

Tietopalvelun tulevaisuus 2038 -kooste

/Tiina Rajala, AKE Porvoo, tammikuu 2024

Tietopalvelun nykytila

- Henkilökohtainen palvelu ja kohtaaminen
- Yhteiskunnan viimeinen asiakaspalvelulinnake
- Tietopalvelukysymykset ovat vähentyneet
- Paljon digikysymyksiä, kirjasuosituksia
- Onko edes tietopalvelua?
- läkkäämmät kysyvät, nuoret katsovat Tiktokista
- Kaikki tekevät kaikkea - roolitus? Asiantuntijatyö?
- Haasteena resurssit
- Monikanavaisuus olisi tärkeätä
- Tiedon luonne - perustuu oletuksiin - tiedon luotettavuuden korostaminen
- Demokratian tukeminen

Mitkä asiat nykyisyydessä vaikuttavat tietopalvelun tulevaisuuteen?

Teknologia

- Tekoäly
- Podcastit
- Pilvipalvelut
- E-aineistot
- Virtuaalitodellisuus
- Datan määrä kasvaa
- Hajoaako Internet?
- Tekijänoikeuksien tila
- Tiedon saatavuus & maksumuurit
- Some & algoritmit

Ihmiset

- Maahanmuuton lisääntyminen
- Tulevaisuuden kielet
- Hyvinvoinnin polarisoituminen
- Kaupungistuminen
- Alueellinen eriytyminen
- Koulutus pohja
- Nuoret tulevana kirjastonkäyttäjinä
- Globalisaatio
- Englannin kieli

Tiedon luonne

- Tiedon luotettavuus
- Informaatio-vaikuttaminen
- Tiedon vapaus ja avoimuus
- Totuus vs. oletukset

Aineistot ja lukutaito

- Lukutaidon tila
- Kustannusalan muutokset
- Kokoelmien muutokset

Tietopalvelun sisällöt vuonna 2038

Kohtaaminen & dialogi

- Kirjasto edelleen matalan kynnyksen paikka
- Inhimillinen kohtaaminen korostuu
- Palvelu ihmiselle
- Henkilökohtaisuus säilyy
- Opastaminen lisääntyy
- Kirjaston tunnustettu toimijuus syrjäytymisen ehkäisijänä

Asiakkaat

- Monikielisyys, monikulttuurisuus, seniorit
- Esteettömyys - uusia apuvälineitä
- Digituki edelleen tärkeää (kaikki eivät ole diginatiiveja)
- Kirjasto fasiltoi ja osallistaa
- Palvelujen saatavuus 24/7 (tekoäly apuna)
- Kirjasto yhdistää asiakkaita ja yhteisiä ryhmiä tiedon äärelle

Palvelumuodot

- Etätietopalvelu
- Jalkautuminen, hakeutuva, etsivä kirjastotoiminta
- Monikanavaisuus, video- ja somevastaanotot arkipäivää
- Vertaisneuvonta jatkuu ja kehittyy
- Kunnalliset yhteistoiminnot
- Kirjasto & yhteistyökumppanit
- Rajoja ylittävä yhteistyö
- Kirjaston palvelut yllättävissä paikoissa
- Valtakunnallinen verkostoituminen
- Kaikkien osaaminen & tekoäly
- Tekoäly ja robotit osana tietopalvelua

- Kirjastolainen muotoilee kysymykset ja opettaa tekoälyä
- Digiopastusta koteihin
- Tiedonhaku tehdään yhä moninaisempiin aineistoihin
- Oman osaamisen rajat ja palvelun rajat?

Tietopalvelun taidot vuonna 2038

Koulutustausta ja osaaminen

- Eri alojen koulutustaustat, moninaisuus henkilökunnassa
- Vahva asiantuntijuus
- Osaamisen jakaminen asiantuntijoiden kesken, roolitus
- Osaamisen eriytyminen - tarvitseeko olla joka alan asiantuntija

Kohtaaminen & vuorovaikutus

- Empatiataidot, asiakkaiden kohtaaminen
- Yhteistyön tekeminen (valtakunnalliset verkostot, muut toimijat, erikoiskirjastot)

Teknologia & tiedonlähteet

- Pysyä perillä teknologian muutoksista, digitaidot
- Tieto tiedosta, tiedonhaku, tiedonhallintataidot
- Sisältöjen tuntemus, kirjallisuusosaaminen
- Tiedontarpeiden tunnistaminen
- Paikallistuntemus
- Työkalujen käyttäminen fiksusti

Viestintä & markkinointi

- Kielitaito korostuu
- Viestinnällinen osaaminen: miten viestitään, että olemme asiakkaita varten
- Brändäystaidot: tietopalvelu pitäisi brändätä uudelleen
- Tiedonhallinta, sisäinen ja ulkoinen tiedotus: kanavat ja tiedon määrä lisääntyvät

Pedagogiset taidot

- Mediakasvatus, mediaosaaminen
- Monilukutaito
- Opastaminen

Muita taitoja

- Yleissivistys

- Kiinnostus asioihin, uteliaisuus
- Innovatiivisuus
- Kunta-alan osaaminen - roolitukset ja mitä tietoa tarjolla

SWOT – Tietopalvelu vuonna 2038

Vahvuudet

- Matala kynnys kohtaamisiin
- Inhimillinen kohtaaminen
- Läsnäolo, empatia
- Kirjastolaisten vahva osaaminen
- Kirjasto luotettavan tiedon paikkana
- Yhteistyön tekeminen
- Mukautuvuus muutoksiin

Heikkoudet

- Tietoisuus tietopalvelun olemassaolosta heikkoa
- "Voiko häiritä" - yleinen kysymys asiakkailta
- Palvelun markkinoinnin puute
- Työnjako & roolitukset: ovatko parhaat osaajat asiakkaiden kohdattavina?
- Ollaanko oikeissa kanavissa?

Mahdollisuudet

- Kohtaaminen, dialogi
- Monikanavaisuus, uudet alustat
- Valtakunnallinen tiedon jakaminen
- Hakeutuva ja ennakoiva kirjastotyö
- Tiedon kuratointi
- Enemmän yhteistyötä
- Monikieliset palvelut
- Esteettömyyden parantaminen uusilla välineillä
- Tekoäly tietopalvelun tukena
- Tietopalvelusta valtakunnallinen brändikampanja
- Arvostava puhe omasta työstä
- Tehtäväkuvien uudistaminen, työnjaon kehittäminen, roolitukset

Uhat

- Käyttäjät eivät löydä tarjottua palvelua
- Halutaanko tietopalvelua?
- Totuuden merkitys vähenee
- Tiedon avoimuus rapautuu
- Tekoäly

- Kirjastolle tulee liikaa muiden toimijoiden tehtäviä
- Vähenevät resurssit