

TURUN YLIOPISTON KIRJASTON MUUTOSMATKA 2020-LUVULLE

Organisaatio, toimipisteet ja asiakaspalvelun evoluutio

Antti Peltonen

Kirjaston palvelupäällikkö (Asiakaspalvelut, Analytiikka, Tilat ja Viestintä)



UNIVERSITY
OF TURKU

MATKA?

Määritelmä:

Siirtyminen paikasta toiseen, päämäärään; oleminen tai käyminen toisessa paikassa

Olemmeko 2020-luvulle tullessa siirtyneet jostain jonnekin?

- Kyllä olemme

Olemmeko perillä päämäärässä?

- No, emme tietenkään. Matka jatkuu.

Tavoite siirtyy ja suunta tarkentuu

- Toimintaympäristön muutoksissa mukana kulkeminen
- Asiakastarpeiden huomiointi, tarkoituksenmukainen palvelu



TURUN YLIOPISTO 2023

Yliopisto:

- 8 tiedekuntaa, monialainen tutkimusyliopisto
 - Turun kampus, Porin kampus ja Rauman kampus
- Lisäksi 4 erillistä laitosta
- Opiskelijoita yli 22 000
- Henkilökuntaa noin 3 400
- Julkaisuja noin 6 600 vuodessa



TURUN YLIOPISTON KIRJASTO 2023

Kirjasto(t)

- Kirjasto on yksi hallinnollinen yksikkö, noin 70 työntekijää
- 8 kirjastoyksikköä (Turussa 6, yksiköt Raumalla ja Raisiossa)
 - + Porin yliopistokeskuksen kirjasto
- Käytössä olevat tilat 18 217 neliömetriä
- noin 260 000 asiakaskäyntiä / vuosi

Reunaehtoja

- Vapaakappalekirjasto
- Elektroniset aineistot (yli 10 miljoonaa käyttökertaa / vuosi)
- Kirjaston muut asiantuntijapalvelut yliopistoyhteisölle
 - Opetus, julkaisemisen tuen palvelut, avoin tiede sekä tutkimusdatan hallinta



MISTÄ TURUSSA OLIMME TULOSSA?

”Kirjastoyksiköitä yhteen, muttei yhdeksi”

- Etenkin vuosien 2011 ja 2016 välillä isoja tilaudistuksia ja käytännön muutoksia

Lähtötilanteessa kirjastolla oli 19 kirjastoyksikköä, joista 16 Turun kampusalueella

- Yliopiston kustannussäästöavoitteissa tilojen käytön tehostaminen
- Kirjaston henkilökuntaresurssin käyttö kustannustehokkaasti ja yliopistoyhteisön tarpeisiin vastaten



... JA MITEN SITTEEN KÄVIKÄÄN?

Yliopiston tilatyöryhmä päätyi ratkaisuun, jossa kirjastoyksiköt vähenivät Turussa neljästätoista kuuteen yksikköön

- Pääkirjaston tilat säilyivät ennallaan, kirjastoyksiköiden määrä yli puolittui – kirjaston tilat vähenivät lähes 20%

Vuoden 2016 alusta eteenpäin Turun yliopiston kirjasto toimi kahdeksan kirjastoyksikön voimin

- Yksittäiset kirjastot edelleen tieteenalakohtaisia, mutta ”yliopistolla yksi yliopiston kirjasto”

Tilojen tehostaminen uudelleen ajankohtaiseksi 2022-23 yliopiston kustannussäästöjen näkökulmasta



RAKENNETTIIN UUSI KIRJASTOKIN, JOTEN TAAS MUUTETTIIN

Arcanumin remontoituihin tiloihin avattiin uusi kirjasto keväällä 2023, uusiin tiloihin humanistisia aineistoja

- Säästösyistä luovuttiin Quantumin luonnontieteiden kirjastosta, jonka aineistot siirrettiin Teutoriin lääketieteen aineistojen yhteyteen

Tilanne tilojen osalta 10/2023:

- Feeniks ("pääkirjasto"): kielten aineistot + vapaakappaleet
- Arcanum: humanistiset aineistot
- Teutori: lääketiede ja luonnontieteet sekä tekniikka
- Calonia: oikeustiede
- Educarium: kasvatus- ja yhteiskuntatieteet
- Kauppakorkeakoulun kirjasto: kauppätieteet
- Raisio: sanomalehdet ja pienpainatteet; Rauma: opettajankoulutuslaitoksen kirjasto



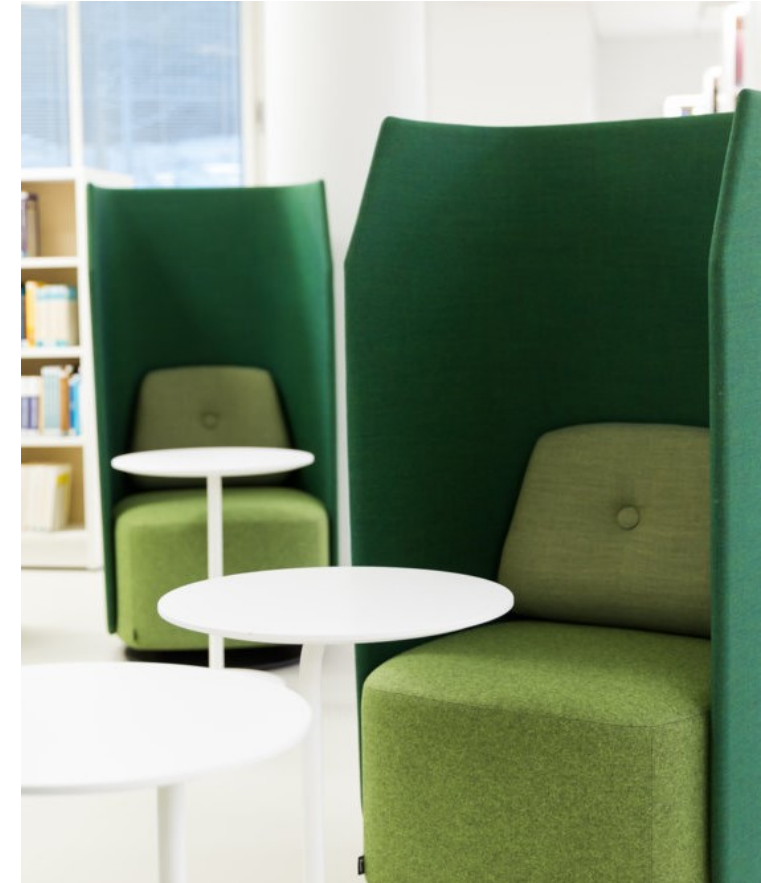
EDELLEEN ”KAMPUS TÄYNNÄ KIRJASTOJA”

Kirjastojen yhdistyminen toi hyötyjä asiakaspalveluresurssien näkökulmasta...

- Työnkuvien miettiminen uusiksi mahdollistui resurssia vapautuessa
 - Avautuvia vakansseja yhdistettiin ja rekrytoinneissa painotus asiantuntijatehtävissä
- Asiakaspalvelupainotteisella työnkuvalla olevien rotaatio toimipisteissä kahden asiakaspalvelutiimin puitteissa
 - ”ylä- ja alakampus”

...mutta

- Yksiköitä edelleen useita, vuoroja paljon, vaihtelevat kiireajat, varastonoudot (vapaakappaleet)
 - Johtaa väistämättä vuorojen suureen määrään (aamu- ja taustatyöt, hyllytys, asiakaspalvelupäivystys)
 - Lyhyet välimatkat ja rotaatio helpottavat organisointia
 - Asiakaspalveluun keskitetty aamupäivän omatoimiajoille ns. etäaspa



ORGANISAATIO MUOKKAUTUNUT MYÖS

Kirjaston organisaatiouudistus toiminnassa 2022 alusta

Tieteenalaryhmät (TAR) ja koordinoivat Toiminnot

- Tieteenalaryhmät huolehtivat käytännön lähipalvelutarjonnasta tieteenaloille
 - Matemaattisluonnontieteen, tekniikan ja lääketieteen TAR
 - Kauppa- ja oikeustieteellinen TAR
 - Humanistinen TAR + Kulttuuriaiainryhmä
 - Kasvatus- ja yhteiskuntatieteellinen TAR
- Opetus, ohjaus, julkaisut, aineistot, data, ..., asiakaspalvelu ja tilat?



ORGANISAATIO MUOKKAUTUNUT MYÖS

Tieteenalaryhmillä iso vastuu tieteenaloille tarjottavista kirjaston palveluista

- Minne kirjastoyksiköiden ja tilojen kehittäminen tässä yhtälössä sijoittuvat?
- Ketteryys muutoksissa? Asiakslähtöisyys nopeasti muuttuvassa ympäristössä?
- Tieteenalaryhmän tietoasiantuntijat ja informaatikot kuuluvat asiakaspalvelutiimiin
 - Kampuksen asiakaspalvelutiimeissä reilut 40 henkeä
 - Lähiasiakaspalvelutehtäviä Raisiossa ja Raumalla
- Lähiasiakaspalvelu kirjastoissa edelleen osana lähes kaikkien työnkuvaa koko kirjastossa



LÄHIASIAKASPALVELU YKSIKÖISSÄ

Painettujen aineistojen edelleen runsas käyttö ja tilojen korkea käyttöaste poikkeusvuosien jälkeen

- Lähiasiakaspalvelu säilyi yhä osana asiantuntijatyötä
- Kirjastosihteerien rotaatio (kaksi asiakaspalvelutiimiä)
 - Resurssinäkökulmasta toimiva

Omatoimisuuden läpilyönti (koko yhteiskunnassa)

- ”Suomi itsepalvelun ihmemaana”
- Enemmistöllä asiakkaista odotusarvo omatoimisuudessa
- Kirjastot olleet jo vuosia eturintamassa
- Turun yliopiston kirjastossa kohti edelleen laajempia omatoimiaukioloaikoja vuoden 2024 aikana
- Laajemmat ilta-aukiolot, enemmän ”24/7” tiloja



OVATKO REUNA-EHDOT ENNALLAAN?

Yliopistolla rakennukset edelleen pääasiassa tieteenalakohtaisia

Kirjastot tiloina

- Tiloissa kävijämäärät selkeässä kasvussa 2023 syksyllä
 - Ehkä vähän yllättäenkin. Poikkeusvuosien jälkeen etenkin opiskelijat todella palanneet kampuksille (2023 syyskuussa n. 50 000 kävijää, vrt. 2022 n. 40 000)
- Tilatarpeiden moninaistuminen
 - ”Etäosallistuminen lähipäivinä”

Yliopistolla talouden tasapainottamisohjelma jatkuu

- Tilojen käytön tehostaminen tulee näyttelemään isoa roolia kirjaston lähipalveluiden ja toiminnan kehittämisessä lähivuosina
- Visioita, proaktiivisuus, asioiden uudelleen ajattelu



PIENENEVIEN NELIÖIDEN TEHOKAS KÄYTTÖ?

Tilat vähentyneet, tilojen monimuotoistuminen

- Erilaisia luku- ja työskentelypaikkoja
- Ryhmätyötiloja ja muita varattavia tiloja
- Laajojen omatoimikäyttöaikojen opiskelutiloja
- Kohtaamispaikkoja lisää?
- Enemmän tiloja rentoutumiseen?
- Muunneltavuus?

Uutena tarpeena opiskelijoilta tullut tarve tiloille etäkurssiosallistumisiin: ei hiljaisuutta vaan ”samassa tilassa kuulokkeet päällä, mikrofoniin puhuen”, ”call-center”. Pystyykö kirjasto vastaamaan tarpeeseen? Pystymme toki.



MIKÄÄN OLE RIKKI, VAI ONKO?

Kustannustehokkuuden hakeminen palvelutason säilyessä ennallaan ja mieluiten yhä kohentuessa. Miten?

Henkilöressurssien tarkoituksenmukainen käyttö, henkilöstön osaamisen kehittäminen sekä työhyvinvointi

Tilojen tarve opiskelijoilla selkeästi poikkeusvuosien jälkeisellä tasolla, jopa kasvanut

- Opiskelujen monimuotoistuminen (lähi- ja etäopiskelujen yhteensovittaminen)
- Kirjasto tilojen brändinä

Kirjaston tilat ja palvelut ajasta riippumattomiksi

- Omatoimiaikojen laajentaminen edelleen kohti iltaa
- Huomioitava turvallisuuteen ja palveluihin liittyvät rajoitteet. Vapaakappaleet?



TISKILTÄ KAIKKOAVAT ASIAKKAAT?

Asiakaskunnan toivottu omatoimisuuden lisääntyminen (automaattilainaus, sähköinen kirjastokortti, verkkopalvelut, e-aineistot, verkkomaksut, jne. jne.)

- Vähentävät edelleen asiakaspalvelutiskitapahtumia
- Oikea-aikainen tarpeenmukainen kohtaaminen? Kenen tarve?
- Asiakkaiden kuuntelu, reagointi ja ennakointi, kohtaammeko asiakkaan ja saammeko palautetta? Monikanavaisuus.

Miten yhtälössä huomioidaan tarve yhä kasvaville erityistarpeille ja uusille palveluavauksille

Koko kirjaston henkilöresurssien tarkoituksenmukainen käyttö

- Olemassa olevan osaamisen oikea-aikainen kohdentaminen



OLEMME EDELLEEN MATKALLA, MUTTA MITÄ KOHTI?

Onko olemassa ihannenäkymää? Tavoitetilaa?

Mitä kohti yliopisto on kulkemassa?

Mihin kirjasto on matkalla? Kai me olemme matkalla?

- Asiantuntijapalveluiden liittyminen entistä saumattomammin lähipalvelupalettiin?
- Mitä on lähipalvelu? Mitä on asiakaspalvelu? Keitä varten olemme olemassa?
- Tarkoituksenmukainen ja toimiva palvelu asiakaslähtöisissä tiloissa?
- Ajasta ja paikasta riippumaton palvelu, ”mutta jonkun ne kirjatkin on hyllytettävä”
- Asiakaspalvelun monikanavaisuus. Tekoäly ja robotiikka?
- Resurssit ja tavoitettavuus
- Asiantuntijuuden ja henkilöstön tukeminen
- Osaamisen ylläpito, uuden löytäminen, sitoutuminen, perspektiivin viilaus ja työn imu



KIITOS!

Kysymyksiä, ajatuksia?

Antti Peltonen

antti.peltonen@utu.fi





**UNIVERSITY
OF TURKU**