

Palvelubuffet tuotteena – vastauksia tiedonhaun nälkään

Tuulevi Ovaska & Kirsi Salmi

Informaatiolukutaidon opetus ja tiedonhaun koulutus kaipaa usein uusia konsepteja. Kun tuntumana on, että kaikkia tarvitsevia käyttäjiä ei tavoiteta, on aika suuntautua uusin tavoin. Kuopion yliopistollisen sairaalan tieteellisessä kirjastossa uutta syntyi opetuksen ja opastuksen tuotteistamisesta menyy-paketiksi. Palvelubuffet osoittautui myös menestykselliseksi tavaksi tavoittaa käyttäjiä.

Kuopion yliopistollisen sairaalan (KYS) tieteellinen kirjasto tarjoaa kirjastopalveluita sekä yliopiston että sairaalan henkilöstölle. Palveluihin kuuluu myös opastusta tietokantojen ja muiden tiedonlähteiden käyttöön. Opetuspalveluista ja erityisesti uusista tietoaineistoista on tiedotettu sairaalan henkilökunnalle aktiivisesti sekä vierailtu yksiköiden pyynnöstä ahkerastikin erilaisissa tilaisuuksissa esittelemässä aineistoja ja palveluita. Jossain määrin olemme kuitenkin kokeneet, ettemme tavoita kaikkia potentiaalisia tietokantojen ja kirjastopalveluiden käyttäjiä, tai ole aina riittävän hyvin perillä siitä, millaisia sisältöjä kirjastosta pyydettyltä koulutukselta toivotaan.

Osallistuminen EAHIL 2010 -konferenssiin Portugalissa kesäkuussa 2010 antoi meille arvokkaan sysäyksen kehittää koulutustoimintamme tuotteistamista ja markkinointia. Ruotsalaisen Marie Källbergin (*Biblioteket på Karolinska Universitetssjukhuset*) esitys¹ menyiden eli koulutussisältöjen valintalistojen laatimisesta ja hyödyntämisestä Karoliinisen yliopistosairaalan henkilökunnan tiedonhakutaitojen kehittämisessä innoitti meitä paljon.

Päätimme töihin palattuamme soveltaa mal-

lia KYSin tieteellisen kirjaston toiminnassa välittömästi.

Mikä ihmeen menyy?

Kirjaston menyyt kertovat tarjottavasta opetuksesta ja opastuksesta. Menyyt koostuivat 14 lajin a la carte – listasta sekä kuudesti tarjottavasta buffetista. Kootessamme tarjontaa, mietimme käytetyimpiä ja kysytyimpiä tiedonlähteitä sekä keinoja niiden entistä tehokkaampaan käyttöön.

Halusimme myös markkinoida vähemmän käytettyjä aineistoja. Tiedotimme tarjonnasta kirjaston ilmoitustauluilla ja verkkosivuilla, sairaalan intranetin ajankohtaispalstalla ja paperisessa Kyxinen-viikkotiedotteessa sekä lähettämällä menyyt klinikoiden kirjastovastuuhenkilöille.

A la carte -lista koostui 14 vapaasti valittavasta 15 – 60 minuutin annoksesta. Tarjosimme neljää eri 15 minuutin ”Naposteltavaa”, neljää eri 30 – 60 minuutin ”Kunnon annosta” sekä kuuden eri 30 – 60 minuutin esityksen ”Herkkualikoimaa”.

Pikkuannoksia ja jälkiruokaherkkuja

Naposteltavaa tarjosivat pikaopastukset verkkolehtien, e-kirjojen ja PubMedin MyNCBI:n käyttöön sekä Impact factorin ja h-indeksin lyhyen oppimäärän. Kunnon annoksina opetimme Josku-, Medic-, Cinahl- ja PubMed -tietokantojen käyttöä. Herkkualikoimaan kuuluivat UpToDate, JBI Connect, Cochrane Library, PsycInfo, PEDro ja RefWorks.

¹ Marie Källberg, Anneli Mindemo, Barbro Wiström, Natalia Berg, Maria Åsberg, The Menu – not to eat but good to digest. - How to improve hospital staff information literacy. In: Proceedings of 12th European Conference of Medical and Health Libraries, Estoril, Portugal, 14th-18th June, 2010.

Sairaalan henkilökunta tilasi a la carte – listan annoksia osastopalaverihinsa (klinikkameeting, osastotunti, viikkopalaveri) aivan kuten olimme ideoineetkin; omien tarpeidensa mukaan yhdisteltyinä 30 – 90 minuutin kokonaisuuksina. Tilauksen tultua opetukset räätälöitiin yksikkökohtaisesti (silmätaudeille, radiologialle, apteekille, psykiatrilalle jne.) ja saman yksikön tilatessa useamman annoksen, mietittiin yhdessä annosten sopiva järjestys.

Buffetit nimesimme tietokantabuffeteiksi. Tarjosimme ennalta määrättyinä ajankohtana ennalta sovittuine sisältöineen kolme 45 minuutin ja kolme 90 minuutin opetusta, jotka pidettiin iltapäivisin klo 15.00 – 15.45 sekä klo 14.00 – 15.30.

Verkkolehtien opastus sai suosion

Buffettien sisältö oli kokonaisuudessaan pitkälti sama kuin a la carte -listan, buffeteissa vain yhdistelimme asioita isommiksi paketeiksi. Toki buffetinkin sisältö muokkautui hieman osallistujien toiveiden mukaan, mutta käytännössä sisältö ei ollut samalla tavalla räätälöityä, koska osanottajat olivat eri aloilta.

A la carte -listan tilatuin annos oli 15 minuutin verkkolehtiopastus. Seuraavaksi eniten kysyttiin JBI Connect -, Medic-, PsycInfo- ja Pub-

Med -tietokantojen koulutusta. Yhtä lukuun ottamatta kaikkia listan annoksia tilattiin 1 -5 kertaa. Kaiken kaikkiaan kävimme 18 osastopalaverissa, joihin osallistui yhteensä 203 henkilöä; yhteensä nämä käynnit veivät 16,25 tuntia.

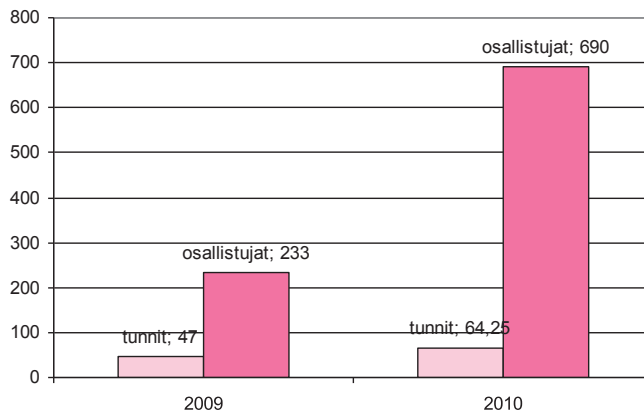
Buffeteja järjestettiin suunnitellut kuusi, joiden ajallinen kesto oli yhteensä 6,75 tuntia. Osallistuja buffeteissa oli yhteensä 29. Tässä vaiheessa informaattikko hoiti vielä suurimman osan a la carte -tilauksista, buffeteissa olivat opettamassa myös kirjastonhoitaja tai kirjastoamanuenssi.

Osallistujat ja palaute

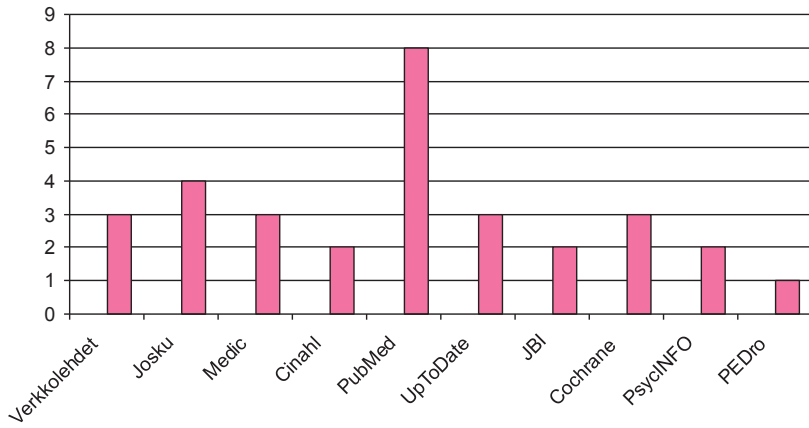
A la carte -listalta tilatuissa opetuksissa oli keskimäärin 15 osallistujaa/kerta ja buffeteissa keskimäärin 5 osallistujaa/kerta. Silti myös buffetit olivat kustannustehokkaita verrattuna siihen, että olisimme opastaneet jokaista niihin osallistunutta erikseen. Tarjoamme nimittäin myös mahdollisuuden yhden tunnin maksuttomaan henkilökohtaiseen tiedonhaun ohjaukseen.

Kaikkiaan opetuskertojen ja niihin osallistuneiden määrä kasvoivat merkittävästi aiempiin vuosiin verrattuina. Opetuskertoja oli yli kolmannes enemmän ja osallistujia lähes kaksi kertaa enemmän kuin vuonna 2009. (Kuvio A.) Lisäys ei kokonaan selity menyiden suosiolla, sillä

Opetuskertojen ja osallistujien määrät vuosina 2009 ja 2010

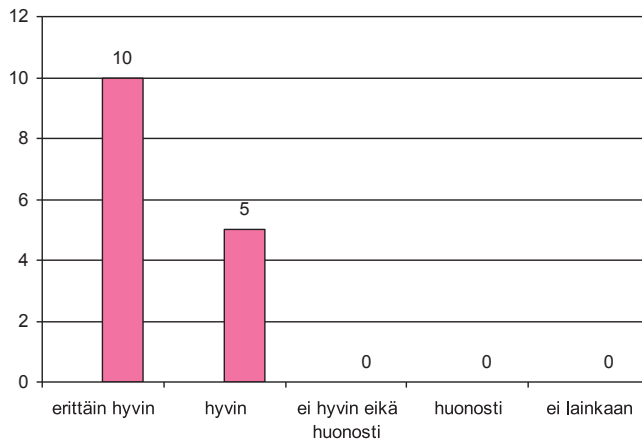


A la carte -listalta tilattuihin osallistuneet vastaajat sisällöittäin



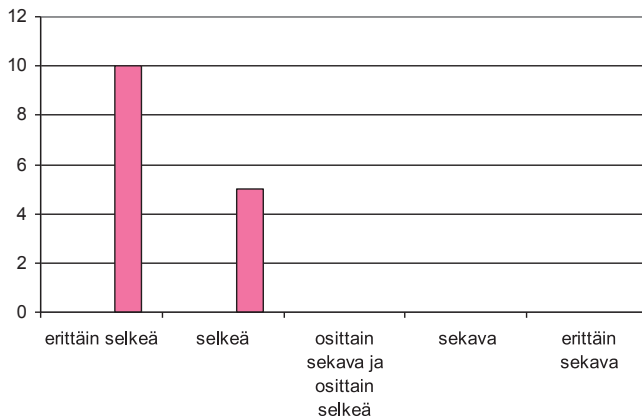
Kuvio B

Miten kirjaston koulutus vastasi odotuksiasi?



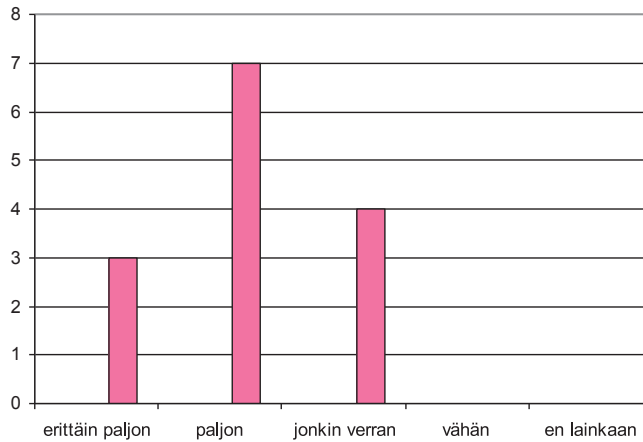
Kuvio C

Koulutustilaisuus oli



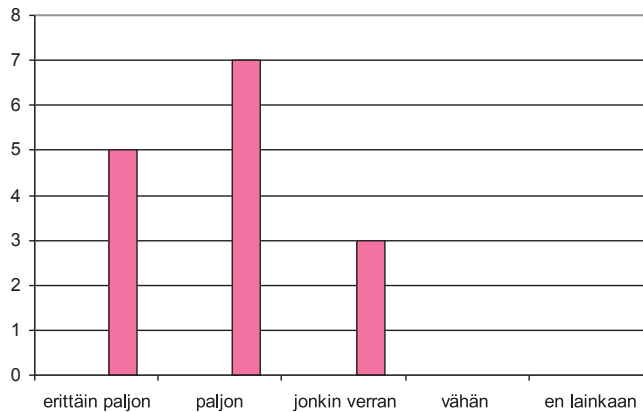
Kuvio D

Opitko uutta?



Kuvio E

Voitko hyödyntää oppimaasi työssäsi tai muuten?



Kuvio F

koulutamme paljon myös muilla tavoin järjestettynä, muun muassa osana laajempia sairaanhoitopiirin järjestämiä sisäisiä ja alueellisia koulutuskokonaisuuksia.

Palautetta kerättiin verkkolomakkeella ja se oli positiivista (kuviot B-F), mutta sitä ei saatu kovin paljon. Jatkossa on tarkoitus panostaa enemmän myös palautteen keräämiseen.

Tarjonta laajentuu ja tarkentuu

Vuoden 2010 lopussa totesimme menneen pohjim-

miltaan onnistuneeksi. Toiminnan myötä olimme kiinnittäneet huomiota joihinkin asioihin, joiden pohjalta teimme muutamia uudistuksia.

A la carte -listan sisältö ei juuri muuttunut. Tilitimme listalta pois annokset, joita ei ollut tilattu lainkaan tai vain kerran, ja lisäsimme yhden uuden. Tietokantabuffet sen sijaan uudistui paljon, vaikka periaate – tarjota ennalta määrättyä ajankohtana ennalta sovittu sisältö – säilyi. Buffet lyhentyi 30 minuutin mittaiseksi ja ajankohdaksi valikoitui klo 15.15 – 15.45. Näin aamuvuoron-

sa klo 15 päättävä työntekijä ehtii buffetiin ja ne, jotka ovat iltavuorossa, pystynevät helpommin irrottautumaan aiempaa lyhyempään buffetiin.

Buffetin lyhentyessä niiden määrää lisättiin siten, että keväällä 2011 tarjontaa on melkein jokaisella viikolla. Yhteensä buffeteja on tarjolla 18 päivänä. Sisällöllisesti buffetit uudistuivat käsittelemään yhtä aihekokonaisuutta isompien kokonaisuuksien sijaan. Lisäksi suosituimmista aiheista on kaksi buffetia kevään aikana.

Laajensimme myös opettajapohjaa siten, että jatkossa kirjastonhoitajalla ja kirjastoamanuenssilla on aiempaa enemmän opetusvastuuta. Tämä laajentaa osaamista yksikössämme ja mahdollistaa laajemman opetustarjonnan ulospäin. Voimme myös entistä paremmin järjestää koulutuksia yksiköille parhaiten sopivina ajankohtina.

Miksi menyyt toimivat?

Perinteisestä poikkeava markkinointitapa huomattiin aiempaa tiedotusta paremmin. Valmiilta

listalta yksiköiden oli entistä helpompi valita tarvitsemansa koulutus. A la carte -lista toimi kirjaston opetuspalveluiden tuotepakettina ja helpotti koulutusten räätälöintiä asiakkaiden tarpeisiin.

Aiemmin koulutimme vastaavissa tilaisuuksissa usein yleisten ”mitä uutta kirjastossa?” tai ”kirjaston palvelut ja tiedonhaku” -otsikoiden alla. Opetusten ajoittaminen ja kestojen määrittely helpotui menymien avulla sekä yksiköiden että kirjaston näkökulmasta. Ensimmäiset a la carte -sessiot poikivat usein jatkopyyntöjä, kun oli selvillä, mitä kaikkea on mahdollista pyytää.

Yliopistollinen sairaala on otollinen toimintaympäristö tämän tyyppiseen markkinointiin ja koulutukseen, koska potilastyön ohessa opettava ja tutkimustyötä tekevä henkilökunta on kiireistä, mutta tarvitsee jatkuvaa tietojensa ja taitojensa ylläpitämistä. Kirjaston menyytarjonta on nopea ja tehokas tapa auttaa henkilökuntaa pysymään ajan tasalla. 📖

Tietoa kirjoittajista:

*Tuulevi Ovaska, palvelupäällikkö, informaattikko,
Itä-Suomen yliopiston kirjasto,
Kuopion yliopistollisen sairaalan
tieteellinen kirjasto
email: tuulevi.ovaska@uef.fi*

*Kirsi Salmi, kirjastonhoitaja
Itä-Suomen yliopiston kirjasto,
Kuopion yliopistollisen sairaalan
tieteellinen kirjasto*