

HELKA-kirjastojen yhteisellä palveluluukulla

[06/04](#)



Kun avasin elokuun puolessa välissä, kolmen viikon kesälomalta palattuani sähköpostilaatikkoni, minua odotti paljon roskapostin joukossa hämmentävän kohtelias saksankielinen kiitoskirje puolalaiselta opiskelijattarelta (Studentin aus Polen). Se oli osoitettu HY:n kirjastojen yhteisten sivujen palautevastaajille, ”Erittäin kunnioitetuille herroille ja daameille”, jotka olivat ”todella merkittävästi auttaneet” kyseistä opiskelijatarta myötävaikuttamalla siihen, että hän oli saanut muutamia toivomiaan artikkelikopioita parista lehdestä ja ilmeisesti vielä ilmaiseksi.

Huolimatta intensiivisestä lomailusta muistin kyllä heti kyseisen puolalaisen opiskelijattaren aiemman sähköpostiviestin, joka oli tullut samaisen palautepostin kautta. Olin lähettänyt viestin edelleen siihen kirjastoon, josta häntä kiinnostanut lehti löytyi, toivoen, että puolatar saisi kopiot ilmaiseksi, koska

tämä tuntui olevan kovasti huolissaan palvelun mahdollisista kustannuksista. En ollut ryhtynyt ohjeistamaan häntä ottamaan yhteyttä lähikirjastoonsa ja tilaamaan kopioita sen kautta. Olin pitänyt aika todennäköisenä, ettei hänen lähikirjastonsa ja kyseisen HY:n kirjastoyksikön välillä välttämättä ollut säännöllistä laskutusyhteyttä, joten laskuttaminen olisi ollut kaikkien varsinaisten osapuolten kannalta epämielekkästä. Yhtä kaikki, olin päässyt todistamaan onnistunutta asiakaspalvelutapahtumaa. Tietenkin lähetin kiitokset kirjastoon, joka oli joustavalla toiminnallaan tehnyt tämän asiakkaan näin onnelliseksi ja kiittolliseksi.

Kiitoksia olen saanut HY:n kirjastojen sivujen palautepostia hoitaessani vastaanottaa tuon tuostakin, toki aika paljon myös moitteita.

Englanninkielisten sivujen *Feedback* -lomakkeen alkutekstissä puhutaan nimenomaan sivustoa koskevasta palautteesta, ei niinkään yleisestä HY:n kirjastopalveluja koskevasta palautteesta tai kysymyksistä. Silti tämän luukun tulee myös palveluja koskevia kysymyksiä, joskus jonkinmoisia tietopalvelutoimeksiantojakin. Sama koskee ruotsinkielisiä sivuja ja niiden *Respons* -painikkeen kautta tulleita (muutamia) palauteviestejä.

Suomenkielisillä sivuilla puhutaan yleisesti tieto- ja kirjastopalvelujen kehittämisyksikölle annettavasta palautteesta, ei pelkästään sivuja koskevasta. Alkutekstissä todetaan, että lainaukseen liittyvät asiat hoidetaan kirjastojen

asiakaspalvelussa, mikä ei ole kuitenkaan estänyt lukuisia yhteisiä asiakkaitamme hoitamasta näitä asioita tämänkin luukun kautta.

Olen HY:n kirjastojen viestinnän kehittämisryhmän toteuttajatiimin jäsenenä toiminut yhtenä palautevastaajana kyseisen luukun avaamisesta lähtien eli noin puolitoista vuotta. Meitä vastaajia on neljä. Minun tehtäväkseni on vähitellen muodostunut vastaila lähinnä HELKA-lainaukseen liittyviin viesteihin ja tietopalvelukysymyksiin. Seuraavassa käsittelen tähän liittyviä kokemuksiani pyrkien näin herättämään keskustelua siitä, tarvittaisiinko joitain yhteisiä sähköisiä palveluluukkuja huolimatta siitä, että suurimmilla kirjastoilla on palaute- ja palvelulomakkeitaan tai –osoitteitaan.

- [Yhteinen palveluluukku ulkomaalaisille asiakkaille ja kirjastoille?](#)
- [Yhteinen luukku HELKA-lainajille?](#)
- [Yhteinen Kysy kirjastonhoitajalta –palvelu?](#)

[Yhteinen palveluluukku ulkomaalaisille asiakkaille ja kirjastoille?](#)

HY:n kirjastopalvelutarjonta ei hahmotu helpolla edes kotimaamme suomenkielisille kansalaisille tai edes suomenkielisille yliopistolaisille saati sitten ulkomaalaisille, oleskelivatpa nämä sitten Suomessa tai muualla maailmassa. Pohjoismaisetkaan kirjastokollegat eivät ilman välitysapua välttämättä onnistu suuntaamaan kaukopalvelu- tai kopiopyyntöä suoraan siihen kirjastoyksikköön, jossa kyseinen julkaisu HELKAN mukaan on. Kirjastojen nimet HELKAssa ovat suomeksi ja suomeksi on ihan linkkiä (Helka-kirjastot) myöten se kirjastoluettelo, joka HELKasta avautuu.

Vaikka meille ei ole tullut mitenkään hirvittävän paljon palautetta tai kyselyjä muualta maailmasta tai edes Suomessa asustelevilta ulkomaalaisilta, kiitos ehkä osaksi englanninkielisten sivujen palautelomakkeen rajaavaan alkutekstin, muutamia viestejä on tullut aika kaukaakin. Keväällä vastasin yhdelle kiinalaiselle opiskelijalle, joka oli löytänyt jostain linkin kiinnostavaan elektroniseen konferenssijulkaisuun. Tuo linkki ei ollut kuitenkaan toiminut. Ilmeisesti hän oli tulkinnut toimimattoman osoitteen viittaavan Helsingin yliopiston sivuille. Kesti vähän aikaa ennekuin sain analysoitua pitkän osoitteen. Kyse oli Helsingin teknillisen korkeakoulun, englanninkieliseltä nimeltään *Helsinki University of Technology*, sivuilla olleesta julkaisuista. Tämän jälkeen löysin ilmeisesti paikkaansa muuttaneen julkaisun aika nopeasti ja sain vastattua viestiin, joka ei tavallaan olisi oikeastaan meille kuulunutkaan. Vai olisiko kuulunut?

Vähän vastaavanlaisen väärinkäsityksen valtaan oli joutunut eräs Suomessa asuva ulkomaalainen taidealan opiskelija. Hän ihmetteli palauteviestissään mainintoja Yliopistopainon kopiokorteista ja kyseli hintatietoja. Mietiskelin, oliko hän löytänyt maininnan kopiokorteista jonkun HELKA-kirjaston sivuilta,

koska kirjastojen yhteisillä sivuilla ei tällaista ollut. Käänsin Yliopistopainon sivuilta löytyneet hintatiedot hänelle ja kiitin hänen palautteestaan ja mainitsin, että kenties laittamme jotain tietoa kopiokorteista myös HY:n kirjastojen yhteisille sivuille. Hän kiitti tiedoista kertoen samalla, että ihmettelevä palaute oli oikeastaan koskenut Taideteollisen korkeakoulun, englanninkieliseltä nimeltään , *University of Art and Design, Helsinki* , sivuja, joiden kautta hän oli ilmeisesti jotenkin harhautunut meidän sivuillemme.

Jokuseen tietopalvelukysymykseenkin muistan vastanneeni englanniksi. Esimerkiksi tänä syksynä lähetin parikin viestiä Berliiniin yhdelle Erasmus-opiskelijalle, jonka kotimaa ei käynyt viestistä täysin selväksi. Tämä ei ollut löytänyt yliopistossaan käytettävissä olevien tietokantojen (mm. *World Affairs On-line* and *Econlit*) kautta mitään lähteitä, jotka olisivat valaisseet Suomen taloudellista kehitystä ja siihen vaikuttaneita tekijöitä 1990-luvulla. Vaikuttaneista tekijöistä hän mainitsi erityisesti Neuvostoliiton romahtamisen. Viestistä päätellen kyse oli tarpeesta löytää aika yleisluontoisia kirjoituksia, joiden avulla hahmottaa taustaa tai kontekstia. Tällaisia yleisluontoisia tekstejä ei tosiaankaan löydy helposti tietokantahauilla, sen olen mm. tiedonhankinnan opetusta antaessani täkäläistenkin suomenkielisten asiakkaideni kanssa huomannut. Sain lähetettyä tälle opiskelijalle linkkejä muutamiin elektronisiin artikkeleihin, minkä jälkeen en ole hänestä kuullut.

Suomessa asuvien ulkomaalaisten asiakkaiden kirjastot-palautteen kautta esittämät kysymykset tai pyynnöt eivät ole yleisesti ottaen olleet kovinkaan erilaisia kuin suomalaisten asiakkaiden esittämät. Huomattava osa molemmista on liittynyt HELKA-lainaukseen. Ulkomaalaisille vastaaminen on kuitenkin, ainakin minulle, työläämpää ihan jo senkin vuoksi, etten ole harjaantunut ilmaisemaan itseäni kirjallisesti englanniksi. Jokuseenkin korrektiin englanninkielen käyttöön kuuluvia kohteliaisuusmuotoja vilisevän kiitosviestin saatuani olen saanut punastella häpeästä omia kotosuomalaisen tylyjä, vain asian välittämiseen keskittyviä vastausviestejäni ajatellessani. Jos englanninkielisille sivuille harkitaan perustaa joku varsinainen neuvontapalveluluukku ulkomaalaisille, olisi syytä värvätä vastaajiksi (myös) kielitaitoisempaa väkeä, jolta kohteliaisuusmuodot tulisivat selkäytimestä. Joku kelvollisesti saksaa osaavakin pitäisi saada mukaan, samoin joku korrektaa ruotsia kirjoittamaan pystyvä.

[Yhteinen luukku HELKA-lainajille?](#)

Kyllä suomalaisetkin HELKAan liittyvää palvelua saaneet asiakkaat osaavat kiittää, mutta harvemmin he ilmoittavat ”arvostavansa suuresti” sitä, että uusin heidän osoitteensa tai lainansa. Osoitteenmuutosilmoitukset ovat ylivoimaisesti yleisin kirjastot-palaute-osoitteeseen lähetetty viestityyppi. Näitä tulee kuulemma myös HELKA-yksikön osoitteeseen, vaikka tietokannassa olevasta osoitelinkistä avautuvan viestilomakkeen aiherivillä lukee, ettei tätä kautta haluta enempää osoitteenmuutoksia kuin varauksia tai uusintapyyntöjäkään.

Osoitteenmuutoslomaketta tietokannan yhteyteen ovat toivoneet muutamakin kirjastot-palautteen kautta muutosilmoituksen lähettäneet HELKA-lainajat, joten omatoimisuuteen on halua. Tällainen lomake on kuulemma luvassakin. Eiköhän muutosilmoituksia kuitenkin kolise tämänkin jälkeen niin kirjastot-palaute- kuin HELKA-yksikönkin postiluukkuun.

Majaansa muuttaneiden HELKA-lainajien jälkeen toiseksi suurin palautepostin käyttäjäryhmä ovat olleet lainakieltoon joutuneet asiakkaat, joille omatoiminen lainojen uusiminen verkon kautta ei ole onnistunut. Heistä muutamia ovat oleilleet maailmalla, josta käsin eivät ole voineet maksaa sakkokertymää ja purkaa lainakieltoa. Ainoaksi mahdollisuudeksi on jäänyt pyytää lainojen uusintaa säännöllisin välein joltain kirjastolta. Tällaisten vakiuusija-asiakkaiden pyyntöjä tulee todennäköisesti yksittäistenkin HELKA-kirjastojen sähköpostipostilaatikoihin. Mahdollisuutta maksaa sakot Visalla jollekin tilille on kysely. Sitä ei tietääkseni ole enkä ole kuullut, että asiasta olisi keskusteltukaan.

Muutamia HELKA-lainaukseen liittyvistä kirjastot-palaute-postin kautta tulleista viesteistä on sävyttänyt pyrkimys hakea 'oikeutta' tämän yleisen luukun kautta, kun luottamus johonkin yksittäiseen HELKA-kirjastoon on horjunut. Eräs palautukset ystävänsä hoidettavaksi jättänyt lainaaja, joka oli jo ehtinyt maksaa sakkojakin, ihmetteli, mitä tehdä, kun hänen ystävänsä vannoo vieneensä kyseiset kirjat asianomaiseen kirjastoon ja kun ne silti ovat hänen lainatilillään. Asiakkaan viestin edelleen lähettäminen pienellä lähetekirjeellä varustettuna asianomaiseen kirjastoon tuotti parissa tunnissa myönteisen tuloksen. Osoittautui, että kirjat oli epähuomiossa viety kokoelmiin ennen tassun heilahdusta. Asiakas sai pahoittelut ja lupauksen, että hänelle palautetaan syyttä suotta maksetut sakot.

Vähän samansävyinen viesti kuin viimeksi kuvattu tuli lainaajalta, joka oli vastikään hoitanut erääntyneet lainansa ja jonka lainakiellon piti olla kumottu mutta jolle silti itsepalvelulainausyritys tuotti ilmoituksen, että tämä oli lainakiellossa. Kaiken kukkuraksi asiakkaan tilillä kummitteli kaksi aavelainaa, joilla ei ollut nimekettä eikä tekijää. Oman kirjastoni lainaustoimisto osasi kertoa heti, mistä oli kyse. Kauan myöhässä olleiden lainojen palautus oli jäänyt viimeistä silausta vaille: *Set Patron Counters* – avaamatta ja asianmukaiset poistot tekemättä. Itse ongelma ratkesi nopeasti, mutta lepyttelyviestin värkkäämiseen ymmärrettävästi pikkuisen närkästyneelle asiakkaalle käytin vähän aikaa ja luovuutta, mikä sitten palkittiinkin tunnustuksella ja kiitoksella hauska selittelystä.

HELKA-lainauksessa olen monesti kokenut olevani täysi amatööri. Ilman oman kirjastoni palvelutiskin henkilökunnan neuvoja en olisi tehtävästä selvinnyt. En kuitenkaan ole halunnut kääntää HELKA-lainaukseen liittyviä sähköpostitoimeksiantoja mekaanisesti ja systemaattisesti heille, eiväthän he ole lupautuneet vastaajiksi, vaan minä. Sitä paitsi minua on kiinnostanut tarkkailla jonkin aikaa kunnolla, millaiset asiakkaat ja millaisessa yhteydessä tulevat tätä luukkuun laina-asioissaan käyttäneeksi.

Yhteistä useimmille kirjastot-palaute-postin kautta HELKA-asioitaan

hoitaneelle on ollut se, että he ovat olleet useamman HELKA-kirjaston käyttäjiä, joille ehkä siksi on ollut luontevaa lähteä hoitamaan asioita tämän yleisen luukun eikä minkään yksittäisen kirjaston sivujen tarjoaman sähköpostiosoitteen kautta. Olisinkin taipuvainen ehdottamaan, että HELKA-lainausryhmä keskustelisi mahdollisuuksista organisoida yhteinenkin HELKA-lainausluukku.

[Yhteinen Kysy kirjastonhoitajalta –palvelu?](#)

Berliinistä tullut Erasmus-opiskelijan tietopalvelukysymys on ehkä ollut vaativimpia tätä kautta tulleista tietopalvelutoimeksiannoista. Eli mitään kovin laajaa tietopalvelua ei kukaan ole tätä kautta yrittänyt saada. Silti hankaliakin kysymyksiä on tullut vastaan. Mistä lähteä etsimään opinnäytettä, joka on tehty ilmeisesti kauan sitten lakkautetussa ruotsinkielisessä sairaanhoitajaopistossa, jolla ei ehkä koskaan ole ollut verkkosivustoa ja joka ei enää vuosiin ole löytynyt puhelinluettelostakaan? Kyseisen opinnäytteen etsijä, joka lähestyi meitä ruotsiksi, oli jo ehtinyt kääntyä ainakin yhden kunnankirjastonhoitajan puoleen ja ilmeisesti kysellyt asiasta vähän muualtakin. Kahvipöytäkeskustelu omassa kirjastossa palautti mieleen, että sairaanhoitajaopistojahan on liitetty ammattikorkeakoululaitokseen. Jäjjet johtivat *Arcadaan* ja sen sivuilla olevan kirjastotietokantalinkin kauttahan kaivattu työ löytyikin. Vastaus oli kirjoitettava ruotsiksi, tietty.

Yliopistolla toimivien kirjastonhoitajien odotetaan tai ainakin toivotaan osaavan selvittää asioita, jotka eivät muuta kautta ole selvinneet. Vähän tällaisia epäilyksiä herätti viimeksi kuvaamanikin toimeksianto. Meille on tullut useampiakin kysymyksiä, joita on koetettu selvittää tai selvityttää muuta kautta. Alkusyksystä *Vuoden kaunein kirja* palkinnon hakuaikaa ja hakuohjeita kaipaava kyselijä oli saanut googlaamalla suunnilleen samat niukat tiedot palkintoa jakavasta tahosta kuin minäkin, vetänyt, kuten minäkin, vesiperän tuota tahoja, *Suomen kirjataiteen komiteaa* , puhelinluettelosta etsiessään. Minun 'apuni' tälle kyselijälle osoittautuikin loppujen lopuksi varsin rajalliseksi: saatoinkin kertoa eräässä palkintoa koskevassa verkkouutisessa mainitun komitean sihteerin olevan Helsingin yliopiston kirjaston palveluksessa ja rohkaista näin kyselijää soittamaan niinikään uutisessa mainittuun numeroon, joka on virkatyö – ja tavallaan siis palvelunumero.

Varsin monet kirjastot-palaute-postin kautta tulleista erilaisista kommentteista, kyselyistä ja pyynnöistä olen joutunut välittämään edelleen, useimmiten yksittäisiin HELKA-kirjastoihin tai HELKA-yksikköön. Tässä yhteydessä olen etsiskellyt kirjastojen palveluosoitteita. Selkeästi neuvontaa ja kyselemismahdollisuuksia tarjoavia palveluosoitteita on muutamalla kirjastoista. Esimerkiksi Oikeustieteellisen tiedekunnan kirjaston Palvelut-sivulla on lomakkeeseen vevä linkki linkki *Kysy kirjastonhoitajalta* , Käyttätymistieteellisen tiedekunnan kirjaston etusivulla on lomakesivulle vevä palkki *Kysy ja kommentoi* , Helsingin yliopiston kirjaston Neuvonta- ja

tietopalvelu -sivulla on joukko palveluosoitteita. Joidenkin kirjastojen sivuilla *Palaute* -palkin takana olevan lomakkeen alkutekstissä ei suljeta pois kysymysten lähettämistä, mutta joidenkin teksteissä pyritään selkeästi torjumaan varsinaiset tietopalvelukysymykset.

Toimittuani jonkin aikaa palautevastaajana paitsi alan ehkä ymmärtää, miksi HELKA-kirjastot eivät yleisesti ottaen tarjoa kovin aktiivisesti mahdollisuutta saada neuvonta- ja tietopalvelua verkon kautta. Vastaaminen pieniltä ja konkreettisilta vaikuttaviin kysymyksiinkin saattaa osoittautua varsin työlääksi. Itse viestien kirjoittamiseenkin menee aikaa. Edelleen lähetettyihin viesteihinkin on syytä vastata ja kertoa edelleen lähettamisestä. Joskus vastausta saattaa seurata uusi yhteydenotto ehkä pidempikin kirjeenvaihto. Saattaaapa joku kyselijä pyrkiä omimaan vastaajan vakituiseksi hovi-informaattikokseen, jonka puoleen kääntyy kaikissa kirjastoasioissa

Vaikka kirjastot-palautteen kautta ei olekaan tullut kyselyitä ja toimeksiantoja mitenkään ylen määrin, ihan noin vain en lähtisi ehdottelemaan, että kirjastojen yhteisille sivuille avattaisiin *Kysy kirjastonhoitajalta* -palvelu. En, vaikka HELKA-lainaukseen liittyvät osoitteenmuutos- ja uusintapyynnöt ja kyselyt saataisiin ohjattua omaan palveluosoitteeseensa. Jos tällainen yhteinen sähköinen kysely- ja neuvontaluukku avattaisiin, tarvittaisiin aktiivinen vastaajaverkosto, johon kuuluisi asiantuntevia ihmisiä eri alojen kirjastoista. Löytyykö eri kirjastoista ihmisiä, joilta irtoaisi kaikilta töiltä, kokouksilta ja koulutuksilta aikaa tällaiseenkin?

*Eeva Peltonen
kirjastonhoitaja
puh. 191 22553
Valtiotieteellisen tiedekunnan kirjasto*