

# Aalto-yliopiston kirjaston kaukopalvelu mukana muutoksessa

Kaukopalvelupäivät 21.-22.4.2009  
Eeva-Inkeri Sierla, TKK

## Aiheita

- **Aalto-yliopisto**
- **Aalto-yliopiston kirjasto**
- **Aalto-yliopiston kirjaston kaukopalvelu**

# Aalto-yliopisto

Kolme olemassa olevaa korkeakoulua yhdistetään.

- **Helsingin kauppakorkeakoulu (HSE)**, perustettu 1911
  - n. 4000 opiskelijaa
- **Taideteollinen korkeakoulu (TaiK)**, perustettu 1871
  - n. 2000 opiskelijaa
- **Teknillinen korkeakoulu (TKK)**, perustettu 1849
  - n. 15000 opiskelijaa

**Aalto-yliopisto aloittaa toimintansa 1.1.2010 kolmella kampuksella.**

**Aalto-yliopiston tavoite on olla maailmanluokan yliopisto tekniikan kaupan ja taideteollisuuden alalla vuoteen 2020 mennessä.**

# Hallitus

## Aalto-korkeakoulusäätiö

Yliopistoa hallinnoi Aalto-korkeakoulusäätiö

- **pj., Matti Alahuhta**, TkT  
toimitusjohtaja, Kone Oyj
- **varapj., Marja Makarow**, FT, professori  
puheenjohtaja, Euroopan tiedesäätiö ESF
- **Robert A. Brown**, Ph.D  
rehtori, Bostonin yliopisto
- **Anne Brunila**, KTT  
toimitusjohtaja, Metsäteollisuus ry
- **Bengt Holmström**, Ph.D  
professori, Massachusetts Institute of Technology MIT
- **Saku Mantere**, TkT, FM, professori  
Hanken, Svenska Handelshögskolan
- **Anna Valtonen**, TaT  
johtaja, Nokia Design Research & Foresight

## Rehtori

- **Professori, Ph.D. Tuula Teeri on Aalto-yliopiston ensimmäinen rehtori.**
- **Aalto-korkeakoulusäätiön hallitus nimitti Teerin viisivuotiskaudeksi 1.4.2009 alkaen.**
- **Professori Teeri toimi vararehtorina ja rehtorin varamiehenä Kungliga Tekniska högskolanissa, missä hän on ollut vuodesta 1996.**
- **Teeri teki väitöskirjatyönsä VTT:llä ja tohtorintutkintonsa Helsingin yliopistossa.**

## Muutosorganisaatio (1/2)

- Aalto-yliopistoa valmistellaan muutosorganisaatiossa Aalto-korkeakoulusäätiön hallituksen tukemana.
- Rehtorit **Tuula Teeri** (Aalto-yliopisto), **Helena Hyvönen** (TaiK), **Eero Kasanen** (HSE) ja **Matti Pursula** (TKK) muodostavat Aalto-yliopiston muutosprosessin ohjausryhmän.
- Valmistelua tehdään kaikissa kolmessa korkeakoulussa, mukana valmistelun työryhmissä ovat henkilöstö ja opiskelijat, yhteensä 400 henkilöä.
- Aalto-wiki on Aalto-yliopiston valmistelun aikainen opiskelijoiden ja henkilökunnan sisäisen viestinnän kanava.

# Muutosorganisaatio

## Rakenne (2/2)

- **Muutosorganisaatio on jakautunut teema-alueisiin:**
  - **Fokusalueet**, Mauri Airila, TKK
  - **Opetus**, Hannu Seristö, HSE
  - **Tutkimus**, Outi Krause, TKK
  - **HR ja henkilöstöprosessit**, Timo Saarinen, HSE
  - **Yht.kunnallinen vuorovaikutus**, Markku Markkula, TKK
  - **Hallinto ja palvelut**, Pekka Saarela, TaiK
  - **Talous**, Esa Ahonen, HSE
- **Teema-alueet jakautuvat edelleen ydintiimiksi ja työryhmiksi.**

## Aalto-yliopiston nimi

- Työnimenä aluksi "Innovaatioyliopisto"
- Uuden yliopiston nimiehdotuskilpailuun tuli yli 1 600 ehdotusta
- **Uuden yliopiston nimeksi Aalto-yliopisto 29.5.2008**
  
- Alvar Aalto (1898–1976)
  - valmistui arkkitehdiksi Helsingin Teknillisestä Korkeakoulusta
  - perusti Artekin vuonna 1935
  - MIT:n professori (1946–1948)
- Aino Marsio-Aalto (1894–1949)
  - arkkitehti
  - Artek: johtaja, teollinen muotoilu, toimitusjohtaja
  - avioitui Alvar Aallon kanssa vuonna 1924
- Elissa Aalto (1922–1994)
  - arkkitehti ja kirjailija
  - avioitui Alvar Aallon kanssa vuonna 1952



# **Aalto-yliopiston kirjasto**

## Aalto-yliopiston kirjasto mukana muutoksessa

- Kirjastonjohtajat kokoontuivat ensimmäisen kerran pohtimaan Innovaatioyliopiston kirjasto- ja tietopalveluja joulukuussa 2006.
- Suunnittelun lähtökohtana oli yksi Aalto-yliopiston kirjasto, joka palvelee kolmella kampuksella.
- Suunnittelua on jatkettu kaikkien kolmen kirjaston koko henkilökunnan kanssa ideariihissä, aivoriihissä ja työryhmissä.
- Suunnittelun tueksi on kaikissa kirjastoissa järjestetty LibQual-asiakaskysely, johon saatiin yli 3000 vastausta.
- Lisäksi on tehty useita kansainvälisiä palveluvertailuja ja asiakkaiden edustajien haastatteluja.

# Aalto-yliopiston kirjaston ohjausryhmä

## Aalto-yliopiston kirjaston ohjausryhmän jäsenet

- Ari Muhonen, ylikirjastonhoitaja, TKK
- Eeva-Liisa Lehtonen, ylikirjastonhoitaja, HSE
- Marita Turpeinen, kirjaston johtaja, TaiK
- Yrjänä Levanto, professori, TaiK
- Hilppa Sorjonen, lehtori, HSE
- Annikki Huttunen, henkilöstöjärjestöjen edustaja, TKK
- Sini Marttila, KY
- Minna Väkevä, TKY
- Riitta-Liisa Leskinen, viestintävastaava, TaiK

# Aalto-yliopiston kirjaston työryhmät

## Työryhmät keväällä 2009

- Lähipalvelut (ja kirjastojärjestelmät)
- Tietopalvelut
- Kaukopalvelu
- Sähköiset kirjat
- E-lehdet
- Viestintä

## Aalto-yliopiston kirjaston tavoitteet

**Tämän kevään tavoitteena on saada aikaan**

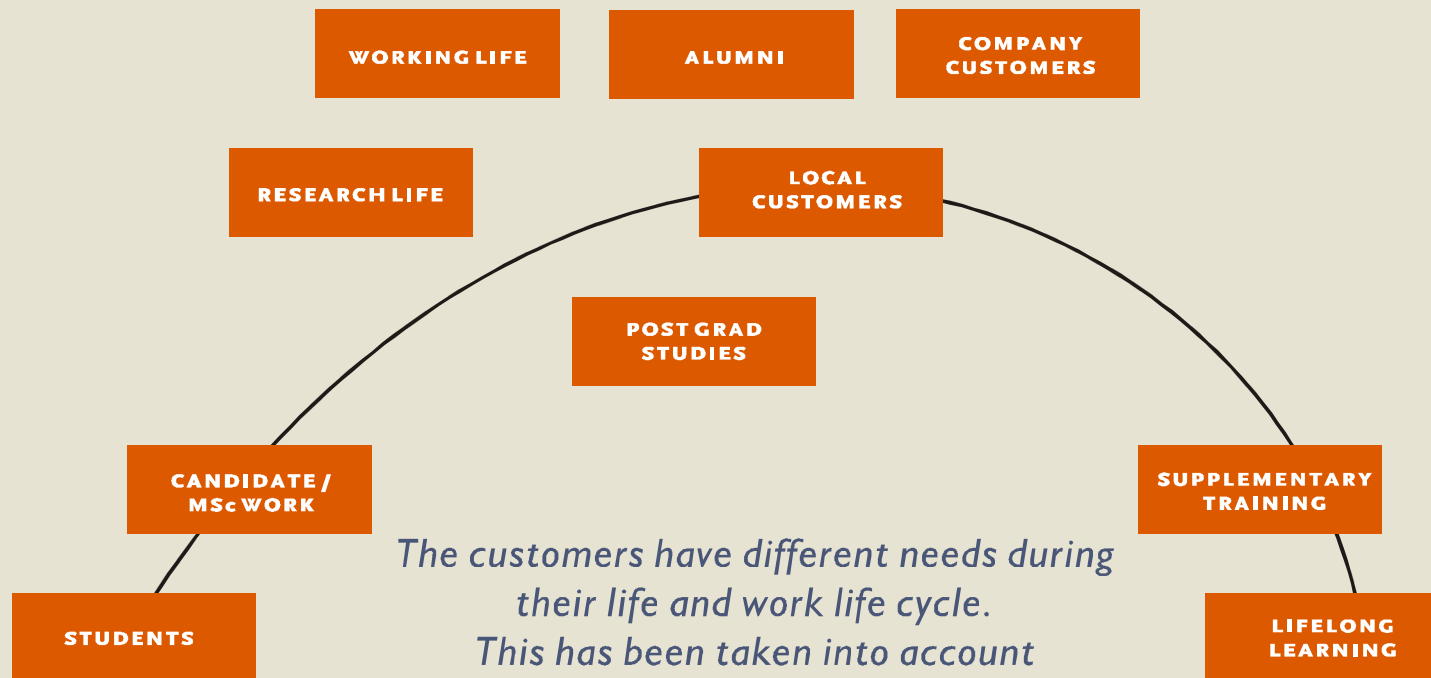
- **konkreettinen toimenpidesuunnitelma ensi syksyille sekä vuoden 2010 alkuun**
- **Road Map: mitä olemme vuonna 2020 ja millä askelilla se toteutetaan**
- **visio siitä, millainen Aalto-yliopiston opiskelija on vuonna 2020**

## Aalto-yliopiston kirjaston asiakkaat

- Kirjasto- ja tietopalvelujen suunnittelun lähtökohtana ovat asiakkaat ja heidän tiedontarpeensa.
- Potentiaalisen asiakaskunnan koko on yli 30000 henkilöä (opiskelijat, opettajat, tutkijat, yritykset). Lisäksi kirjasto palvelee sidosryhmiään, alumneja sekä suurta yleisöä.
- Asiakkailla on erilaiset tiedontarpeet eri elämänvaiheissa. Suunnittelussa käytetään asiakkuuden elinkaarimallia.

# Asiakkuuden elinkaarimalli

## THE LIFE CYCLE OF CUSTOMER NEEDS



## Aalto-yliopiston kirjaston palvelut

- **Yhtenäiset kirjastopalvelut kaikille kampuksille**
- **Dynaaminen, vuorovaikutteinen oppimisympäristö, oppimiskeskus**
- **Tutkimuksen tietojärjestelmät, julkaisuarkisto**
- **Räätälöidyt palvelut yrityksille ja yliopiston ulkopuolisille asiakkaille**
- **Aalto kirja- ja taidekauppa**





# **Aalto-yliopiston kirjaston kaukopalvelun kehittäminen**

## Aalto-yliopiston kirjaston Kaukopalvelu-työryhmä

### Työryhmän jäsenet

- HSE: Arja Viitanen, Leena Einiö ja Aino Kaksonen
- TaiK: Anne Laaksonen ja Anni Lemiläinen
- TKK: Marjatta Räisänen, Merja Mättö, Uljana Stelmahova ja Eeva-Inkeri Sierla (vetäjä)

### Työryhmän tehtävänä on

laatia Aalto-yliopiston kirjaston kaukopalvelutoiminnan prosessikuvaus Relais-kaukopalveluohjelmiston tarjoamat mahdollisuudet huomion ottaen.

## Kaukopalvelun kehittämisen lähtökohdat

**”Yksi kirjasto, joka toimii kolmella kampuksella”**

**”Asiakkaan ei tarvitse liikkua - aineisto liikkuu”**

- Aalto-yliopiston kirjastolla on kolme kampuskirjastoa, joiden resurssit ovat koko yliopiston yhteisessä käytössä
- Kampuskirjastoilla on kullakin omat tietokantansa Teemu-, Helcat- ja ARSCA- (TaiKin osuus) sekä omat asiakasrekisterinsä
- Kampuskirjastojen yhteiseen käyttöön on tarkoitus hankkia Relais Internationalin kehittämä Enterprise kaukopalveluohjelmisto

# Kaukopalvelujen kysyntä

Kaukopalvelujen kysyntään vaikuttavat

- palvelujen tarve
- palvelutarjonta
- palvelujen hinnat
- yhteistyön sujuvuus kampuskirjastojen välillä  
(elektronisten aineistojen yhteiskäyttömahdollisuudet)
- lisenssien kaukopalvelukäytölle asettamat rajoitukset

## Palvelutarjonnan yleiset periaatteet

- Aalto-yliopiston kampuskirjastoilla on oltava yhtenäinen kaukopalvelutarjonta
- Palvelu tarjotaan sekä oman organisaation jäsenille että ulkopuolisille asiakkaille

## Yhdessä sovittavat ja selvittävät asiat

- Käytäntöjen yhdenmukaistaminen
  - käytösäännöt
  - laina-ajat
  - asiakastyypit
  - yhteiset hinnastot
- Logistiikka kampusten välillä
  - esitetty vaihtoehto on sisäposti
  - liikkuvan materiaalmäärän arviointi on vaikeaa
- Yhteislainaus – Voyagerin Universal Borrowing-moduuli
  - lähipalvelun ja kaukopalvelun välinen työnjako
- Relais-kaukopalveluohjelmiston käyttöönottoon liittyvät selvitykset

## Kaukopalvelun muuttuvat käytännöt

### Lähettävä kaukopalvelu – tilauksen saapuminen

<b>Vanha käytäntö</b>	<b>Relais-ohjelmisto</b>
Tilaajakirjasto lähettää tilauksen eri menetelmillä ja se tulostetaan.	Tilaajakirjasto tekee tilauksen tietokannasta paikannettuun aineistoon. Tilaus tallentuu Relais-ohjelmistoon, saa seurantanumeron ja tulostuu automaattisesti hakuliuskana.
<b>Muuttuvan käytännön edut</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•Tilaus tulostuu automaattisesti ja henkilökunnan työmäärä vähenee.</li></ul>	<b>Selvitettävää</b> <ul style="list-style-type: none"><li>•Vielä on ratkaisematta, miten ulkomaisista järjestelmistä tulevat tilaukset saadaan suoraan Relais-ohjelmistoon.</li></ul>

## Kaukopalvelun muuttuvat käytännöt

### Lähettävä kaukopalvelu – tilauksen käsittely

<b>Vanha käytäntö</b>	<b>Relais-ohjelmisto</b>
<p>Tilaus numeroidaan, aineisto paikannetaan, tarkistetaan ja haetaan hyllystä. Artikkelit skannataan tai kopioidaan ja lähetetään asiakkaalle. Jos aineistoa ei voida toimittaa, lähetetään tilaajalle kielteinen vastaus ja kysytään välitetäänkö aineisto muualta. Asiakaskirjastojen rekisteriä ylläpidetään Voyagerissa.</p>	<p>Relais numeroi ja paikantaa aineiston. Asiakasrekisteriä ylläpidetään keskitetysti Relais'n palvelimella. Kun kirja lainataan Relais'ssa, tieto päivittyy Voyageriin. Artikkelit lähetetään kuten ennenkin. Kielteinen vastaus päivitetään Relais'iin (valmiit vastausvaihtoehdot). Ohjelmisto lähettää tilauksen eteenpäin.</p>



## Kaukopalvelun muuttuvat käytännöt

### Lähettävä kaukopalvelu – tilauksen käsittely 2

#### **Muuttuvan käytännön edut**

- Tilaavassa kirjastossa tilauksen käsittelyrutiinit vähenevät. Tilauksen kulkua voi seurata.
- Tilauksen käsittely käynnistyy sujuvammin. Erillisten asiakasrekisterien ylläpitoa ei tarvita. Tilaukseen vastaaminen on yksinkertaisempaa.
- Ohjelmistossa on mahdollisuus valita artikkelin lähetystavaksi sähköpostin liite, ”post to web” tai faksi.

#### **Huomioitavaa**

- Varaukset on tehtävä Voyagerissa.
- Oma laite- ja palvelinkanta voi rajoittaa ohjelman ominaisuuksien täyttä hyödyntämistä kopiotoimituksissa.

## Kaukopalvelun muuttuvat käytännöt

### Lähettävä kaukopalvelu – uusinta

<b>Vanha käytäntö</b>	<b>Relais-ohjelmisto</b>
Asiakaskirjasto uusii kaukolainansa suoraan Voyagerissa tai pyytämällä uusintaa kaukopalvelusta. Jos lainaa ei uusita, Voyager karhuu julkaisua automaattisesti.	Asiakaskirjasto voisi mahdollisesti uusida kaukolainansa itse Relais'n kautta tai pyytää uusintaa kaukopalvelusta.
	<b>Selvitettävää</b> Asiakkaan itse tekemät uusinnat voivat aiheuttaa ongelmia. Asia vaatii lisäselvitystä.

## Kaukopalvelun muuttuvat käytännöt

### Lähettävä kaukopalvelu – palautus

<b>Vanha käytäntö</b>	<b>Relais-ohjelmisto</b>
Kaukolainat palautetaan Voyager-järjestelmässä.	Kaukolainat palautetaan Relais'n kautta ja tiedot päivittyvät myös tilaajakirjastossa.
<b>Muuttuvan käytännön edut</b> Tilaajakirjasto näkee, että julkaisu on palautettu.	<b>Selvitettävää</b> Onko palautus tehtävä molempiin järjestelmiin?

## Kaukopalvelun muuttuvat käytännöt

### Lähettävä kaukopalvelu – laskutus

<b>Vanha käytäntö</b>	<b>Relais-ohjelmisto</b>
Kaksi kopiota kaukopalvelutilauksesta säilytetään laskutusta varten.	Relais-ohjelmisto laskee hinnan ja tallettaa tiedon. Laskutusta varten voidaan tulostaa listaukset tai luoda siirtotiedosto.
<b>Muuttuvan käytännön edut</b> Vähentää huomattavasti henkilökunnan työtä hinnoittelun tapahtuessa automaattisesti.	<b>Huomioitavaa</b> Hintataulukot oltava valmiit jo kaukopalveluohjelmiston implementointi-vaiheessa.

## Kaukopalvelun muuttuvat käytännöt

### Lähettävä kaukopalvelu – tilastointi

<b>Vanha käytäntö</b>	<b>Relais-ohjelmisto</b>
Kaukolainatilastot saadaan pääosin Voyagerista. Kuittilainat ja kopiotoimitukset on laskettava käsin.	Relais laskee tilastot, jotka ovat muokattavia.
<b>Muuttuvan käytännön edut</b> Tilastoinnin automatisointi vähentää työtä ja lisää mahdollisuuksia toiminnan seuraamiseen ja raportointiin.	

## Kaukopalvelun muuttuvat käytännöt

### Tilaava kaukopalvelu – kaukopalvelupyynnön jättäminen

<b>Vanha käytäntö</b>	<b>Relais-ohjelmisto</b>
<p>Asiakas voi lähettää kaukopalvelutilauksen web-lomakkeella, sähköpostina tai täyttää perinteisen kaukopalvelutilaus-lomakkeen.</p>	<p>Tilattavan julkaisun tiedot siirtyvät request-toiminnolla Relais'n web-lomakkeelle (Nellistä, Lindasta, kirjaston luettelosta; asiakas saa käyttöönsä myös tyhjän lomakkeen). Asiakas tunnistautuu, jolloin asiakastiedot siirtyvät lomakkeelle kirjaston rekisteristä, tai kirjautuu sisään ohjelmaan täyttämällä lomakkeelle henkilötietonsa. Tiedot tallentuvat Relais-ohjelmistoon ja tilaus saa seurantanumeron.</p>

## Kaukopalvelun muuttuvat käytännöt

### Tilaava kaukopalvelu – kaukopalvelupyynnön jättäminen 2

#### **Muuttuvan käytännön edut**

- Pyynnön jättäminen on helppoa.
- Uusi mahdollisuus kannustaa käyttämään tarjolla olevia resursseja.
- Uusi tilaustapa on lähempänä yleistä internet-palvelumallia.

#### **Huomioitavaa**

Kaukopalvelu-tilauksen lähettäminen Relais-ohjelmiston kautta vaatii aina tunnistautumisen.

## Kaukopalvelun muuttuvat käytännöt

### Tilaava kaukopalvelu – kaukopalvelupyynnön käsittely

<b>Vanha käytäntö</b>	<b>Relais-ohjelmisto</b>
<p>Virkailija tekee tarkistukset ja paikannukset eri lähteistä. Kaukopalvelutilaus toimii työpaperina tilauksen elinkaaren ajan, minkä jälkeen sitä säilytetään tilastointia ja laskutusta varten.</p>	<p>Tilaukset järjestäytyvät käsittelyjonoihin. Ohjelmisto tarkistaa kirjaston oman tietokannan ja tekee asiakkaalle pyynnön, jos julkaisu löytyy ja on lainattavissa. Ellei julkaisua löydy kirjaston omasta tietokannasta, Relais etsii ja paikantaa sitä muista tietokannoista ennakkoon määritellyn kiertoilistan mukaan.</p>
<p><b>Muuttuvan käytännön edut</b></p> <p>Automaatio nopeuttaa ja helpottaa tilauksen käsittelyä.</p>	



## Kaukopalvelun muuttuvat käytännöt

### Tilaava kaukopalvelu – tilauksen lähettäminen

<b>Vanha käytäntö</b>	<b>Relais-ohjelmisto</b>
<p>Virkailija lähettää tilauksen joko sähköpostitse, aineistopyyntönä Voyager-kirjastoon, tai kirjautumalla ulkomaisen järjestelmän tilaustoimintoon.</p>	<p>Tilaus kiertää haluttaessa kirjastosta toiseen. Virkailija voi muokata kiertolistaa. Jos julkaisua ei saada, tilaus siirtyy virkailijan edelleen käsiteltäväksi. Joihinkin ulkomaisiin järjestelmiin voi lähettää tilauksen Relais'n kautta. Jos tilaus tehdään ulkomaiseen järjestelmään kirjautumalla, päivitetään tiedot Relais-ohjelmistoon manuaalisesti.</p>

## Kaukopalvelun muuttuvat käytännöt

### Tilaava kaukopalvelu – tilauksen lähettäminen 2

#### **Muuttuvan käytännön edut**

- Asiakas voi seurata oman tilauksensa vaiheita ohjelmaan kirjaututtuaan.
- Tilaus kulkee kiertoilistan mukaan automaattisesti, eikä siihen tarvitse puuttua ellei se palaa tuloksettomana virkailijalle.
- Aikaa säästyy, koska vastausten käsittely ja tilausten uudelleenlähetykset vähenee.
- Ensimmäisenä kiertoilistalla voisi olla Varastokirjasto.

#### **Selvitettävää**

Yhteensopivuus Voyagerin ja joidenkin ulkomaisten järjestelmien kanssa on vielä neuvotteluvaiheessa.

## Kaukopalvelun muuttuvat käytännöt

### Tilaava kaukopalvelu – aineiston saapuminen

<b>Vanha käytäntö</b>	<b>Relais-ohjelmisto</b>
<p>Virkailija merkitsee saapumispäivän ja hinnan kaukopalvelu-tilaukseen. Asiakkaalle soitetaan tai lähetetään saapumisilmoitus sähköpostilla. Artikkelikopiot postitetaan suoraan asiakkaalle.</p>	<p>Virkailija merkitsee lainan saapuneeksi. Sähköposti-ilmoitus lähtee automaattisesti asiakkaalle. Relais-ohjelmisto laskee hinnat hintataulukon mukaan.</p>
<p><b>Muuttuvan käytännön edut</b></p> <p>Virkailijoiden työrutiinit vähenevät.</p>	

## Kaukopalvelun muuttuvat käytännöt

### Tilaava kaukopalvelu – lainaaminen

<b>Vanha käytäntö</b>	<b>Relais-ohjelmisto</b>
Asiakas noutaa saapuneen julkaisun pääkirjaston lainauspisteestä.	Kaukolainaksi tullut julkaisu lainataan Relais-ohjelmistossa, jolloin tiedot päivittyvät Voyagerin lainausmoduuliin.
<b>Muuttuvan käytännön edut</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ilmeisesti kaukolainat näkyvät kirjastojärjestelmässä samaan tapaan kuin paikallislainat.</li><li>• Automaattinen tiedonsiirto vähentää virkailijoiden työtä.</li></ul>	

## Kaukopalvelun muuttuvat käytännöt

### Tilaava kaukopalvelu – uusinnat

<b>Vanha käytäntö</b>	<b>Relais-ohjelmisto</b>
Asiakas pyytää uusintaa kaukopalvelusta. Virkailija uusii lainan tai pyytää uusintaa lähettäjäkirjastolta. Asiakkaalle ilmoitetaan uusi eräpäivä. Ellei lainaa voi uusia, asiakasta pyydetään palauttamaan kaukolaina.	Asiakas pyytää uusintaa kaukopalvelusta. Lainan uusinnasta todennäköisesti lähtee ilmoitus asiakkaalle automaattisesti.
<b>Muuttuvan käytännön edut</b> Tilannetieto on saatavilla nopeammin.	<b>Muuttuvan käytännön haitat</b> Asiakas ei voi itse uusia lainojaan.

## Kaukopalvelun muuttuvat käytännöt

### Tilaava kaukopalvelu – palautus

<b>Vanha käytäntö</b>	<b>Relais-ohjelmisto</b>
Palautuspäivä merkitään kaukopalvelutilaus-lomakkeeseen.	Palautus tapahtuu Relais-ohjelmistossa, joka päivittää tiedot Voyager-järjestelmän lainausmoduuliin.
<b>Muuttuvan käytännön edut</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Asiakas näkee palautuksen tulleen kirjatuksi.</li><li>• Automatisointi virtaviivaistaa toimintaa.</li></ul>	

## Kaukopalvelun muuttuvat käytännöt

### Tilaava kaukopalvelu – laskutus ja tilastointi

<b>Vanha käytäntö</b>	<b>Relais-ohjelmisto</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>•Laskutusta varten säilytetään kaksi kopiota asiakkaan tekemästä kaukopalvelutilauksesta.</li><li>•Tilastot kerätään täysin manuaalisesti.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Ohjelmistosta saadaan asiakkaittain tulosteet laskutettavista tilauksista.</li><li>•Relais-ohjelmisto tuottaa runsaasti erilaisia tilastoja. Kirjasto voi itse määrittellä, minkälaisia tilastoja ja raportteja Relais'n halutaan tuottavan.</li></ul>
<b>Muuttuvan käytännön edut</b> Kaukopalvelutilauksista saatavat raportit vähentävät työtä laskutuksessa.	<b>Muuttuvan käytännön edut</b> Relais-ohjelmisto lisää mahdollisuuksia toiminnan seuraamiseen ja raportointiin.

# Aalto-yliopiston kirjaston kaukopalvelun

## Road Map

- **Miten palvelut toimivat elokuussa 2009**  
Kaukopalvelut toimivat elokuussa 2009 nykyisten prosessikuvausten mukaisesti. Kampuskirjastojen kaukopalveluhinnastot pyritään yhdenmukaistamaan.
- **Miten palvelut toimivat vuoden 2010 alussa**  
Relais-kaukopalveluohjelmisto on käytössä. Kaukopalveluhinnastot ovat yhdenmukaiset ja logistiikka kampuskirjastojen välillä toimii hyvin.
- **Miten palvelut toimivat 2020**  
Kaukopalveluprosessit on pitkälle automatisoitu. Kaukopalveluvirkailija hoitaa sekä antolainauksen että pyyntölainauksen yhden ohjelmiston avulla. Kampuskirjastojen palveluille on luotava yhtenäinen yleisilme ja toimintaperiaatteet. Näin myös asiakkaat saavat sen mielikuvan, että toimimme yhtenä kirjastona.



# Kaukopalvelu tänään ja tulevaisuudessa

## **Kehittyvä kaukopalvelu**

- on globaalia toimintaa, joka tiivistää kirjastojen välistä yhteistyötä ja kannustaa aineistojen yhteiskäyttöön
- on tärkeä osa kokoelmapolitiikkaa
- käyttää uusinta tekniikkaa
- edistää asiakastoimisuutta
- toimii kustannustehokkaasti

## **Kaukopalvelun haasteet**

- kaukopalvelulta vaaditaan entistä nopeampaa ja tehokkaampaa toimintaa
- kaukopalvelutoiminnan on kyettävä uudistumaan asiakkaiden muuttuvia tarpeita vastaavasti ja niitä ennakoiden