



Suomen tieteellinen kirjastoseura  
Asiakaspalvelutyöryhmä

# Toimintakertomus 2018

## Kokoontumisten määrä vuonna 2018

Vuonna 2018 kokoontuimme yhteensä 5 kertaa. 6.2. Jyväskylässä, 9.4. Tieteiden Talolla Helsingissä, 5.6. Tampereella, 24.8. Helsingissä ja 11.12. Turussa.

Kokousten yhteyteen järjestettiin tutustumiskäynnit Suomen Pankkiin, Poliisiammattikorkeakouluun ja KELA:lle.

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

## Tapahtumat vuonna 2018

Asiakaspalvelutyöryhmä järjesti 25.10.2018 asiakaspalveluseminaarin *Paluu tulevaisuuteen - asiakaspalveluympäristön uudet kujeet ja vanhat metkut*, jossa palattiin asiakaspalvelun juurille asiakastyöhön. Seminaarissa käsiteltiin teknologian tuomia hyötyjä asiakaspalvelussa sekä vaikuttavuuden lisäämistä viestinnässä tarinankerronnallisina, sekä muiden ”epätavallisten” keinojen kuten Sylvi-lukukoiran avulla. Yhdessä tekemisen ja jakamisen voima sekä luovuuden lisääminen aistiympäristön avulla olivat myös keskeisiä teemojamme.

Seminaarissa oli 31 maksanutta kävijää. Seminaari sujui hyvin ja palaute oli positiivista. Aikataulutus oli erityisen onnistunut ja keskustelulle jäi hyvin aikaa. Todettiin, että vastaavaa aikataulutusta voisi käyttää jatkossakin. Aiheet olivat ajankohtaisia ja nostattivat runsaasti keskustelua ja kysymyksiä.

Seuran sääntömääräiseen kevätkokoukseen 25.5.2018 osallistui Heli Muhonen ja syyskokoukseen 15.11.2018 Virpi Kultanen.

Raila Salminen osallistui STKS:n hallituksen ja työryhmien edustajien yhteistapaamiseen 20.4.2018, jossa käsiteltiin mm. aktiivisten työryhmien palkitsemisen kriteereitä, seuran jäsenhankintaa ja strategian toimeenpanoa.

Elena Svahn ja Raila Salminen osallistuivat 10.12.2018 järjestettyyn STKS:n verkkosivutyöpajaan, jossa tutustuttiin seuran verkkosivuston (Wordpress) sekä jäsenrekisterin (Flowapps) päivittämiseen.

## Toimintaresurssit 2018

### Tulot, menot ja tuotto seuralle

Työryhmän taloudellinen tilanne vuoden 2018 lopussa:

Tulot	3 645,00 eur
Menot	1 822,73 eur
Ylijäämä	1 822,27 eur

### Työryhmän jäsenet 2018

#### Jäsenet

- Lahti Jonna, Tampereen teknillisen yliopiston kirjasto
- Laine Kimmo, LM Tietopalvelut
- Leppänen Tytti, Avoimen tiedon keskus, kirjasto, Jyväskylän yliopisto (äitiysvapaalla 17.2.–31.12.2018)
- 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, KELA