

Virpi Kultanen ja Tytti Leppänen sekä muu asiakaspalvelutyöryhmä

# PALVELUYMPÄRISTÖ MUUTTUU, ASIAKKAAT PYSYVÄT: STKS:n asiakaspalvelutyöryhmän esittely

10

SIGNUM 1/2023

**S**TKS:n asiakaspalvelutyöryhmä on aktiivinen porukka, jossa on maantieteellisesti laaja edustus erilaisista kirjastoista. Työryhmässämme on avoin, keskusteleva ja rento tekemisen meininki! Ennen koronaa järjestimme joka syksy Helsingin kirjamesuviikolla jonkinlaiseksi brändiksi muodostuneen asiakaspalveluaiheisen seminaarin Tieteiden talolla. Tänä vuonna pääsemme toivottavasti jatkamaan liveseminaariperinnettämme – merkatkaahan siis jo kalentereihinne torstai 26. 10. 2023!

Työryhmässä ollaan kiinnostuneita kaikesta kirjastojen asiakaspalveluun vaikuttavasta – ja näitä trendejä ja muutoksiahan on riittänyt viime vuosina. Korona-aika ei ainakaan keventänyt muutosten vyöryä. Tuntuu, että asiakaspalvelussa ainoa pysyvät asia on muutos ja tietysti asiakkaat, joko

ruudun takana tai kasvotusten. Työryhmässä seurataan aktiivisesti näitä ilmiöitä, vaihdetaan kuulumisia kirjastokentältä ja käydään mahdollisuuksien mukaan myös tutustumassa kiinnostaviin ja ajankohtaisiin kirjastoihin kokousten yhteydessä.

## Seminaareja vuodesta 2007

Palveluympäristön muutokset ovat näkyneet myös työryhmän järjestämissä seminaareissa, joista ensimmäinen näki päivänvalon lokakuussa 2007. Seminaari on jäänyt pitämättä ainoastaan vuosina 2020 ja 2022; ensimmäiseen kertaan syynä korona ja toiseen uusien jäsenten hankintaan keskittyminen.

Vuosien varrella seminaarien aiheina ovat olleet esimerkiksi asiakaspalvelijana kehittyminen, henkilöstövaihto, kansainvälistyminen, muutoksen johtaminen ja siihen suhtautuminen,



STKS:n asiakaspalvelutyöryhmä tutustumassa Eduskunnan kirjastoon 2017, jota esitteli Eduskunnan kirjaston johtaja Antti Virrankoski (vas.). Kuvassa työryhmän jäsenistä Kimmo Laine (2. vas.), Heli Muhonen, Virpi Kultanen, Elena Svahn, Jonna Lahti ja Rasmus Rantala. Kuvaaja: Raila Salminen.

palvelumuotoilu sekä korkeakoulu-kirjastojen tulevaisuus.

Yleisen pohdinnan ja taustoittamisen rinnalla seminaareissa on aina ollut mukana myös konkreettisia esimerkkejä ajankohtaisista aiheista. Kymmenen vuotta sitten pohdittiin, kuinka edistää e-kirjojen käyttöä ja miten hyödyntää Twitteriä, Facebookia ja muita sosiaalisen median välineitä. Nytemmin on nähty, miten etäläsnäolorobotti toimii, mietitty kirjastojen äänimaailmaa ja työhyvinvointia sekä sitä, kuinka hyödyntää asiakaspalautetta toiminnassa.

Tällä hetkellä kirjastojen asiakaspalveluun vaikuttavat esimerkiksi tilamuu- tokset, joita on meneillään monissa eri korkeakouluissa. On kiinnostavaa seurata, millaisia erilaisia ratkaisuja piene- nevissä kirjastotiloissa keksitään, kun kokoelmille täytyy jättää tilaa, mutta asiakkaiden käyttöön tarkoitettuja ti- loja kaivataan yhä enemmän. Tilojen erilaiset äänitasot ja kalustus ovat myös pohdinnassa useissa kirjastoissa. Tek- nologisten ratkaisujen lisääntyminen vaikuttaa myös asiakaspalvelutyöhön ja työryhmä seuraa mielenkiinnolla, millaisia erilaisia ratkaisuja tällä saral- la syntyykään. ❖



Työryhmäläisiä auditoriossa 2016 Sami Mäkinen (vas.), Anita Laamanen, Tytti Leppänen ja Raila Salminen. Kuvaaja: Heli Muhonen.

### Työryhmän jäsenet helmikuussa 2023:

- Tuomas Gustavsson, LM Tietopalvelut Oy
- Virpi Kultanen, Varsinais-Suomen hyvinvointialue
- Tytti Leppänen, Avoimen tiedon keskus, kirjasto, Jyväskylän yliopisto
- Päivi Letonsaari, Turun yliopiston kirjasto
- Heli Muhonen, Kuopion kaupunginkirjasto
- Kirsti Mustalahti, Tiedekirjasto Tritonia, Vaasan yliopisto
- Rasmus Rantala, Åbo Akademin kirjasto
- Marko Rinne, Tampereen yliopiston kirjasto
- Raila Salminen, Avoimen tiedon keskus, kirjasto, Jyväskylän yliopisto
- Eerik Wirén, EBSCO
- Laura Järvinen, Tampereen yliopiston kirjasto

## Kirjoittajat

VIRPI KULTANEN  
Varsinais-Suomen hyvinvointialue/  
Yliopistollinen sote-keskus  
virpi.kultanen@stks.fi

TYTTI LEPPÄNEN  
Jyväskylän yliopisto  
Avoimen tiedon keskus  
tytti.p.leppanen@jyu.fi