



Suomen Tieteellinen Kirjastoseura

Finlands Vetenskapliga Bibliotekssamfund
Finnish Research Library Association

TOIMINTAKERTOMUS 2015

Asiakaspalvelutyöryhmän tehtävä on

- seurata kirjastoalan kehitystä palvelutoiminnan näkökulmasta.
- kartoittaa ja tuoda esille erityisesti kirjastojen palvelutehtävissä toimivien työtä.
- tukea kirjastoissa palvelutehtävissä toimivien osaamista mm. hyviä käytänteitä jakamalla.
- edistää kirjastoalalla toimivien verkostoitumista.
- tutustua erilaisiin kirjastoihin ja alan ammattilaisten työhön mm. kirjastovierailuin.
- seurata kirjasto- ja tietopalvelualan eri seurojen, toimikuntien, työryhmien jne. toimintaa ja osallistua niiden työskentelyyn mahdollisuuksien mukaan.

Kokoontumisten määrä vuonna 2015

Asiakaspalvelutyöryhmä kokoontui vuoden aikana viisi kertaa:
4.3. Kuopio, 11.5. Tampere, 28.8. Turku, 21.10. Helsinki ja 2.12. Tampere.
Lisäksi 3.11. järjestettiin sähköpostikokous jäsenasioiden käsittelemiseksi.

Kokousten yhteydessä teimme tutustumisvierailun Kuopion kaupunginkirjastoon, Turun yliopiston kirjastoon (Feeniks), Åbo Akademin kirjastoon ja Tampereen yliopiston kirjastoon (Linna).

Kokousten välillä työryhmä piti yhteyttä keskenään sähköpostilla ja Facebookissa. Ryhmän toiminnasta ja seminaarista tiedotettiin ryhmän omalla sivulla Facebookissa sekä seuran verkkosivuilla ja Facebook-sivulla.

Toimintakertomus vuonna 2015

Työryhmän nimi muutettiin Asiakaspalvelutyöryhmäksi 1.1.2015 alkaen. Uutta nimeä alettiin käyttää jo vuoden 2014 lopussa. Nimenmuutos ei vaikuttanut työryhmän toimintaan tai tavoitteisiin, vaan ryhmä keskittyy toiminnassaan ja seminaareissaan edelleen käytännönläheisiin asiakaspalveluteemoihin kohderyhmänä ensisijaisesti kirjastosihteerit ja kirjastoamanuenssit.

Asiakaspalvelutyöryhmä järjesti 22.10.2015 asiakaspalveluseminaarin ”No muotoutuuko se palvelu?”, jossa paneuduttiin edellisvuoden tapaan

palvelumuotoiluun, asiakaspalveluihin, niiden uudistamiseen ja palvelujen yhtenäistämiseen kirjastoissa.

Seminaariin osallistui 40 maksanutta henkilöä, viisi ryhmän ulkopuolista luennoijaa ja kahdeksan työryhmän jäsentä. EBSCO ja LM Tietopalvelut kustansivat seminaarikahvit.

Työryhmän puheenjohtaja osallistui seuran järjestämään kevätseminaariin Heurekassa 9.4.2015 ja sihteeri edusti työryhmää seuran hallituksen ja työryhmien tapaamisessa 29.10.2015.

Asiakaspalvelutyöryhmän jäsenet osallistuivat seuraavien kansallisten toimikuntien ja työryhmien työskentelyyn:

- YHL:n kirjastohenkilöstön toimikunta (Raila Salminen sihteeri ja Marjut Kangasaho varajäsen)
- FinELibin e-kurssikirjaprojekti (Tytti Leppänen)

Toimintaresurssit vuonna 2015

Työryhmän taloudellinen tilanne vuoden 2015 lopussa oli ylijäämäinen: 1 601, 83 euroa.

Työryhmän jäsenet vuoden 2015 lopussa

- Raila Salminen (pj.), Jyväskylän yliopiston kirjasto
- Anita Laamanen (siht.), VTT, Tietoratkaisut
- Tytti Leppänen, Jyväskylän yliopiston kirjasto
- Heli Muhonen, Kuopion kaupunginkirjasto
- Rasmus Rantala, Åbo Akademin kirjasto
- Marko Rinne, Tampereen yliopiston kirjasto
- Matti Ristiluoma, EBSCO (Veera Mujunen, EBSCO, varajäsen)

Seuran hallituksen edustaja työryhmässä

- Hanna Lahtinen, Laurea-ammattikorkeakoulu, Espoo

Työryhmän uusiksi jäseniksi valittiin keväällä 2015 Rasmus Rantala Åbo Akademin kirjastosta ja Marko Rinne Tampereen yliopiston kirjastosta sekä vuoden lopussa Sami Mäkinen LM Tietopalveluista vuodesta 2016 alkaen.

Vuoden 2015 lopussa työryhmän pitkäaikainen jäsen Marjut Kangasaho Itä-Suomen yliopiston kirjaston Kuopion kampuskirjastosta ja Mika Hirvonen Helsingin yliopiston kirjastosta erosivat työryhmän jäsenyydestä.

EBSCO:n Elena Svahn jäi äitiysvapaalle toimintavuoden lopulla ja hänen sijaisekseen työryhmään kutsuttiin Matti Ristiluoma samasta organisaatiosta, varahenkilönä jatkoi Veera Mujunen.