osa kirjastotyön arkea.

Perusidea alusta asti = kirjastot vastaavat yhdessä asiakkaiden kysymyksiin. Kirjastot.fi hankkii tekniikan ja valvoo vastaamisen sujuvuutta.

Alunperin muutama yleinen kirjasto mukana (1999).

Mukaan tuli nopeassa tahdissa muita yleisiä kirjastoja.

Muita kirjastosektoreita pyydettiin mukaan vuonna 2001. Ensimmäiset erikoiskirjastot Eduskunnan kirjasto ja Tilastokirjasto.

Verkosto

2014 mukana 53 kunnan/kaupunginkirjastoa (+2 liittymässä), 21 muuta kirjastoa (erikoiskirjastot, tietopalveluryhmät, korkeakoulukirjastot).

Vastauksia lähtee vuosittain yli 200 eri vastaajalta.

Mukaan otetaan vuosittain uusia kirjastoja, sekä yleisiä kirjastoja että muita.

Verkosto kattaa maantieteellisesti koko maan.

Erikoiskirjastoja monelta alalta Geologian tutkimuslaitoksen kirjastosta näkövammaisten palveluihin, liikenneturvaan, lastensuojeluun sekä Lappi-tietouteen. Uusia vastaajaryhmiä ovat musiikkivastaajat sekä ekirja-asioihin vastaavat kirjastolaiset.

<http://www2.kirjastot.fi/kysy/vastaajakirjastot/>

Organisaatio: kysymyksen ohjautuminen vastaajalle

Kysymykset lähetetään yhteiseen ylläpitoon, jossa käydään vastaamassa.

Uudesta kysymyksestä lähtee sähköpostiviesti vastaajakirjastoon.

Vastaajakirjasto valikoituu asiakkaan ilmoittaman kotikunnan tai valitun vastaajakirjaston mukaan. Vastaajakirjaston voi valita asiakas lähettäessään kysymystä tai muut vastaajat ylläpidossa.



Organisaatio: vastaajayhteisön ja toimituksen yhteistyö

Eri kokoisissa kirjastoissa on eri määrä kysymyksiin vastaavia henkilöitä, joissain saattaa olla yksi, joissain kymmeniä.

Jokaisessa vastaajakirjastossa on yksi tai useampia henkilöitä, jotka seuraavat sitä, että kysymyksiin vastataan määräajassa.

Samat henkilöt toimivat yhteyshenkilöinä Kirjastot.fi-toimitukseen.

Mikäli kysymykseen ei näytä tulevan vastausta määräajassa (3 työpäivää), toimitus on yhteydessä yhteyshenkilöön.

Hyödyt

Yksittäiset kirjastot eivät saisi yhtä suuria kysyjämääriä eivätkä välttämättä pystyisi tarjoamaan vastausta juuri silloin, kun kysyjä tarvitsisi sitä.

Kysymys kohtaa asiantuntijan. Monissa tapauksissa erikoiskirjastot pystyvät antamaan erikoistietoa, jota yleisillä kirjastoilla ei ole. Tällöin tieto ei suodatu välikäden kautta, vaan tulee suoraan asiantuntijatahoilta.

Asiakas saa vastauksensa nopeasti, koska vastaajia on paljon. Suurimpaan osaan kysymyksistä vastataan ensimmäisen vuorokauden aikana. Kolmen vuorokauden määräaika ylittyy vain harvoin.

Hyödyt

Vastaajaryhmä voi tehdä yhteistyötä. Jos vastaukseen ei osaa tai pysty vastaamaan, voi lähettää viestin yhteiselle keskustelulistalle tai toimitukseen. Useimmiten apu löytyy nopeasti.

Toimitus vastaa viime kädessä siitä, että kaikkiin kysymyksiin vastataan. Myös vastausten sisältöä seurataan ja arkistoon tehdään korjauksia ja päivityksiä, kun niitä tarvitaan.

Kokemukset

Yhteistyö sujuu hyvin. Vastaajaverkostossa on hyvä yhteishenki eikä konflikteja tai muuta valittamista ole juurikaan ollut.

Palvelussa toimiminen vahvistaa myös monelta osin omaa osaamista. Kysymykset saattavat olla hyvinkin haastavia ja mikäli palvelun vastauksia ehtii selata, voi oppia paljonkin uutta.

Asiakkaat ovat tyytyväisiä palveluun. Erityiskiitosta saavat henkilökohtainen palvelu, nopeus ja luotettavuus.