

Ympäri käydään ja yhteen tullaan – kokemuksia rotatoinnista, tiloista ja muista Turun yliopiston kirjaston uudistuksista

Suomen Tieteellinen Kirjastoseura

No muotoutuuko se palvelu? -asiakaspalveluseminaari

Heli Kokkinen, Palvelupäällikkö, Turun yliopiston kirjasto

22.10.2015



Turun yliopisto
University of Turku

Turun yliopisto

- vuonna 1920 perustetussa Turun yliopistossa on
 - 7 tiedekuntaa
 - Humanistinen, matemaattis-luonnontieteellinen, lääketieteellinen, oikeustieteellinen, yhteiskuntatieteellinen, kasvatustieteiden tiedekunnat sekä Turun kauppakorkeakoulu
 - 7 erillistä laitosta
 - Kielikeskus, Turun yliopiston Brahea-keskus, Koulutussosiologian tutkimuskeskus RUSE, PET-keskus, Suomen ESO-keskus, Turun tietotekniikan tutkimus- ja koulutuskeskus TUCS, Turun biotekniikan keskus
- meillä opiskelee yli 20 000 perus- ja jatkotutkinto-opiskelijaa
- henkilökuntaa on yli 3 300



Muutoksesta

- Visio 2016 kattaa tavoitteet ja muutostarpeet seuraaville kirjaston osa-alueille
 - palvelut
 - saavutettavuus, käytettävyys, asiantuntijapalvelut, palvelujen markkinointi
 - tilat
 - monikäyttöisyys ja muunneltavuus
 - eri hiljaisuusasteita
 - osaamistarpeet ja henkilöstörakenne
 - luodaan asiantuntijaorganisaatio yliopistoyhteisön tarpeiden ja toimintaympäristön muutoksen pohjalta
 - kirjaston sisäiset prosessit
 - prosessien keskittämistä ja virtaviivaistamista

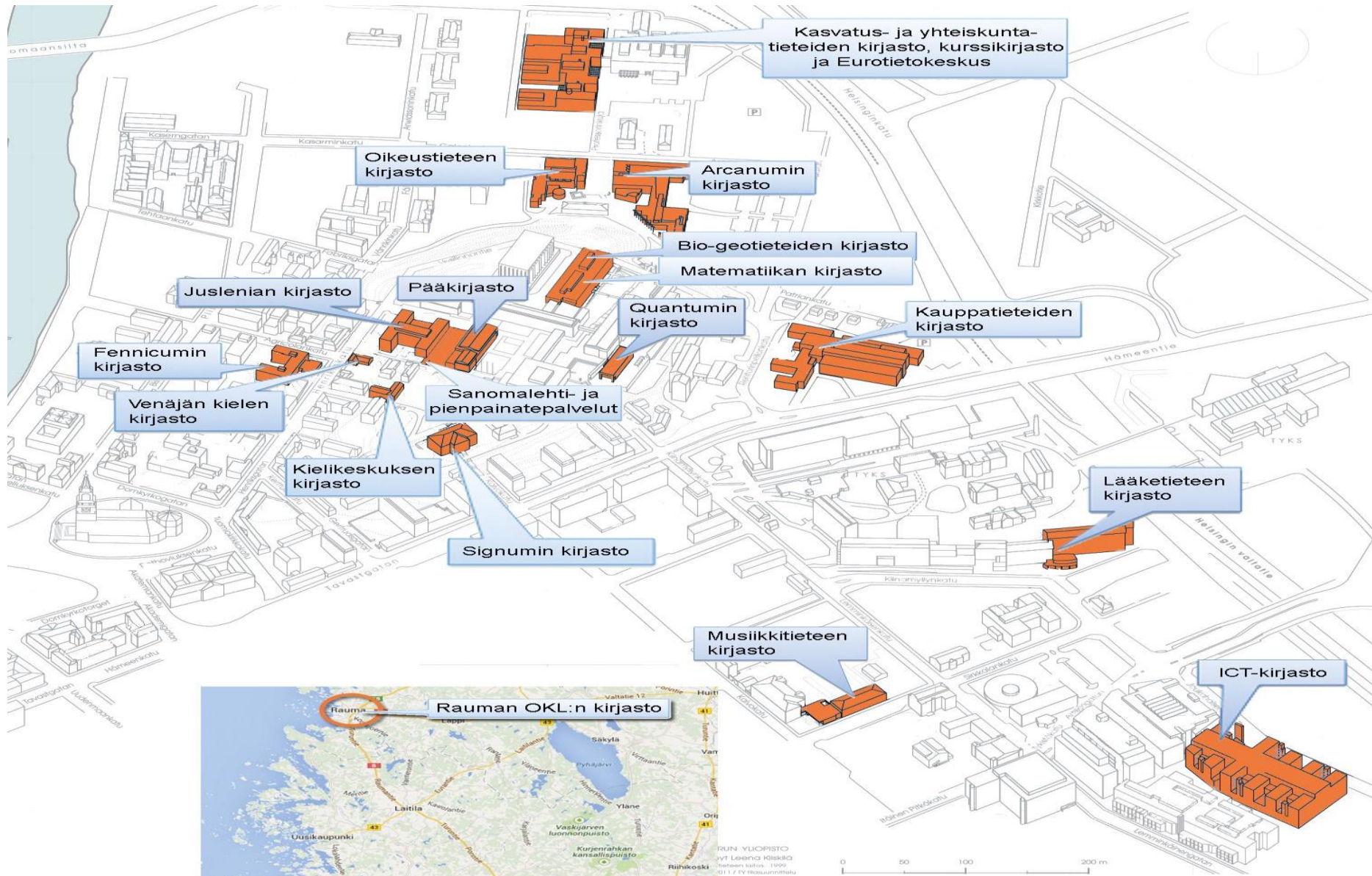


Kirjastoyksiköt v. 2010 (16 kirjastoyksikköä)

- Pääkirjasto: vapaakappalekokoelma, erikoiskokoelmia ja generakokoelma
- Anthropos: Calonia, Kauppakorkeakoulu ja Educarium (kurssikirjasto, Eurotietokeskus Educariumissa), Rauma (OKL)
- Logos: Fennicum, Juslenia, Signum, Musiikkitiede, Venäjän kirjasto
- Protos: Matematiikka, Bio-geo, Arcanum, Quantum, Lääketiede

- ICT yhdessä ÅA:n ja Turun AMK:n kanssa





Turun yliopiston kirjastot 2010

Uusia suunnitelmia

Yliopisto käynnisti Uuden Juslenian ja Teutorin suunnittelun v. 2011

Molempiin kirjastotiloja:

- Uuteen Jusleniaan 4 humanistista (kielten kirjastot) ja 4 matemaattis-luonnontieteellistä (Bio-geo, Arcanum, Quantum ja matematiikka) kirjastoyksikköä. Rakennus muodostaa yhteisen kokonaisuuden pääkirjaston kanssa. Sanomalehdet ja pienpainatteet siirrettiin Raisioon uuden Juslenian tieltä.
- Teutoriin historia-aineita, kulttuurien ja taiteiden tutkimusta palveleva kirjasto



Syksy 2012: vetäytyminen Juslenia-hankkeesta ja Tilatyöryhmä

(Teutorin suunnittelu kuitenkin eteni ...)

- Rehtorin perusti Tilatyöryhmän
 - tavoitteena supistaa yliopiston tiloja 10-15 % v. 2012 tasosta
 - kirjaston osalta tavoitteena myös tehdä suunnitelma Juslenia-päätöksen seurauksena ”kodittomiksi” jääneiden kirjastojen sijoittumisesta pääosin nykyisiin tiloihin

Kirjasto laati tilatyöryhmälle rehtorin toimeksiannosta vaihtoehtoisia visioita, joista tilatyöryhmä valitsi jatkokehittelyyn vision, jota päivitettiin kirjaston Halrake-hankkeessa (Kirjasto v. 2016).



Turun yliopisto
University of Turku

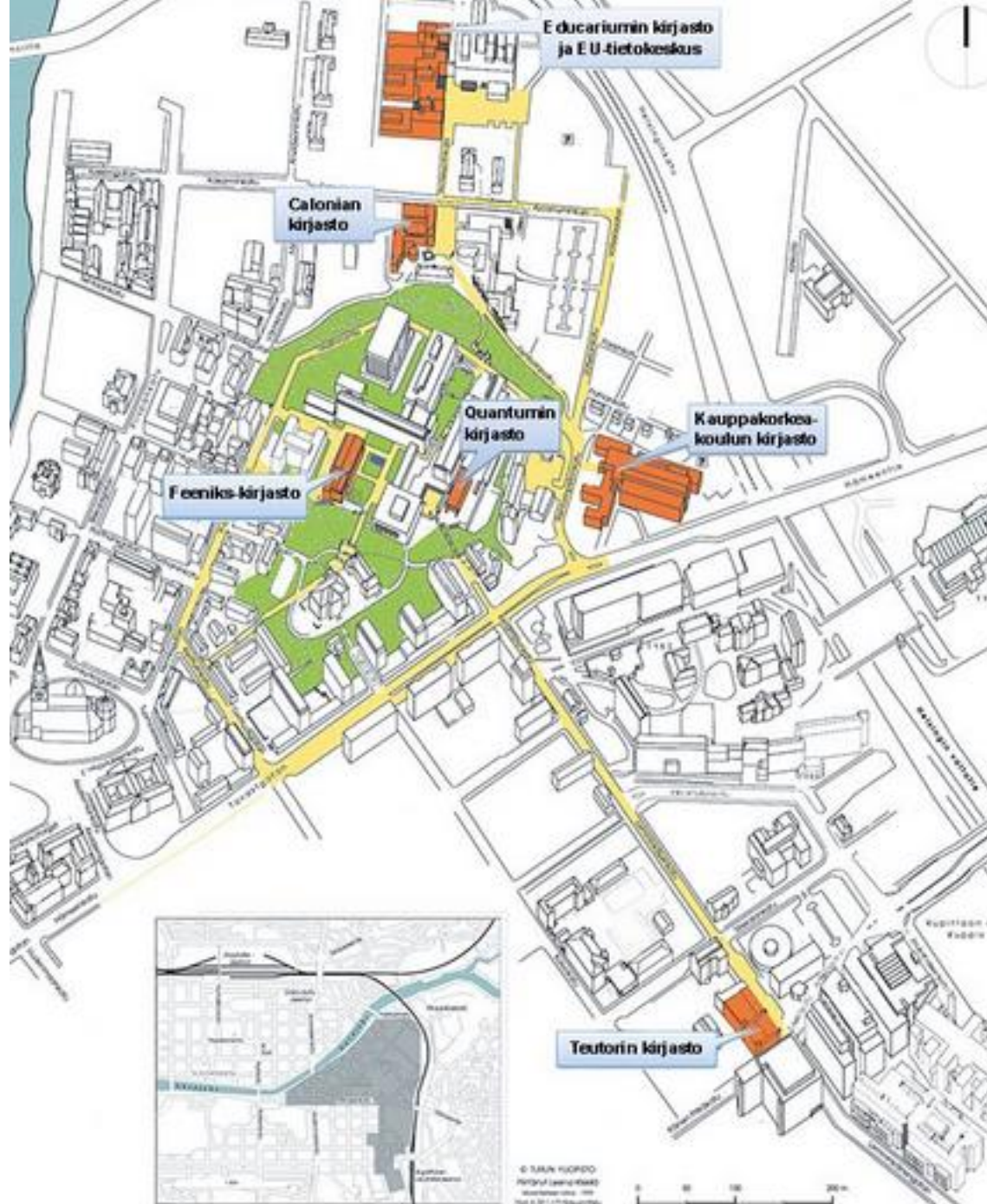


Riitta Martinen

Kirjaston tilavisio 2016

- Kirjaston tilat keskitetään kuuteen kirjastoyksikköön Turussa ja yhteen Raumalla:
 - kielten kirjastot yhdistetään ja sijoitetaan remontoituun pääkirjastoon, jossa on myös vapaakappaleet -> Feeniks-kirjasto
 - sanomalehdet ja pienpainatteet Raisiossa
 - hikuta-kirjastot yhdistetään ja sijoitetaan Teutoriin
 - lääketieteen kirjasto siirtyy Teutoriin, Medisiinasta luovutaan
 - luonnontieteen kirjastot yhdistetään ja sijoitetaan LT2:een (monta vaiheitta - -
- mentiinkin Quantumiin!)
 - alakampuksen kirjastot säilyivät ennallaan: Calonia (oikeustiede), Educarium (kasvatus- ja yhteiskuntatieteet), Kauppakorkeakoulun kirjasto
 - Kurssikirjasto hajautetaan tieteenalakohtaisiin kirjastoihin
 - kirjaston yhteiset palvelut keskitetään Feeniks-kirjastoon, asiantuntijapalvelut toimipisteissä
- Tilavisio saavutettiin vuonna 2015

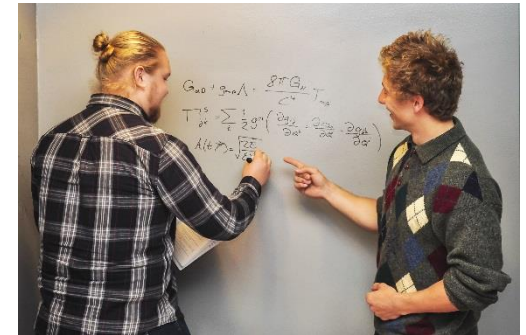




Kirjasto oppimis- ja kohtaamispaikkana

- Erilaisia luku- ja työskentelypaikkoja
- Tiloja lukemiseen ja kirjoittamiseen
- Eri hiljaisuusasteisia tiloja
- Ryhmätyötiloja
- 24/7- opiskelutiloja
- Kohtaamispaikkoja
- Tiloja rentoutumiseen
- Monikäyttöisiä, muunneltavia tiloja





Tilat

- uudistuneet tilat ovat aiheuttaneet lukuisia muuttoja, väistötiloissa oloa, kokoelmien karsintaa, kokoelmien yhdistämisiä ja uudelleen järjestelyä jne
- samaan aikaan tuli siirtyminen RFID-teknologian käyttöön ja koko henkilökunta osallistui riffaustalkoisiin
 - riffaus hoidettiin 'ohessa' eli kirjastot eivät olleet sen takia kiinni
 - kiinni oltiin muuttojen vuoksi
- osittain sekä muutto- että riffaustalkoisiin saatiin mukaan opiskelijoita (opiskelijajärjestöt) ja 3 kuukaudeksi palkattiin 'riffaussihteerit'
 - tilojen ja aukiolon takia vaati aika paljon suunnittelua



Asiakaspalvelu

- kirjaston vision 2016 yhtenä teemana on palvelut ja se sisältää uudistetun palvelukonseptin
 - automaation käyttöönotto ja itsepalvelun lisääntyminen
 - verkko- ja mobiilipalveluiden lisääminen
 - räätälöidyt ja tuotteistetut palvelut
 - vuorovaikutteinen ja hakeutuva asiakaspalvelumalli
- hakeutuva asiakaspalvelu
 - isoista tiskeistä luovutaan ja tilalle pienet seisomapisteeet
 - asiakkaan on helpompi lähestyä ja henkilökunnan helpompi lähteä opastamaan
 - automaation käyttöönotto vapauttaa asiakaspalveluhenkilökunnan aikaa neuvovampaan/opastavampaan asiointiin
 - aktiivinen läsnäolo
 - tervehtiminen, huomioiminen ja hymyily
 - lähestytään "hukassa" olevia asiakkaita
 - olen itse helposti lähestyttävä
 - liikutaan kirjaston tilassa
 - viedään avuliaisuus askelta pidemmälle



Asiakaspalvelu

- yhtenä teeman visiossa 2016 on ollut henkilöstörakenne ja henkilöstön määrä
- pohdimme resurssien käyttöä ja halusimme mallin, joka olisi joustava -> päädyimme rotaatioon
 - kirjastolla on 6 toimipistettä kampuksella
 - asiakaspalvelua tekevät kirjastosihteerit jaettiin 2 'rinkiin'
 - ringit jakavat toimipisteet eli molemmille ringeille tuli 3 toimipistettä, jossa kirjastosihteerit rotatoivat
- kirjastosihteerit kuuluvat asiakaspalvelutiimin lisäksi 1 – 2 muuhun tiimiin
 - liikkumista tulee myös siirryttäessä keskitettyihin palveluihin
 - oma ajanhallinta
 - Miten jaetaan aika eri tiimien kesken?
 - kalenterin käyttö ja merkinnät



Turun yliopiston kirjaston organisaatio

Asiakkaat

Oppimisen palvelut,

Asiakaspalvelu-tiimi

- Alakampus
- Yläkampus

Tietopalvelu ja opetus – tiimi

Tutkimuksen palvelut,

Metriikka- ja arviointipalvelut –tiimi

- Tutkimustietojärjestelmä-tiimi
- Julkaisemisen palvelut –tiimi

Tietoaineistojen hankintapalvelut,

Tietoaineistojen hankinta –tiimi

Tietoaineistojen saatavuuspalvelut,

Tietoaineistojen elinkaari
ja metatieto –tiimi

Kirjaston johto, kehittäminen, suunnittelu, markkinointi, hallintopalvelut

Yliopistopalvelut

Palvelujohtaja

Rehtori



Turun yliopisto
University of Turku

Asiakaspalvelun rotaatio, kokemuksia

- perustelun tärkeys ja kertauksen tarve
 - miksi tässä ollaan, mistä on tultu ja minne mennään
- vuorojen organisointi ja pituus
 - milloin päivä koetaan repaleiseksi tai että on koko ajan liikkeessä
- rotaation kesto eli kuinka kauan ollaan samassa toimipisteessä
 - esim. yhden viikon kaikki vuorot samassa toimipisteessä
- tehtävien uudelleenjako
 - ei henkilöperusteisia tehtäviä, vaan rooli-/vuoroperusteisia
- 'aspassa tehdään aspaa'
 - kaikki osaavat, kun koulutetaan
- yhtenäiset käytännöt ja toimipistekohtaiset yksityiskohdat
 - perehdytys, perehdytys, perehdytys



Itsepalvelu

- RFID-tekniologiaan siirryttiin portaittain
 - riffaus aloitettiin keväällä 2014 ja suurin osa saatiin tehtyä ennen juhannusta
 - muutoista ja muista johtuen portit ja automaatit otettiin käyttöön hieman omalla aikataululla, viimeisimmät kesällä 2015
 - Vaiheittainen käyttöönotto toi omat mielenkiintoiset tilanteet
- tilastot
 - syksy 2014 50% - 88%
 - syyskuu 2015 (73%) 85% - 91%
- lainauksesta ja palautuksesta vapautunut aika menee neuvontaan
 - myös 'rutiinineuvontaa'



Tilat ja palvelut, kokemuksia

- yhtenäiset opasteet koko kirjastolle
 - henkilökunnalta hyviä kommentteja, kun ovat tutustuneet heille uusiin toimipisteisiin
- palvelupisteet
 - toimivat kuten ajateltiin, joskus asiakkaat pitävät niitä asiakaspisteinä opasteista huolimatta
 - laskutilaa ei joka paikassa tarpeeksi
- itsepalvelutunti/kevennetty asiakaspalvelu
 - henkilökunta on paikalla, mutta asiakaspalvelu ei ole auki
 - asiakkaalla on mahdollisuus soittaa asiakaspalveluun, jos on ongelmia
 - henkilökunta tekee asiakaspalvelun taustatehtäviä, esim. hyllytystä, vastaa sähköposteihin
 - asiakkaat mielellään kysyvät henkilökunnalta eli pitäisi osata olla sopivan näkymätön



Tilat, kokemuksia

- pienet asiat saavat arjen rullaamaan
 - avaimet, tunnukset
 - paikka ulkovaatteille, lukollinen tila esim. laukulle, mahdollisuus jättää vaikkapa sisäkengät toimipisteeseen
- entisen yhden työyhteisön sijaan tullut uusia, pienempiä yhteisöjä
 - uusi 'kahvituntikulttuuri'



Lopuksi

- No muotoutuuko se palvelu?
 - kyllähän se palvelu muotoutuu ja ihmiset sen mukana
 - muutosjohtaminen
 - tekeminen muuttaa ajattelua, ajattelu muuttaa tekemistä -> muutos



Kiitos!

- Kysymyksiä, kommentteja?
- Ottakaa yhteyttä!
heli.kokkinen@utu.fi

