

Kuulumisia Lahden kaupunginkirjaston tietopalvelusta

Kirjastonhoitaja Jari Tyrväinen

Lahden kaupunginkirjasto, Kirjallisuus- ja tietopalvelut



LAHTI

Tietotiimi

- Kirjallisuus ja tietopalvelujen tietotiimi: 4 informaatikkoa ja 4 kirjastonhoitajaa
- Asiakkaita palvellaan kasvokkain, puhelimitse ja chatissä, sähköpostitse ja sosiaalisessa mediassa
- Etätietopalvelu: Kysy kirjastonhoitajalta –palveluun tiimin jäsenet vastaavat vuorolla viikkorotaatiolla



Tiedonhankintatapojen ja -käyttäytymisen muutos

- Teknologian nopea kehitys on muuttanut radikaalisti ihmisten tiedonhankintatapoja ja käyttäytymistä tehden tiedonhankinnasta ja tiedon jakamisesta helppoa
- Useimpiin arjen tiedontarpeisiin ei tarvita välttämättä enää kirjastonhoitajan apua. Hakualgoritmit ja tekoäly auttava löytämään tiedon, joskin lähdekritiikki jää käyttäjän omalle vastuulle



Asiakkaiden tiedontarpeet

- Useimmiten kysytään yksittäistä, eksaktia faktaa tai tietoa suppeasta aihepiiristä, joista tietoa löytyy yleensä omista kokoelmista
- ”Oikeita”, vaativia kysymyksiä tulee harvakseltaan, mutta säännöllisesti. Monitahoiset aihepiirit saattavat olla hyvinkin aikaa vieviä ja työläitä edellyttäen aineiston hankintaa myös oman kirjaston ulkopuolelta
- Tietopalvelu ja kaukolainapalvelu toimivat käsi kädessä tarjotakseen kattavan pääsyn tietoihin ja resursseihin
- Kysymyksiä kaikesta maan ja taivaan väliltä, yllättäviäkin, jotka panevat miettimään, miten joillekin voi tulla mieleen kysyä moista nimenomaan kirjastonhoitajalta



Moninainen asiakaskunta

- Palvelee monenlaisia asiakkailta nuorista senioreihin:
 - sukututkijoita ja paikallishistoriasta kiinnostuneita
 - eri alojen harrastajia
 - koululaisia, opiskelijoita ja opettajia
 - eri alojen ammattilaisia
- Yhä enemmän tulee sähköiseen asiointiin ja tietokoneella työskentelyyn, erilaisiin asiakirjoihin ja lomakkeisiin liittyvää, usein teknisluonteista ongelmanratkaisua asiakastietokoneilla
- Etäopiskelijan tuki, moni opiskelee etänä ja turvautuu tiedontarpeessaan lähimpään kirjastoonsa. Etenkin lukukausien välissä, kun yliopisto- ja korkeakoulukirjastot ovat suljettuna tai palvelevat rajoitetusti



Tulevaisuuden kirjastotrendien, -mahdollisuuksien ja haasteiden tunnistaminen ja niihin vastaaminen askarruttaa

- Palvelun rajat: milloin mennään tietopalveluammattilaisen osaamisalueen ulkopuolelle ja ohjataan oikean asiantuntijatahon puoleen
- Toiminta informaatiovaikuttamista ja dissinformaation levittämistä vastaan: kirjasto digitaalisen ja tietolukutaidon sekä lähdekritiikin edistäjänä ja mahdollistajana
- Asiakkaat odottavat entistä enemmän tietoaineistojen suosittelua, vinkkausta ja markkinointia. On lisättävä asiakkaiden tietoisuutta tarjolla olevista tietoaineistoista
- Kysynnän ja tarjonnan vastaaminen toisiaan
- Enemmän persoonaa peliin, omien lukukokemustemme –mieltymystemme avaaminen asiakkaille
- Miten tavoittaa uudet kohderyhmät? Maahanmuuttajien tietopalvelu



Osaamis- ja tietoaineistoresurssit sekä teknologiakehityksen haaste

- Jotta kirjaston tietopalvelu pysyisi varteenotettavana vaihtoehtona asiakkaille, henkilöstön osaamiseen on panostettava
- Lisenssipolitiikka: pääsy sähköisiin resursseihin turvattava, jotta on mahdollisuus tukea myös niitä asiakkaita, joilla ei ole käytettävissä esimerkiksi työnantajan tai oppilaitoksen tietoresursseja
- Uusien ja kehittyvien teknologioiden tuomat edut ja haasteet: tekoälyn rooli, apuri ja apuneuvo täydentämässä inhimillisiä resursseja, aitoa kohtaamista ja sosiaalista vuorovaikutusta



Kiitos!

Jari Tyrväinen

Kirjastonhoitaja

Lahden kaupunginkirjasto, Kirjallisuus- ja tietopalvelut



LAHTI