



UNIVERSITY OF
EASTERN FINLAND

UEF Datatuki

Yhden luukun palvelu ja palvelun kehittäminen*

**Timanttiset työkalut – teoriaa ja tarinoita kirjaston palveluiden kehittämisestä –
webinaari (STKS)**

30.11.2023 Manna Satama, tietoasiantuntija (Itä-Suomen yliopiston kirjasto)

*Esityksessä on hyödynnetty Sanna Soppelan (Jatkuvan oppimisen keskus / UEF) palvelumuotoilukoulutuksessa laatimia materiaaleja sekä Niina Nurmen laatimia dioja.

UEF// University of Eastern Finland

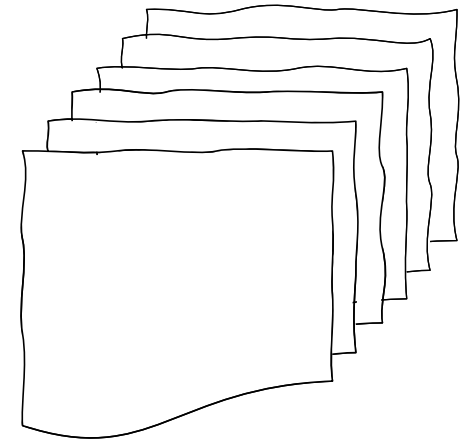


Tekijöiden nimeäminen: Nurmi, Niina; Satama, Manna; Soppela, Sanna



Esityksen rakenne

- Yhden luukun palvelu ja UEF Datatuen kehittämishanke 2021–2022
- Esimerkkejä UEF Datatuen palveluista
- Mitä ja miten jatkossa, kun erillinen hanke on päättynyt?





Miksi ja mitä haluttiin lähteä kehittämään?

Tilanne ennen vuotta 2021

- **Tutkimusaineistonhallintaan liittyvät tukipalvelut** ja osaaminen hajallaan **eri yksiköissä** (laki, tietotekniikka, kirjasto, jne.). Esim. toiminnalla ei vakiintunutta nimeä tai kuvausta
- **Puutteelliset resurssit** (kirjastolla 1 HTV, 2-3 hlöä; aineistonhallinnan tukeen osallistuvilla asiantuntijoilla muitakin työtehtäviä datatuen pyörittämisen ohessa, kirjasto myös **palvelun koordinoija**).
- Tiedekuntien rooli sekä osaamisen ja asiantuntijaverkostojen kehittäminen?



datasupport@uef.fi



henkilo@uef.fi



tietosuoja@uef.fi



sopimukset@uef.fi



henkilo@uef.fi



UEF Datatuki: Kehittämishanke 2021–22

- Kirjaston koordinoima hanke **Datatuen kehittäminen osana tutkimuksen tukea** (1.2.2021–31.12.2022).
- Hankkeessa kaksi määräaikaista projektisuunnittelijaa.





Palvelumuotoilu osana hanketta

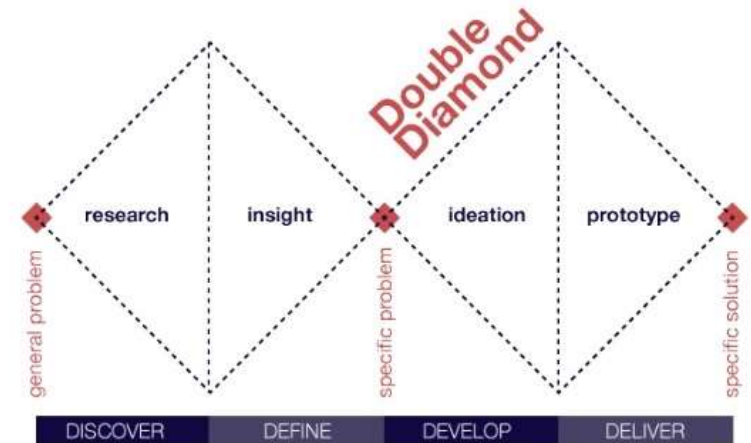
- Datatuen kehittämishankkeelle räätälöity palvelumuotoilukoulutus UEFin Jatkuvan oppimisen keskukselta (JOK).
- Keskiössä datatuen yhden luukun palvelun jatkotyöstäminen ja käyttäjälähtöisyys.
- Yksikkörajat ylittävää yhteiskehittämistä (datatuen toimijat).
- 7 lähitapaamista syksy/talvi 2021, yksi jatkotapaaminen syksyllä 2022.





Palvelumuotoilu - Service design

- Palveluiden ihmislähtöistä suunnittelua ja kehittämistä
- Yhteiskehittäminen, monialaisuus, luovuus, visualisointi, konkretisointi, iterointi
- Prosessin eri vaiheisiin työkaluja ja menetelmiä, jotka auttavat kuvaamaan aineettoman palvelun (esim. asiakaskuvaus, haastattelut, havainnointi, palvelupolku, service blueprint)



Wikimedia Commons: Author Olga Carreras Montoto. This file is licensed under the [Creative Commons Attribution 4.0 International](#) license.



UEF Datatuen ja verkoston toimijat

NIMI PAMUN
JÄLKEEN

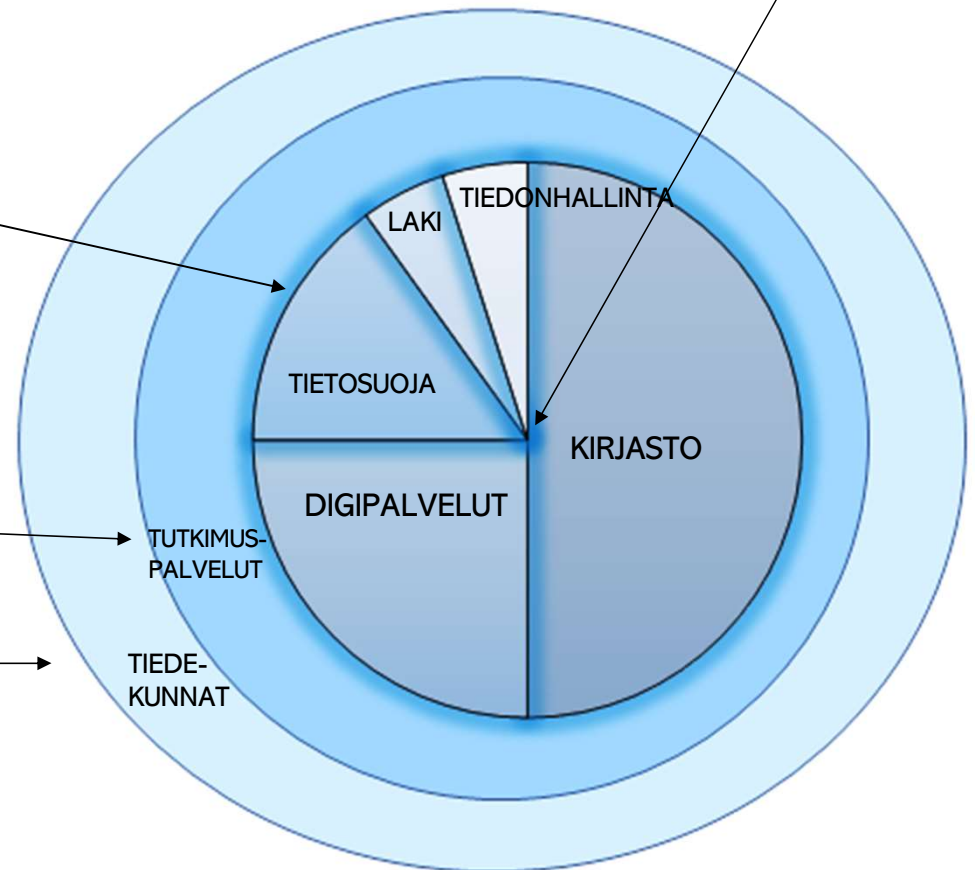
Front office - datasupport@uef.fi
Kirjaston datatiimin tietoasiantuntijat

UEF Datatuen yhden luokun toimijat:

- Kirjaston datatiimin tietoasiantuntijat
- Tutkimuksen digipalveluiden asiantuntijat (ml. tietoturva)
- UEFin tietosuojavastaava
- Tietoaineistojen hallinnan asiantuntija (kirjaamo)
- Lakipalvelujen asiantuntijat

Tutkimusaineistojen tuen verkoston toimijat:

- Tutkimuspalvelut
Keskittetyt **rahoituskoordinaattorit**
Tieteenalakohtaiset **rahoituskoordinaattorit**
- Tiedekunnat
Dekaanit, varadekaanit
Tohtorikoulut
Tutkimusinfrakoordinaattorit*
Tutkimusyhteisöt (RC:t)
Datamanagerit tms. (esim. staff scientist*)
- Tutkimuseettinen toimikunta (pj, siht.)*
- Yksittäiset tutkijat*
- ...





Esimerkki palvelumuotoilussa pohdituista kysymyksistä

Missä tilanteissa ja miksi palvelua käytetään?

Tutkimuksenaikainen neuvonta (aineistonhallinta)

Tutkimusdatan arvostus

Rahoittajan tai julkaisijan ehtona on toimia tietyllä tavalla

Tutkimuksen jälkeen tarvitaan apua (esim. aineistojen arkistointiin)

Tutkija poistuu organisaatiosta

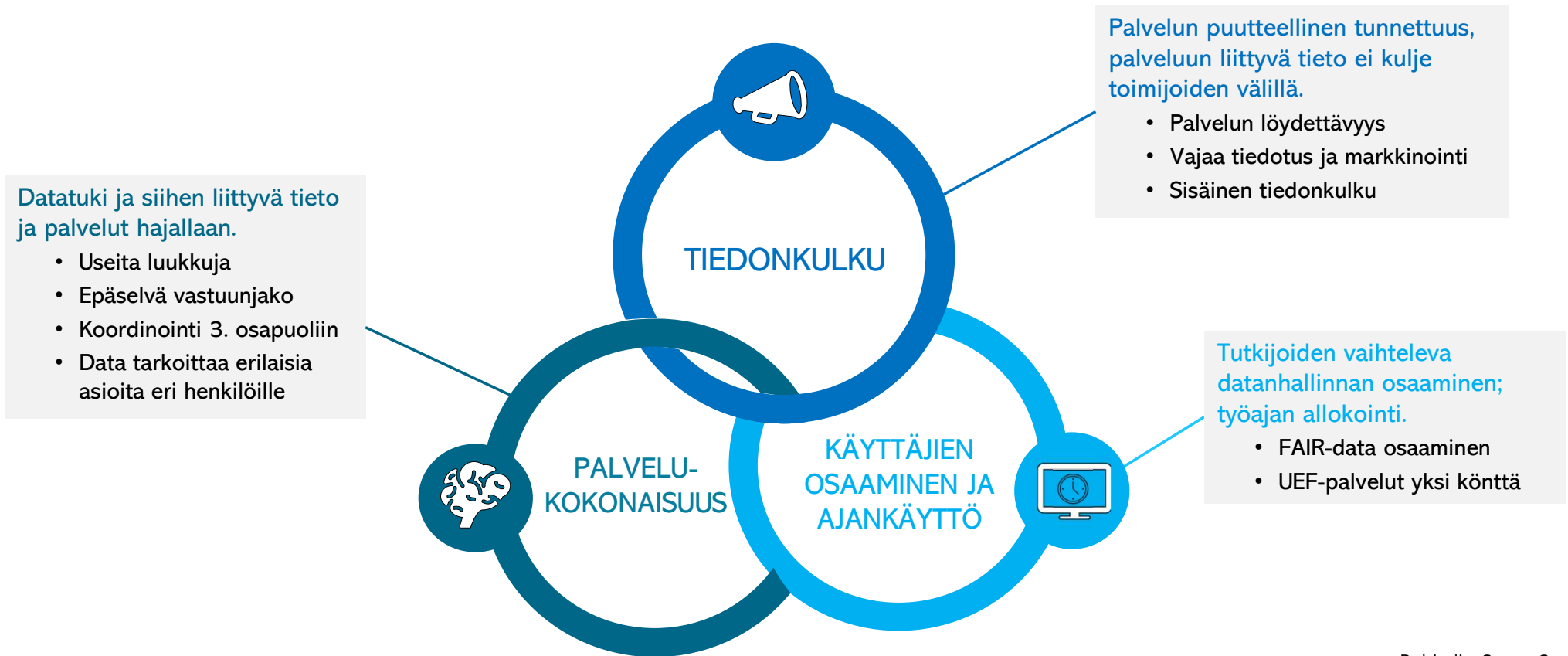
Jne..



Kuva: Sanna Soppela (UEF Jatkuvan Oppimisen Keskus)



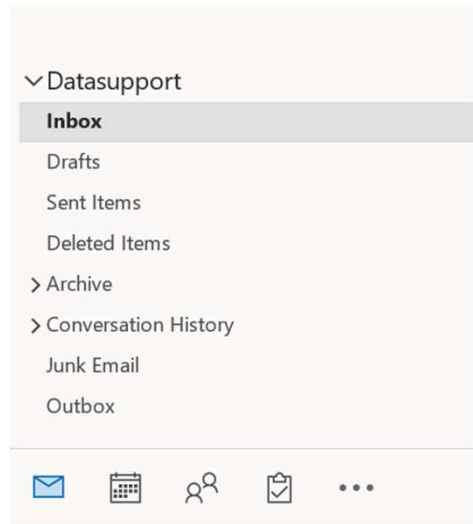
Datatuen palvelun tunnistettuja ongelmia





Palvelunhallintajärjestelmä

Vanha: MS Outlook



1.5.2022

Uusi: Efecte

UNIVERSITY OF EASTERN FINLAND

Search

UEF Datatuki
Support group: Support groups

Group information

Group name ? UEF Datatuki

Email notifications ? No

Group members

Kirjaston tietoasiantuntija (2-4 hlöä)
Tietosuojavastaava (1 hlö)
Tutkimuksen digipalvelut (1 hlö)
Tietoturva (1 hlö)
Sopimuslaki (1-2 hlö)
Tiedonhallinta (1 hlö)

Chat support

Queue Manager

Related department Tipa

Email notifications

Outbound e-mail datasupport@uef.fi



Palveluiden jatkotyöstö: Uudet verkkosivut (1/2)

UEF Datatuki

Ensisijainen kohderyhmä →

Itä-Suomen yliopiston datatuki – UEF Datatuki – tarjoaa palveluita ja koulutusta tukemaan yliopiston tutkijoiden tutkimusdatan hallintaa tutkimuksen eri vaiheissa.

Palvelun tuottajat →

Palveluita tuottavat kirjaston, tietotekniikkapalveluiden, lakipalveluiden, tietoaineistojen hallinnan, tietosuojan ja tietoturvan asiantuntijat kootusti yhden palveluosoitteen kautta.

Palvelun sisältö →

Jos asiiasi koskee esimerkiksi aineistonhallinnan suunnittelua, juridisia kysymyksiä, tallennustilaa tai datan jakamista, tavoitat oikeat henkilöt lähettämällä kysymyksesi osoitteeseen datasupport@uef.fi.

Palvelukanava, yhteystieto →

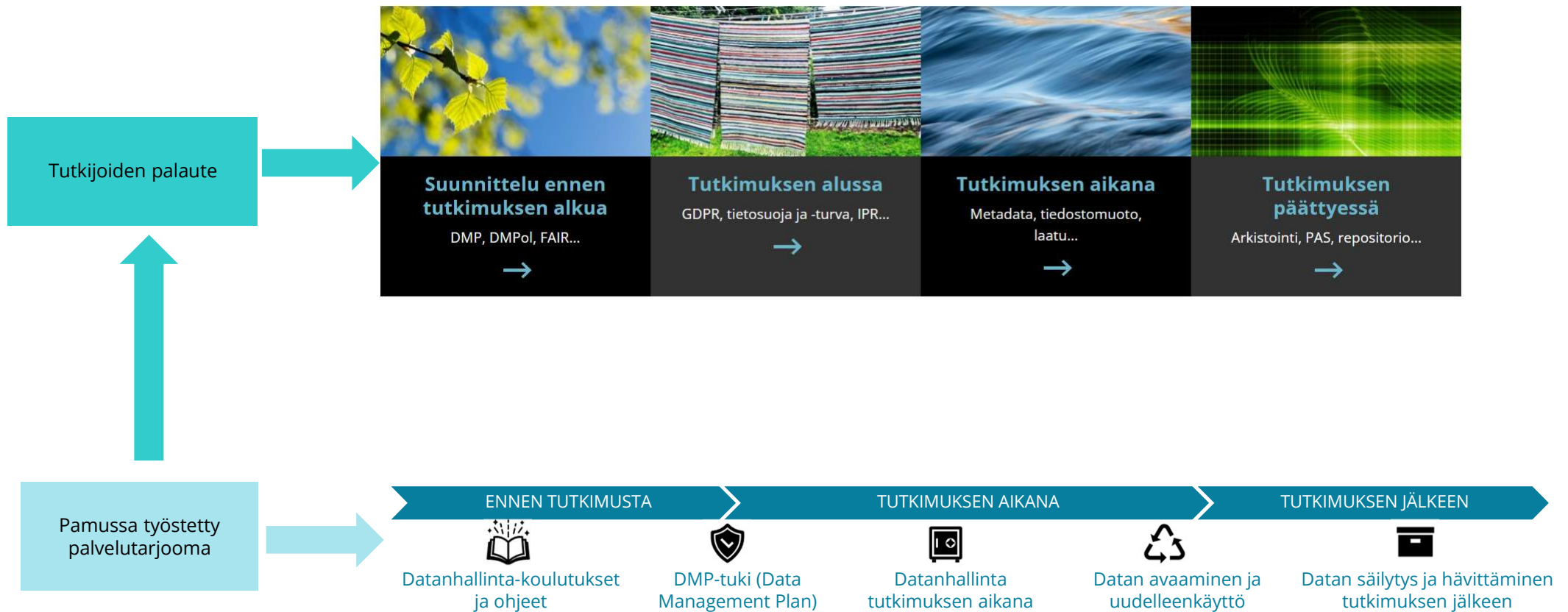
Mitä ei tarjota →

UEF Datatuki järjestää aineistonhallinnan koulutusta ja opintojaksoja sekä tarjoaa kaikille avointa materiaalia. Näihin voit tutustua kohdassa [Koulutukset, opintojaksot ja avoimet materiaalit](#). Vaikka UEF Datatuki ei tarjoa tukea tutkimusmetodeihin, pyrimme nostamaan esille niihin liittyvää koulutusta, ks. [Tutkimusmetodikoulutusta](#).



Palveluiden jatkotyöstö: Uudet verkkosivut (2/2)

Aineistonhallinnan tuki tutkimuksen eri vaiheissa





Tunnistettuja ongelmia: tilanne nyt



PALVELUKOKONAISUUS

Datatuki ja siihen liittyvä tieto ja palvelut hajallaan.

- × Useita luokkua
- × Epäselvä vastuunjako
- ✓ Koordinointi 3. osapuoliin
- ✓ Data tarkoittaa erilaisia asioita eri henkilöille

Toimijoiden eri roolit datatuessa, yhden luokun promootio omien palveluiden ohessa

Yhtenäisempää näkemystä (toimijoiden välillä), milloin kysymys on datanhallinnan asiaa

Priorisoitu sisäisen prosessin työstöä

Viestintä ja tiedotus



TIEDONKULKU

Palvelun puutteellinen tunnettuus, palveluun liittyvä tieto ei kulje toimijoiden välillä.

- ✓ Palvelun löydettävyys
- ✓ Vajaa tiedotus ja markkinointi
- × Sisäinen tiedon kulku

Uudistetut verkkosivut, uusi palvelunhallintajärjestelmä

Työpajat, hankkeen blogit ja artikkelit, esitykset

Useita tiedotuskanavia (ml. toimijoiden omia), Datatuen sisäisen tiedotuskanavan hyödyntäminen vähäistä



KÄYTTÄJIEN OSAAMINEN JA AJANKÄYTTÖ

Tutkijoiden vaihteleva datanhallinnan osaaminen; työajan allokointi.

- ✓ FAIR-data osaaminen
- ✓ UEF-palvelut yksi könttä

Räätälöidyt koulutukset tutkijoille

Palvelutarjooman selkeytys, kootut ohjeet uudistetuilla verkkosivuilla



Mitä opimme palvelumuotoilusta datatuen kehittämisen välineenä?

- ✓ Räätelöity lähikoulutus toi tuloksia lyhyessä ajassa.
- ✓ Palvelupyyntöjen visualisointi selkeytti sisäistä työskentelyä ja jäsensi palvelun sisältöä.
- ✓ Yhteiskehittäminen selkeytti UEF Datatuen toimijoiden rooleja.
- ✓ Koulutus itsessään toimi datatuen palvelun sisäisen tiedotuksen ja markkinoinnin välineenä.
- ✓ Antoi hyvän pohjan palvelun jatkokehittämiseen.
- ✓ Koulutus itsessään ei riitä toimintatapojen muutokseen: tarvitaan pitkäjänteisyyttä ja iteraatiota, jotta yhdessä työstetyt asiat siirtyvät osaksi käytäntöä.
- ✓ Fasilitoitu jatkoseuranta suositeltava.



VISUALISOINTI

ITERAATIO

JATKUVA KEHITTÄMINEN



Projektin jälkeen...

Jatketaan tavoitteellisesti ja tietoisesti kehittämistä, mm.

- UEF Datatuen sisäinen työskentely
- Ulkoinen viestintä (ulkoiset verkkosivut, UEFin henkilöstön verkkoalusta)

Osaaminen ja ammattitaito:

- Henkilöstö ja rekrytoinnit (kirjasto, tiedekunnat)
- Datanhallinnan ammattilaisuus (kansallinen työ)
- Verkostot (myös yliopiston sisällä)

- Perusopinnot (geneeriset opinnot, opinnäytetöiden ohjaajat)
- Tohtorikoulut (kytkeytyy DMP:n laatimiseen)

Avoin tiede:

- UEFin Avoimen tieteen työryhmä (datanhallinta suunnitteluryhmässä)
- Ajankohtaisia teemoja:
 - Tutkimuksenjälkeinen säilyttäminen
 - Kuvailu ja dokumentointi