

Sisäinen tiedottaminen ja markkinointi

– case KYSin tieteellinen kirjasto

Tuulevi Ovaska

BMF:N syysseminaari *Näkymättömästä näkyväksi -
markkinointi ja tiedottaminen lääke- ja terveystieteellisissä
kirjastoissa* 14.11.2007 Turku

[KYSin tieteellinen kirjasto]

- n Kuopion yliopistollisen sairaalan ja Kuopion yliopiston yhteinen kirjasto, jonka toiminta perustuu Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin ja Kuopion yliopiston väliseen kirjastosopimukseen, joka määrittelee toiminnan ja rahoituksen

[KYSin tieteellinen kirjasto]

- n Palvelee kaikkia, mutta asiakkaat pääosin
 - i sairaalan henkilökuntaa
 - i opiskelijoita
 - n yliopisto
 - n ammattikorkeakoulu
 - i tutkijoita
 - n lääketiede
 - n hoitotiede

[Mitä? Kuka?]

- n Tässä esityksessä sisäinen tiedottaminen tarkoittaa tiedottamista nimenomaan KYSin sisällä ja lähinnä KYSin henkilökunnalle
- n Informaatikon toimenkuvassa ja vastuulla, mutta muutkin kirjaston työntekijät tiedottavat tarvittaessa tehtäviinsä liittyen

[Kenelle?]

- n KYSin henkilökunnalle
- n paikallisasiakkaille
- n tästä rajattu pois esim. suora tiedottaminen (lääketieteen) opiskelijoille yliopiston tiedotusväylillä
- n päättäjille

[Miten?]

- n sairaalan intranet
- n sairaalan sisäinen tiedote *KYXinen*
- n sähköpostijakelulistat
 - i kirjastovastuu-/yhteyshenkilöt
 - i usein kohderyhmittäin
- n kirjastossa
 - i kirjallinen
 - i suullinen

- + Ajankohtaista
- + Potilasopas
- + Henkilöstön KYS
- + Kotisivut
- + Kliininen työ
- + Hoitotyö
- + Kuntoutus
- + Sosiaalityö
- + **Tieteellinen tutkimus**
- + **Kirjasto**
- + Opetus
- + Tukipalvelut
- + Työvoimapalvelut
- + Hallinto
- + Laatutoiminta
- + Ohjeet
- + Lomakkeet
- + Suunnittelu ja seuranta
- + Tietojärjestelmät
- + Internet-palvelut
- + Yhteystiedot
- + Viestintä
- + Kysymykset ja palaute

Etusivu

Ajankohtaista

06.11.2007	Apteekin lääke-toimituksissa katko
05.11.2007	Tieteellinen kirjasto on suljettu pe 16.11.
05.11.2007	Erikoistuvien lääkäreiden foorumi joulukuussa
05.11.2007	Koulutus on täynnä, ilmoittautumisia ei voida enää ottaa vastaan: Alueellinen koulutus Parkinsonin taudista 29.11.
05.11.2007	Verenluovutus 19.12.2007 klo 11.30-15.30
01.11.2007	Selkäpotilaan masennus heikentää leikkaustulosta
01.11.2007	Hoitotyön uudesta kirjaamistavasta infoja
31.10.2007	Psykiatrian klinikan tiedotuslehti
31.10.2007	Nuorisopsykiatrian väitöstilaisuus 17.11. klo 12.00
30.10.2007	36 tehyläistä perui irtisanomisensa
	Lisää...

Päällikköblogi



Päällikköblogia kirjoittaa nyt tutkimuspäällikkö **Kirsi Luoto**.

Torit

Kielij`tori keskustelupalsta
Kiertori osta, myy, vuokraa

Henkilöstöravintola

Linkki ruokalistoihin

Hätätilanneohjeet

Elvytysohje
KYSin elvytyskoulutus

Käyttökatkot

Toimintaohjeet:

Atk Multilab-katko
Katkokalenteri
07.11. WebMarela
09.11. Md-Titania 2006.2.3 versioip Telluksella
09.11. Pediatroin versioipäivitys
15.11. Maisan testivmoaristö (R/3)

Muut ajankohtaiset

Atk-koulutus
HaiPro
Kunnet
Kokoustilat
Koulutusta
Miranda
Toimintojen supistukset
Työpaikat
Uranetti
Uudet työntekijät

KYSin esittely

Organisaatio
Strategiat
Terveyttä edistäen
KYS-esite suomeksi

<http://www.psshp.fi/>

Muistutus kirjaston verkkoaineisto-opastuksista

KYSin tieteellinen kirjasto järjestää opastusta verkkoaineistojen, erityisesti verkkolehtien, käyttöön syksyllä 2007 neljällä eri tavalla. Näissä tilaisuuksissa ei perehdytä varsinaisesti tiedonhakuun eri tietokannoista, vaan pääpaino on elektronisen aineiston löytämisessä ja saavutettavuudessa. Opastus on käytännönläheistä. Kaikki ovat tervetulleita!

1. Luentosalissa (Puijon sairaala, auditoriorakennus) vielä kaksi samansisältöistä tilaisuutta

torstaina 1.11. klo 13-15 & perjantaina 2.11. klo 9-11

Ilmoittaudu verkossa. Sisältö: Miten löydän tietyn lehden? Miten voin etsiä oman alani lehtiä? Reitti PubMedin tai CINAHLin viitteestä itse artikkeliin (SF inkitys). PDF-tiedoston avaaminen, tulostaminen ja tallentaminen. Verkkoaineistojen etäkäyttö. E-kirjat.

2. Kirjastokabinetissa (Puijon sairaala, käynti tieteellisen kirjaston kautta) non-stop -tietoiskuja vielä kahtena päivänä

torstaina 8.11. klo 13-16 & perjantaina 30.11. klo 9-12

Ei ennakkoilmoittautumista. Voit joko vain piipahtaa tai jäädä pidemmäksi aikaa eri tietoiskuihin. Sisältö: Tasatunnein 10-15 min tietoisku aiheesta "Put SFX-linkitysten käyttö" ja puolitunnein 10-15 min tietoisku aiheesta "Nelli-portaalin lehtivalinnan ja Kuopus-tietokannan käyttö lehden löytämisestä pdf:n avaamiseen". Tietoiskujen välissä mahdollisuus pikaiseen (10-15 min) henkilö- tai parikohtaiseen opastukseen tietystä ongelmasta. Ei ennakkovarauksia yksilöopastuksiin; varaudu pieneen jonotukseen. Paikalla tilanteen mukaan 1-2 opastajaa.

3. Atk-koulutusluokka 2:ssa (Puijon sairaala, auditoriorakennus, 0. krs.) viisi vaihtoehtoista kertaa

Ma 5.11. klo 13-16
To 22.11. klo 8-11
Pe 23.11. klo 8-11
Ma 26.11. klo 10-13
Ti 11.12. klo 13-16

Ilmoittaudu verkossa. Max. 12 osallistujaa/kerta (luokassa 6 konetta); kaikissa on vielä tilaa. Sisältö: Johdatusta verkkoaineistojen käyttöön sekä itser harjoituksia. Paikalla 1-2 opastajaa.

4. Osastojen omissa tiloissa sopimuksen mukaan

Jatkuva tiedottaminen

- n säännöllinen ja muistuttava (myös olemassaolosta)
- n koulutukset
 - i koulutuksista tiedottaminen
 - i koulutuksissa tiedottaminen (markkinointi)
- n uudet aineistot
 - i uutuusluettelot
 - i hankinta-asiat
- n päivitykset
 - i esim. UpToDate

[Poikkeustiedottaminen]

- n koekäytöt
- n aukioloaikapoikkeukset
 - i esim. sulkemiset
 - i ajoitus tärkeää
 - i monikanavainen
- n järjestelmäkatkokset ja muut toimintoihin vaikuttavat
 - i ajoitus tärkeää
 - i ennakointimahdollisuus, muttei silti liian aikaisin (unohtamisvaara)

[Poikkeustiedottaminen]

- n Usein kielteistä (ei aina)
 - i miten myönteisesti?
 - n sulkeminen: milloin taas avoinna; entistä ehompi henkilökunta jne.
 - n käyttöjärjestelmäkatkos: milloin taas toimii; entistä toimivampi systeemi jne.
 - i miten kohdennettuna?
 - n avainryhmät

[Tiedottamisesta markkinointiin]

- n Jokainen tilaisuus kirjaston palveluista tiedottamiseen ja oman osaamisen markkinointiin on käytettävä hyväksi.
- n Pois turha kainous ja "ehän-mie-mittään"-asenne.
- n Markkinointi on strateginen valinta, joka tukee palveluiden suunnittelua ja auttaa asiakkaiden tarpeiden täyttämässä.

[Tiedottamisesta markkinointiin]

- n Markkinointi tietylle kohderyhmälle, vaikkapa hoitohenkilökunnalle, edellyttää tietämystä heidän työtavoistaan ja – tilanteistaan sekä tiedonhankintatavoistaan ja –taidoistaan.
- n Kyselyt ovat yksi keino selvittää näitä asioita. (Ks. esim. <http://www.bm.cm-uj.krakow.pl/eahil/proceedingsOral.php>: T. Ovaska, Supporting evidence-based nursing)

[Tiedottamisesta markkinointiin]

- n Kirjastoammattilaisille on (edelleen) käyttöä, mutta sitä ei välttämättä muisteta tai ymmärretä elleimme itse siitä muistuta.
- n Markkinointi on nyt tärkeämpää kuin koskaan, sillä sekä ihmisten tiedontarpeet (oikean tiedon löytäminen valtavasta tarjonnasta) että kilpailu niiden täyttämisestä ovat suurempia kuin koskaan.

[Tiedottamisesta markkinointiin]

- n Yhteistyöllä ja markkinoinnilla voidaan varmistaa, että kirjasto pysyy elinkelpoisena ja toimintakykyisenä sekä tärkeänä niin terveydenhuollon ammattilaisille (ja sellaisiksi aikoville eli alan opiskelijoille) kuin päättäjillekin.

[Tiedottamisesta markkinointiin]

- n Tiedon välittäminen, asiakkaiden tarpeiden kartoittaminen ja kirjastopalveluiden esitteleminen ovat kirjastoammattilaisilla tuttua toimintaa.



Me osaamme markkinoida!


[Kirjaston merkityksen markkinointi]

- n Markkinointi on enemmän kuin tiedottamista tarjolla olevista palveluista ja tuotteista potentiaalisille käyttäjille.
- n Taloudellisten ongelmien kohdatessa kirjasto näyttäytyy organisaatiossa usein ”helppona” leikkauskohteena
 - i silloin käyttäjien arvostus ja tuki on ensiarvoisen tärkeää
 - i verkostoa on rakennettava koko ajan

Kirjaston merkityksen markkinointi

- n Tulee yhä tärkeämmäksi perustella kirjaston tai tietopalvelun olemassaolo (jatkuvasti)
 - i Määriteltävä palvelusta saatava hyöty/merkitys/vaikutus
 - i Palvelun kustannukset esitettävä aina suhteessa hyötyyn/merkitykseen/vaikutukseen

[Kirjaston merkityksen markkinointi]

- n Palautteen systemaattinen kerääminen tärkeää
 - n Palaute auttaa yhdistämään "käytetyt rahat" "saavutettuun hyötyyn"
-  kirjaston/informaatiopalvelun merkitys/vaikuttavuus organisaatiossa

[Lähteet]

- n Liz Blankson-Hemans, Measuring impact (Thomson Scientific 2007, EAHIL CEC-kurssin materiaali)
- n Linda E. Bunyan, Marketing the hospital library to nurses. Bull Med Libr Assoc 1991; 79(2):223-5.
- n Ellen R. Cooper, Marketing the hospital library to physicians. Bull Med Libr Assoc 1991; 79(1):86-7
- n Barbara Sen, Market orientation: a concept for health libraries. HILJ, 2006; 23:23–31
- n Maurice Wakeham, Marketing and health libraries. HILJ 2004; 21:237–244
- n Stephanie Weldon, Collaboration and Marketing Ensure Public and Medical Library Viability. Library Trends 2005; 53(3):411–421