



Suomen Tieteellinen Kirjastoseura, Asiakaspalvelutyöryhmä

Toimintakertomus 2017

Kokoontumisten määrä vuonna 2017

Vuonna 2017 kokoonnuimme yhteensä 5 kertaa: 19.1. verkossa, 20.2. Helsingissä, 14.6. Turussa, 29.8. Helsingissä ja 20.11. Tampereella

Kokousten yhteyteen järjestettiin tutustumiskäynti Kansalliskirjastoon, Turun Sepänkadun AMK - kirjastoon ja Eduskunnan kirjastoon

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

Tapahtumat vuonna 2017

Asiakaspalvelutyöryhmä järjesti 27.10.2017 asiakaspalveluseminaarin ”*Mitä saisi olla? – palautteet palveluiden perustana*”, jossa käsiteltiin asiakkaan äänen tuomista paremmin kuuluviin ja kuinka saatua palautetta voidaan mahdollisimman tehokkaasti hyödyntää. Seminaarissa esiteltiin konkreettisia keinoja asiakaskäyttäjymisen ymmärtämiseen sekä käyttäjätiedon käsittelyyn. Seminaariin osallistui 24 maksanutta henkilöä ja seitsemän ryhmän ulkopuolista luennoijaa. EBSCO ja LM Tietopalvelut kustansivat seminaarikahvit, Mikromarc toimitti kaulanauhat nimikylttejä varten sekä Hublet kustansi kestokassit jaettavaksi osallistujille.

Asiakaspalvelu työryhmä osallistui 23.11. STKSn järjestämään Suomi 100 -seminaariin omalla katsauksellaan Asiakaspalvelutyöryhmän historiaan sekä toimintaan.

Raila Salminen ja Elena Svahn osallistuivat STKSn järjestämään hallituksen ja työryhmien tapaamisen Tieteiden talolla to 20.4.2017. Agendalla oli työryhmien toiminta, viestintä sekä Suomi 100 -teemavuosi.

Virpi Kultanen ja Raila Salminen osallistuivat STKSn järjestämään hallituksen ja työryhmien tapaamisen Tieteiden talolla pe 6.10.2017

STKSn sääntömääräiseen kevätkokoukseen 18.05.2017 osallistui Virpi Kultanen ja Elena Svahn STKSn sääntömääräiseen syyskokoukseen 23.11.2017 osallistui Virpi Kultanen.

Toimintaresurssit 2017

Tulot ja menot ja tuotto seuralle

Työryhmän taloudellinen tilanne vuoden 2016 lopussa:

Tulot	3060,00	eur
Menot	-1 961,63	eur
Ylijäämä	1 098,37	eur

Työryhmän jäsenet 2017

Jäsenet

- Lahti Jonna, Tampereen teknillisen yliopiston kirjasto
- Laine Kimmo, LM Tietopalvelut
- Leppänen Tytti, Avoimen tiedon keskus, kirjasto, Jyväskylän yliopisto
- Muhonen Heli, (siht.), Kuopion kaupunginkirjasto
- Rantala Rasmus, Åbo Akademin kirjasto
- Rinne Marko, Tampereen yliopiston kirjasto
- Salminen Raila (viestintäyhdyshenkilö), Avoimen tiedon keskus, kirjasto, Jyväskylän yliopisto
- Svahn Elena, (pj) EBSCO

Seuran hallituksen edustaja

- Kultanen Virpi, Tilastokeskus

Uutena jäsenenä aloitti tammikuussa Jonna Lahti, lopetti helmikuussa Matti Ristiluoma ja lopetti marraskuussa Veera Mujunen. Raila Salminen oli ilmoittanut luopuvansa ryhmän puheenjohtajuudesta loppuvuodesta 2016 hoidettuaan tehtävää seitsemän vuoden ajan. Myös sihteerin paikka jäi vuoden 2016 lopussa avoimeksi, ja seuran hallitus oli pyytänyt nimeämään ryhmän sisältä viestintäyhdyshenkilön. Helmikuun kokouksessa esitettiin hallitukselle, että Elena Svahn valitaan työryhmän puheenjohtajaksi, Heli Muhonen sihteeriksi ja Raila Salminen viestintäyhdyshenkilöksi. Hallitus vahvisti esitykset.