

Sure! Javisst! Tietenkin! Monikanavainen ja monikielinen palvelukonsepti

Heidi Troberg, palvelupäällikkö

Case:
Tritonia



Vaasan yliopisto
UNIVERSITY OF VAASA



Tritonia



- Kolmen korkeakoulun yhteiskirjasto
- Asiakkaita n. 10 000
- Ensisijaiset kohderyhmät ovat Vaasan yliopiston, VAMKin ja Novian opiskelijat, opettajat, tutkijat ja muu henkilöstö
- Palvelua annetaan kolmella kielellä – suomi, ruotsi ja englanti
- Kansainvälinen ympäristö
- Kirjasto on avoin kaikille

Kehys-
organisaatiomme
ja heidän
viestintäkielet



Vaasan yliopisto
UNIVERSITY OF VAASA

- Sisäinen viestintä: suomi – englanti
- Ulkoinen viestintä: suomi - englanti



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

- Sisäinen viestintä: suomi – englanti
- Ulkoinen viestintä: suomi - englanti



Myös yksikkö
Pietarsaarella

- Sisäinen viestintä: ruotsi – englanti
- Ulkoinen viestintä: ruotsi - englanti

Me



- Meitä on 30 henkilöä Vaasassa ja yksi Pietarsaaressa
- Yhdeksällä ruotsi äidinkielenä
- Yhdellä englanti
- Meillä on oma viestintätyöryhmä: palvelupäällikkö, 2 tietoasiantuntijaa ja 1 tietopalveluneuvoja
- Kuitenkin kaikki osallistuvat asiakaspalveluun ja viestintään tavalla tai toisella, kolmella kielellä*

* Harjoittelijat voivat olla poikkeus

Viestintäkanavat



- Ulkoiset verkkosivut
- Korkeakoulujemme intrat ja tapahtumakalenterit
- Chat-kanavamme (live)
- Tikettisysteemi (9 + 2 omaa palvelukanavaa)
- Sähköposti
- Info-tv
- Näyttöpilari kirjastossa
- Some

Verkkosivut
www.tritonia.fi



TRITONIA 

PALVELUT OTA YHTEYTTÄ TRITONIASTA 



Finna

[Tritonia-Finna | Vaasan yliopisto](#)
[Tritonia-Finna | VAMK](#)
[Tritonia-Finna | Novia](#)



Oppaat

Löydä alasi keskeiset aineistot



Kirjastokortti

Tilaa kirjastokortti

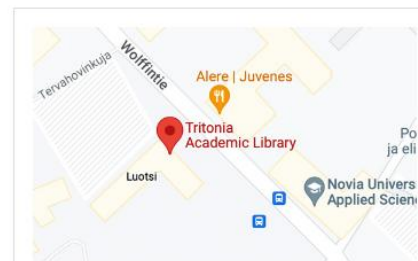
Vaasa Pietarsaari

YHTEYSTIEDOT

Asiakaspalvelu loans@uwasa.fi

029 449 8258

Tietopalvelu Chat (näkyv. sivun alareunassa, kun palvelu on käytössä. HUOM! Hyväksy evästeet.)
infoservice@uwasa.fi



AUKIOLOAJAT

TÄLLÄ VIIKOLLA

ENSI VIIKOLLA

Ma	Ti	Ke	To	Pe	La
8:00 18:00	8:00 18:00	8:00 18:00	8:00 18:00	8:00 18:00	Suljettu

Asiakaspalvelu:
ma-pe 11-17

Online



Korkeakoulumme
Intrat, Viva
Engage, Teams,
etc



Uutiset

- 17.10.2025
Vuoden 2025 OA-artikkelikiintiö Springerin lehtiin loppumassa marraskuussa
- 16.10.2025
Tuoksutko liikaa? Kiinnitä huomiota tuoksujen käyttöön kirjastossa
- 1.10.2025
Opettaja! Muista tarkistaa kurssikirjojesi saatavuus kevään 2026 kursseja varten.

Näytä kaikki

Tapahdumat

- 22 lokakuu 2025
Tutkimusaineiston (metadatan) julkaiseminen: IDA ja Qvain (45 min)
- 29 lokakuu 2025
Enhancing Data Support: Practical Reproducibility (osa 2)
- 29 lokakuu 2025
Artificial intelligence and responsible conduct of research

Näytä kaikki

Dokumentit

- 30.8.2024
Tilastokeskuksen tietoisu: Esitysmateriaali
- 22.9.2023
Lainauskorvaukset sanastosta
- 11.11.2020
Muistilista saavutettavan materiaalin tekemiseen

Näytä kaikki

**Kaisa Gullman**
17 Jun

Seen by 75

Festarit valtaavat kampusalueen ja sen vuoksi Tritonian opiskelijoiden kulkuavaimet ovat pois käytöstä heinäkuussa seuraavina viikonloppuina:

pe 4.7. klo 16 – ma 7.7. klo 8
pe 11.7. klo 16 – ma 14.7. klo 8

Pahoittelemme tästä aiheutuvaa häiriötä.

///

Festivals will take over the campus area, and therefore student access keys to Tritonia will be disabled on the following weekends in July:

Fri 4 July at 4 PM – Mon 7 July at 8 AM
Fri 11 July at 4 PM – Mon 14 July at 8 AM

We apologize for any inconvenience.

Show translation



**Hakijalle** ▾ **Opiskelijalle** ▾ **Yrityksille** ▾ **Tutkimus ja kehitys** ▾ **Tietoa VAMKista** ▾

Kirjasto laskuttaa palauttamattomat lainat

📅 Julkaistu 2.5.2024

Tritonia muistuttaa palauttamaan tai uusimaan myöhässä olevat lainat ennen kesää. Myöhästyneistä lainoista peritään palveluhinnaston mukainen myöhästymismaksu.

[Katso palveluhinnasto](#)

Chat-kanava



Livenä toimitaan.

Tietoasiantuntijat päivystävät kun ehtivät.

Ei vuoroja.

The screenshot displays a chat application interface. On the left is a sidebar with a dark theme, showing 'Incoming (1)' with '1 pending chat request' and an 'Open Next' button, followed by 'Groups (4)' with four 'triton' entries, and 'Direct Messages (14)' with a search icon. The main area has a light theme and a top navigation bar with icons for home, messages, profile, book, voice, video, and settings. Below the navigation bar is a search bar and a 'Filter' button. A table lists chat history with columns for Type, Contact, Channel User, Preview, Agents / Assignee, Status, and Updated. The table contains four rows of chat messages, each with a plus icon in the Type column, a contact ID, a channel user ID, a preview text, an agent icon, a status of 'Closed', and a timestamp.

Type	Contact	Channel User	Preview	Agents / Assignee	Status	Updated
+	V175809326	V1758093...	Hei! Minkä kc	A	Closed	Sep 17, 2025 at 10:19 AM
+	V175802408	V1758024...	Jos et pääse a	A	Closed	Sep 16, 2025 at 03:35 PM
+	V175801431	V1758014...	Hello! You car	A	Closed	Sep 16, 2025 at 12:42 PM
+	V175800645	V1758006...	kiitos!	A	Closed	Sep 16, 2025 at 10:13 AM

The screenshot shows a chat window with a pink header bar containing the contact ID '91.157.71.161 - Tritonia' and icons for share, edit, and more options. The chat history shows a message from a visitor: 'Visitor navigated to Etusivu - Tiedekirjasto Tritonia' and a response from an agent: 'Hei kirjasto, Tarvitsen nopeasti englanninkielisiä artikkeleita projektijohtamisesta. Mistä löydän?' with a timestamp of '9:58 PM'. At the bottom, there are buttons for 'Reply', 'Whisper', and 'Smart reply', and a 'Join Chat' button.

Tiketit

Sähköpostitiketit:

EU-tallekirjasto

Lainauspalvelut

Tietopalvelu (info)

Julkaisupalvelut

Avoin Tiede

Osuva

Tritonian tutkimuksen tuki

Yliopiston tutkimuksen tuki

SoleCris

Lomake-tiketit:

Kysy kirjastolta-lomake

Varaa ohjausaika-lomake



help.uwasa.fi

Tickets Knowledge base Assets Reports

Unanswered 100 Unclosed 181 Unassigned 38 Assigned to you All 150996

All categories 181

- IT** 2
 - IT Support 2
- Tritonia** 32
 - EU Tallekirjasto 4
 - Tritonia Research Support 1
 - Lainaus 8
 - Info Service 12
 - Osuva 7
- Tutkimuksen palvelut** 84
 - SoleCRIS 82
 - Tutkimuksen tuki 2
- Viestintä** 63
 - Viestinnän asiat 1
 - Julkaisut 62

Tags

- julkaisulupapyyntö 29 ohjaus 1
- osuvan admin 2 raportti 3
- väitöskirja 8

☐ Subject

☐ kirjastokortti [redacted] Tritonia - Lainaus #199333

☐ IBFD- tietokanta [redacted] University of Vaasa student Tritonia - Info Service #199317

☐ Pääsy IEEE aineistoihin [redacted] Vamk Tritonia - Info Service #199330

☐ Uusi asiakas [redacted] loans@uwasa.fi University of Vaasa Tritonia - Lainaus #199323

☐ Re: Ilmoitus erääntyvistä lainoista - Meddelande om förfallande lån - Courtesy Notice [redacted] Tritonia - Lainaus #199319

☐ request a renewal [redacted] Tritonia - Lainaus #199314

☐ Virta-transfer 18.10.2025 SoleCRIS -integration Tutkimuksen palvelut - SoleCRIS #199313

☐ Virta-transfer 18.10.2025 SoleCRIS -integration Tutkimuksen palvelut - SoleCRIS #199312

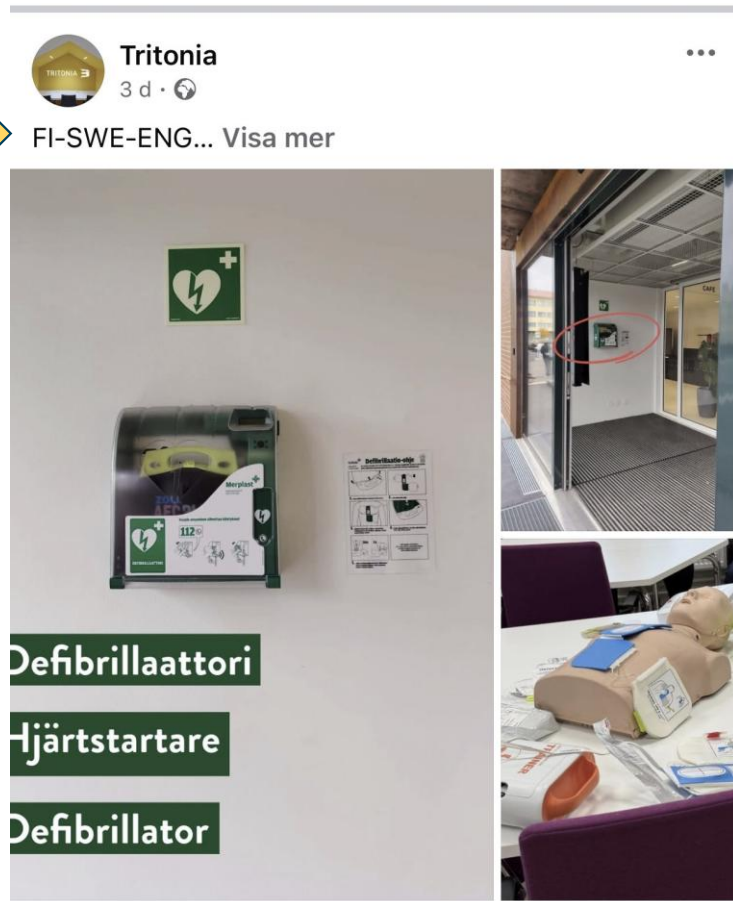
☐ Celia [redacted] University of Vaasa student Tritonia - Lainaus #199205

☐ **SPAM** Regarding Renewal [redacted] Tritonia - Lainaus #199293

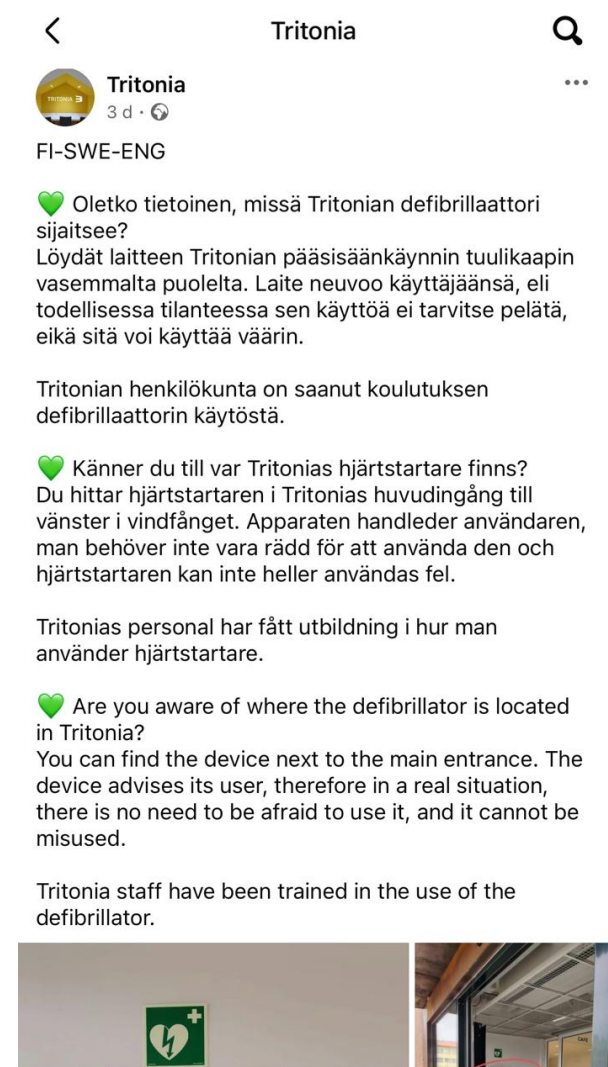
☐ Virta-transfer 17.10.2025 SoleCRIS -integration Tutkimuksen palvelut - SoleCRIS #199276

☐ Virta-transfer 17.10.2025 SoleCRIS -integration Tutkimuksen palvelut - SoleCRIS #199275

Facebook



Somettaminen kolmella kielellä tuo haasteita, etenkin, jos tekstiä on enemmän



Viestin sisällön pitää muokata kohderyhmän ja kanavan mukaan



Tritonia

3 okt. • 🌐



Vaasan yliopiston opiskelijat ja henkilökunta! 📢
Yliopistolla on käytössä [FT.com](https://ft.com) -tietokanta, joka sisältää mm. The Financial Times -lehden näköisversion ja laajan artikkelikokoelman. Webinaarissa kerrotaan, miten voit tehokkaasti hyödyntää palvelun laajaa sisältöä. Tervetuloa mukaan, ei ennakkoilmoittautumista!



8.10.2025



14:30–15:15



Linkki webinaariin Jollassa/Messissä.

Students and staff at the University of Vaasa! 📢

The university has access to [FT.com](https://ft.com) database, which includes a digital version of The Financial Times newspaper and an extensive collection of articles. The webinar will explain how you can effectively utilize the service's extensive content.

Welcome, no pre-registration required!



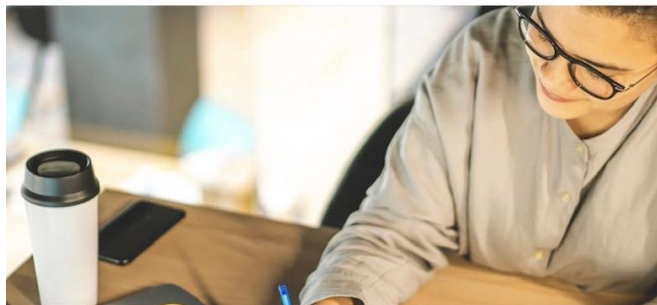
8 October 2025



14:30–15:15



Link to the webinar in Jolla/Messi.



Tritonia

13 juni • 🌐



Studerande vid Novia! 📢

Alla bibliotekets tjänster som använder HAKA-inloggning påverkas: Finna, databaser, Theseus och även i webbshop för inköp av passernyckel. Se närmare information på Novias intra.

Novia students! 📢

All library services that use HAKA login are affected: Finna, databases, Theseus, and also the webshop for purchasing the access key. See more information on Novia's intranet.

**Serviceavbrott i
HAKA-inloggningen 16.6**

**HAKA login service interruption
on June 16**



Meidän pääperiaatteet



- Mieluummin tiedotetaan usein kuin harvoin (algoritmit)
- Viestimme kaikille kohderyhmille aina kun mahdollista
- Käytämme kaikkia mahdollisia kanavia ja omia yhteyshenkilöitä tiedotukseen, esimerkiksi VAMKin ja Novian suuntaan
- Yleiset asiat aina kolmella kielellä
- Ei pyritä täydellisyyteen – tiedotetaan matalalla kynnyksellä
- Yhtenäinen kokemus: Asiakas saa samanlaista palvelua ja tietoa riippumatta siitä, mitä kanavaa hän käyttää tai missä korkeakoulussa hän on

Tiedotteen Playbook



- Valitse kohderyhmä
- Valitse kanava(t)
- Päätä kieli/kielet
- Valitse paras mahdollinen kuva, mielellään kirjaston oma
- Kirjoita lyhyt ja ytimekäs teksti
- Käännä tai käännetä teksti, mikäli tarpeen
- Julkaise tai automatisoi julkaiseminen
- Yritä kerätä palaute kun mahdollista



Kääntäminen



- Useimmiten tarvitaan teksti kolmelle kielelle
- Parhaimmillaan jokainen kieliversio tukee toistaan
- Oma henkilökunta kääntää tekstit englanniksi ja ruotsiksi
- Saa aina kääntää itse. Viesti on tärkein, ei täydellisyys
- Kääntämiseen käytettävä aikaa antaa myös aikaa sisällön pohtimiseen
- Tekstejä voidaan käyttää uudelleen

Viestintäjengi



- Tiedotuksesta vastaava: Kaisa Gullman
- Muut: Gun Vestman, Niina Sorvari ja Heidi Troberg
- Pietarsaaren asiat: Tina Hagnäs-Dubloo
- Muut kirjastolaiset tiedottavat omista koulutuksistaan, hankintaan liittyvistä asioista, tietokanta päivityksistä jne
- Koko kirjasto on mukana keksimässä ideoita, mistä me tiedotamme ja mistä teemme some-päivityksiä

Kiitos!

Heidi Troberg

Tritonia, Vaasan yliopisto

Puhelin +358 29 449 8259, Sähköposti:

heidi.troberg@uwasa.fi