

Jarmo Saarti

Tuuletetaan palveluajattelua! - kirjastopalvelut uuteen nosteeseen –seminaari 24.10.2014

# Miten ne palvelut tehtiin - Joensuun ja Kuopion yliopiston kirjastoista Itä- Suomen yliopiston kirjastoksi



ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO

---

# Taustaksi

- Yhteiskunnan muutos – uusi julkinen johtaminen
- Talouden haasteet – kuka maksaa palvelut ja miten
- Kirjastojen muutos – toimintaympäristö digitoituu ja kilpailu kovenee
- Asiakkaiden tarpeiden muutos – Suomi koulutusyhteiskuntana, sivistisyhteiskuntana, palveluyhteiskuntana, asiakkaiden eri roolit ja ikäryhmät
- Palvelujen tuottamisen muutos – laadukas palvelu, joka täyttää tai jopa ylittää asiakkaiden tarpeet sekä verkostomainen toiminta
- Yhdistymisprojektin askeleet ja työkalut: ennen yhdistymistä, yhdistyminen ja toiminnan vakiinnuttaminen

# Yhteistyö alkoi jo 2007

- Säännölliset kirjastojen johtoryhmien tapaamiset
- Saatu hankerahoitus: tietoaineistopolitiikka ja tietojärjestelmät sekä yhteinen tiedonhankinnan koulutuspolitiikka ja näihin liittyvä rekrytointi
- Työryhmien perustaminen ja niiden työn käynnistäminen: 1. johtaminen ja henkilöstöhallinto-, 2. hankinta- ja kokoelmatyö-, 3. palvelu-, 4. opetus- ja tietopalvelu-, 5. järjestelmä ja 6. Joensuun yliopiston kirjaston laaturyhmä



ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO

# Yliopistotason linjausta vaativat asiat ennen yhdistymistä (lukukausi 2009 – 2010)

- Yliopiston hallinnollinen malli > teimme esityksen kirjaston hallintomalliksi/malleiksi
- Päätös kirjastojen ja kirjastoaineistojen rahoituksesta - erityisesti (sähköisen) kirjastoaineiston ja tietojärjestelmien rahoitus tulee olla keskitettyä
- Mitä tarkoittaa yhdenvertaisuus palveluissa eri kampuksilla (onko esimerkiksi kirjojen kuljetus kampukselta toiselle asiakkaille ilmaista ja kuka sen silloin maksaa?)
- Julkaiseminen: esitimme, että Itä-Suomen yliopiston julkaisutoimintaa varten perustetaan työryhmä/julkaisutoimikunta, joka alkaa valmistella asiaa (mm. yhteiset sarjat, yhteisen julkaisijan perustaminen, toimituskunta, digitaalinen julkaisuarkisto ja open access sekä julkaisutietokanta)



## Visio 2015 (vuodelta 2007)

Kirjastojen kansalliset tietojärjestelmät ovat kehittyneet kansallisiksi yhteisluetteloksi ja sähköisiin aineistoihin asiakkaat pääsevät käsiksi henkilökohtaisella tunnistautumisella. Uudet opiskelijat lukevat ainakin osaksi kurssikirjat sähköisinä versioina. Tutkijat toimivat täysin digitaalisessa toimintaympäristössä. Itä-Suomen yliopiston tutkimusjulkaisut ovat vapaasti saatavissa yliopiston julkaisutietokannan kautta.

Kirjastopalvelut ovat integroituneet entistä enemmän kunkin oppialan opetukseen ja tutkimukseen. Kirjastohenkilöstö vastaa kirjastojen tietojärjestelmien paikallisesta toimivuudesta, aineistojen hankinnasta ja järjestämisestä ja tiedonhankintataitojen opettamisesta ja osallistuvat tutkijaryhmien toimintaan tieteenala-informaattikoina.

Tutkijoiden kirjasto on työpöydällä, opiskelijoille on sen lisäksi tarjolla fyysisiä oppimisympäristöjä, joissa on mahdollista tehdä ryhmitöitä tai syventyä rauhallisesti oman alansa kirjastoaineistoihin. Kirjasto- ja oppimiskeskustilat muodostavat merkittävän sosiaalisen kohtaamispaikan kampuksella. Itä-Suomen yliopisto on edennyt pitkälle painetun aineiston digitoinnissa yhteistyössä muiden kansallisten toimijoiden kanssa.



ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO

---

# Organisaation rakentaminen

- Strategia – mitä varten ollaan olemassa, mihin ollaan menossa ja mitä palveluita toteutetaan
- Työjärjestys – kuka tekee mitä ja kuka päättää asiat
- Johtamisjärjestelmä – UEFissa laatu järjestelmä – miten palvelut toteutetaan, kuka on niistä vastuussa ja miten onnistumista arvioidaan ja mitataan

---

# Strategia – UEF kirjaston arvot

## *Asiantuntijuus ja osaaminen*

- Kirjasto tuottaa korkeatasoisia, tieteellisen yhteisön tarvitsemia palveluita.
- Kirjaston henkilökunnan asiantuntemus ja sen kehittäminen tukee yliopistoa ja yliopistolaisia yliopiston perustehtävien toteuttamisessa. Palveluprosessissa kirjaston työntekijät tarjoavat jopa asiakkaan toiveet ylittäviä ratkaisuja.

## *Asiakslähtöisyys*

- Käyttäjien tarpeet ovat lähtökohtana kaikessa palvelutoiminnassa.
- Palvelut ovat helposti saavutettavissa kaikilla kampuksilla.
- Asiakkaat otetaan huomioon tasapuolisesti.

## *Yhteisöllisyys*

- Kirjaston viestintä ja vuorovaikutus on aktiivista ja avointa.
- Henkilökunta on sitoutunut työyhteisöön ja työhönsä.

---

# Strategia – UEF kirjaston kehittämiskohteet

## Palvelut

- Palveluita kehitetään yliopiston perustehtävien mukaisesti.
- Asiakkaiden ja heidän tarpeidensa tunnistaminen on keskeinen osa palveluiden kehittämistä: tässä välineinä ovat mm. käyttäjäryhmien analyysi, käyttötilastojen analysointi ja palautejärjestelmän luominen.
- Elinikäiseen oppimisen ja kansainvälistymisen luomiin uusiin haasteisiin vastataan palvelutarjontaa monipuolistamalla.

## Rahoitus

- Kirjaston rahoitus tulee kolmesta lähteestä: perusvoimavaroista, täydentävästä rahoituksesta ja maksullisen palvelun tuloista. Keskeiset toiminnot rahoitetaan perusvoimavaroin.
- Kustannustietoisuutta ja talousosaamista kehitetään osallistumalla yliopiston järjestämään koulutukseen ja muuhun talousalan ammatilliseen koulutukseen.
- Kirjasto kehittää varainhankintaansa osana yliopiston varainhankintaa. Toinen keskeinen lisätulojen lähde on kirjaston maksullinen palvelutoiminta.

## Toiminta

- Kirjaston palveluiden tuottaminen ja kehittäminen perustuu toimivaan organisaatorakenteeseen.
- Kunkin työntekijän vastuut ja valtuudet määritellään.
- Kehitetään toimiva kampusten välinen palvelurakenne ja logistiikka.





---

# Strategia – UEF kirjaston kehittämiskohteet

## Laatutyö

- Kirjaston laatujärjestelmää kehitetään, kirjaston ydinprosessit kuvataan palvelulaitoksen ja koko yliopiston tasolla. Työ jatkuu indikaattorien, muiden mittareiden ja palautejärjestelmän kehittämisellä.

## Johtaminen, osaaminen, työhyvinvointi

- Kirjaston johtamistapa on avoin ja osallistava.
- Kirjastolla on edustus toimintansa kannalta tärkeissä yliopiston ja sidosryhmien toimielimissä.
- Viestintä on keskeinen osa johtamista ja esimiestyötä. Jokainen henkilöstöön kuuluva on osaltaan vastuussa viestinnästä ja tiedonkulusta. Eriyisen haasteen asettaa kampusten välinen viestintä.
- Henkilöstön osaamisen kehittämisessä ja rekrytoinnissa otetaan huomioon kirjaston perustehtävä sekä yliopiston määrittelemät vahvat ja nousevat tieteenalat.
- Työhyvinvoinnista huolehtiminen on tärkeä osa johtamista ja esimiestyötä. Myös työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa työhyvinvoinnista.

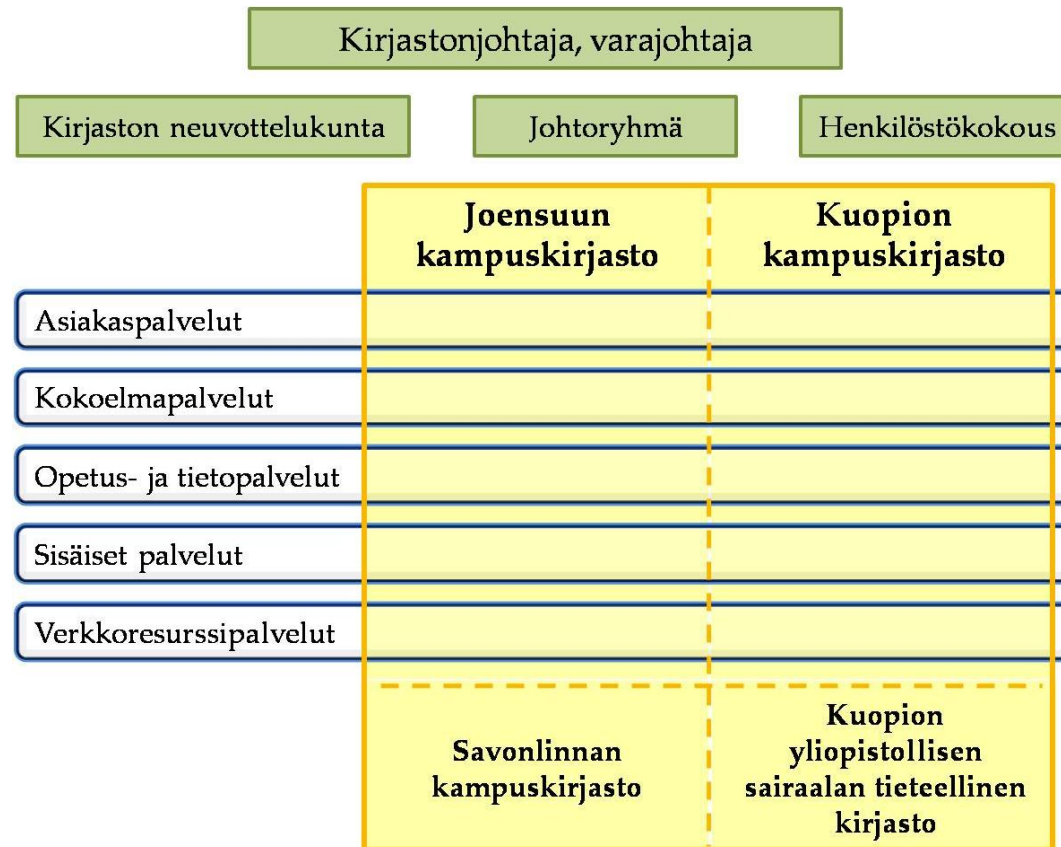
## Vaikuttavuus

- Kirjasto pystyy osoittamaan palveluidensa vaikutuksen oppimiseen, opetukseen ja tutkimukseen yliopistossa.
- Yhteistyö ja vuorovaikutus yliopistoyhteisön kanssa on aktiivista.
- Itä-Suomen alueen kirjastopalveluita kehitetään yhteistyössä sidosryhmien ja keskeisten kumppanien kanssa.
- Yhteistyö valtakunnallisella ja kansainvälisellä tasolla kehittää kirjastoa ja lisää sen vaikuttavuutta.



# Työjärjestys – toiminnan ja päätösvallan rakenteet

## Itä-Suomen yliopiston (UEF) kirjasto



---

# Laatujärjestelmä

## 3.2.2 Asiakaspalvelu

- Prosessin tarkoitus: Asiakaspalvelun tehtävänä on tietoaineiston välitys opiskelijoille, tutkijoille ja opettajille sekä muille tiedon tarvitsijoille.
- Keskeiset osaprosessit: aineiston välitys, neuvonta ja markkinointi, monitoimiympäristön tarjoaminen.
- Prosessin vastuuhenkilö: Palvelupäällikkö, asiakaspalvelut
- Prosessin laatutavoitteet: Asiakaspalvelu on asiantuntevaa ja ystävällistä sekä asiakkaan omatoimisuutta tukevaa. Dokumenttien välitys asiakkaalle on nopeaa, jotta se tukisi opiskelua ja tutkimusta tehokkaasti.



---

# Laatujärjestelmä

Laatutavoitteet:

- Jokainen asiakas kohdataan ystävällisesti, selvitetään hänen tarpeensa ja etsitään ratkaisu niihin.
- Asiakkaat saavat käyttöönsä kuukauden sisällä vähintään 98 % omasta aineistosta (myös lukusali – ja elektroninen aineisto). Rajapinta: Kokoelmapalvelut
- Kaukopalvelun kautta välitettävä aineisto on asiakkaan käytettävissä vähintään 80 %:sti kahden viikon kuluessa, jos dokumenttia ei saada, siitä ilmoitetaan kuukauden kuluessa.
- Asiakas tuntee palvelut ja osaa käyttää niitä tarvittaessa: kirjastostartti kattaa 100 % uusista opiskelijoista mukaan lukien kansainväliset opiskelijat. Rajapinta: Opetus- ja tietopalvelut.
- Asiakkaan omatoimisuutta tuetaan opastuksella, ohjauksella ja tiedotuksella. Rajapinta: Viestintäryhmä.
- Itsepalvelulainaus on 70 %.
- Tarjotaan asiakkaille toimivat työskentelytilat: tilat ovat käytettävissä ennakkoon ilmoitettuina aukioloaikoina, ja koneet ja laitteet toimivat 99 %:sti. Rajapinta: Sisäiset palvelut, Oppari ja Tike.
- Perusopastusta ja -neuvontaa annetaan kirjaston aukioloaikoina sekä etukäteen sovittuja yksilöopastuksia (enintään puoli tuntia). Rajapinta: Kaikki palvelut

---

# Työkalut kuntoon

- Tietojärjestelmien yhdistäminen ja harmonisointi
- Toimenkuvien ja palvelussuhteiden harmonisointi
- Käytösääntöjen harmonisointi
- Hinnastojen harmonisointi
- Palveluprosessien määrittely ja optimointi
- Asiakkaiden oikeuksien ja velvollisuuksien harmonisointi
- Jos tarvitaan poikkeuksia, ne pitää perustella hyvin (vrt. perustuslaki ja kirjastolaki)
- Asiat tärkeysjärjestykseen

---

# Ihmissuhteet kuntoon

- Surutyövaihe ja poisoppimisvaihe
- Toisiin tutustumisvaihe – yhteisen kielen ja tahtotilan löytäminen
- Yhdessä tekemisen vaihe – yhteiset prosessit ja palveluiden toteuttaminen
- Rehellisen ja avoimen keskustelukulttuurin synnyttäminen
- Piilo-organisaatio vs. virallinen organisaatio
- Virheiden sietäminen ja kokeilujen mahdollistaminen
- Työhyvinvointi ja työssäjaksaminen
- Koulutustarpeet ja niiden toteuttaminen



---

# Mietittävää yhdistymisvaiheessa

- Tiedämmekö miksi olemme yhdistymässä?
- Mikä on meidän perustehtävämme?
- Mitkä ovat meidän keskeiset prosessimme?
- Tunnummeko jo toisemme ja miten voimme edistää tutustumista?
- Miten estämme klikkiytymisen ja synnytämme sen sijaan rakentavan keskustelukulttuurin?
- Tiedämmekö parhaat käytäntömme ja osaammeko levittää niitä koko organisaatioon?
- Tunnummeko käyttäjämme ja heidän tarpeensa?
- Osaammeko tuottaa palvelumme?
- Mitä voisimme tehdä tehokkaammin ja mitä jättää tekemättä tai ulkoistaa?
- Mitä hyötyjä/haittoja yhdistymisestä on?
- Mitkä asiat ovat kiireisimpiä saattaa yhtenäisiksi?
- Mitä pelkään, odotan yhdistymisessä?



---

Lopuksi

*Muutos jatkuu – joko sopeudumme siihen alistumalla ja annamme muiden johtaa itseämme tai alamme itse johtaa muutosta ja tehdä maailmaamme sellaiseksi kuin sitä haluamme.*





*Kiitokset,  
kysymykset nyt tai  
jarmo.saarti@uef.fi*



ITÄ-SUOMEN  
YLIOPISTO

*www.uef.fi*