

STKS:n Asiakaspalvelutyöryhmä - Toimintakertomus 2021

Kokoontumisten määrä vuonna 2021

STKS:n asiakaspalvelutyöryhmä kokoontui vuonna 2021 yhteensä 5 kertaa: 26.1., 18.5., 17.9. (yhteiskokous Uuden teknologian työryhmän kanssa), 14.10. (yhteiskokous Uuden teknologian työryhmän kanssa), 19.11.. Koronan aiheuttaman epidemian vuoksi kaikki tapaamiset järjestettiin etänä. Kokousten välillä työryhmä piti yhteyttä keskenään sähköpostilla ja Teamsissa.

Tapahtumat vuonna 2021

Työryhmä suunnitteli ja toteutti 3.11.2021 webinaarin otsikolla ”Etänä ja läsnä – ihminen ja kone asiakaspalvelijana -webinaari” yhteistyössä Uuden teknologian työryhmän kanssa. Webinaariin osallistui 38 henkilöä sekä 16 järjestävien työryhmien jäsentä ja esiintyjää. Palautteen mukaan osallistujat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä.

Virpi Kultanen osallistui STKS:n hallituksen kokouksiin ja välitti niiden kuulumiset työryhmälle. Virpi edusti työryhmäämme myös seuraavissa STKS:n tapaamisissa:

- STKS:n sääntömääräinen kevätkokous 21.5.2021
- STKS:n sääntömääräinen syyskokous 23.11.2021

Toimintaresurssit 2021

Tulot ja menot sekä tuotto seuralle

Työryhmän osuus webinaarin tuotoista oli 1120,00 euroa ja menot 50 % yhden webinaarin puhujan palkkiosta 50 euroa. Kokoukset järjestettiin etänä, joten matka- tai muita kuluja työryhmällä ei vuonna 2021 ollut.

Asiakaspalvelutyöryhmän tuotto seuralle vuonna 2021 oli siis 1070,00 euroa.

Työryhmän jäsenet 2021

- Gustavsson Tuomas, LM Tietopalvelut Oy
- Lahti Jonna, Tampereen yliopiston kirjasto
- Leppänen Tytti (pj kevät 2020 alkaen), Avoimen tiedon keskus, kirjasto, Jyväskylän yliopisto
- Muhonen Heli, (sihteeri), Kuopion kaupunginkirjasto
- Rantala Rasmus, Åbo Akademin kirjasto
- Rinne Marko, Tampereen yliopiston kirjasto
- Salminen Raila (viestintäyhdyshenkilö), Avoimen tiedon keskus, kirjasto, Jyväskylän yliopisto
- Wirén Eerik, EBSCO

Seuran hallituksen edustaja

- Kultanen Virpi, Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri

Työryhmän puheenjohtajana toimi Tytti Leppänen ja varapuheenjohtajana Tuomas Gustavsson. Heli Muhonen jatkoi työryhmämme sihteerinä, Raila Salminen viestintäyhdyshenkilönä ja Virpi Kultanen STKS:n hallituksen edustajana. Vuoden lopussa ryhmästä erosivat Jonna Lahti ja Marko Rinne.