



# Yhteisten palvelujen asiakasohjauksen uudistaminen

Annu Jauhiainen

SYN 23.11.2012

# Sisältö

- Kirjastojen yhteiset palvelut
- Ohjausjärjestelmän nykytila
- Asiakasohjauksen uudistaminen tavoitteet
- Uudistamisprosessi

## Kansalliskirjasto Kirjastoverkkopalvelut

- Johtaminen
- Talous
- Viestintä
- Koulutus
- Tieteellisten kirjastojen yhteistilasto
- Palvelu- ja asiakaskyselyt



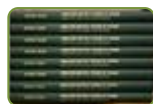
*Verkkoaineistojen hankinta*



*Kansallinen digitaalinen kirjasto*



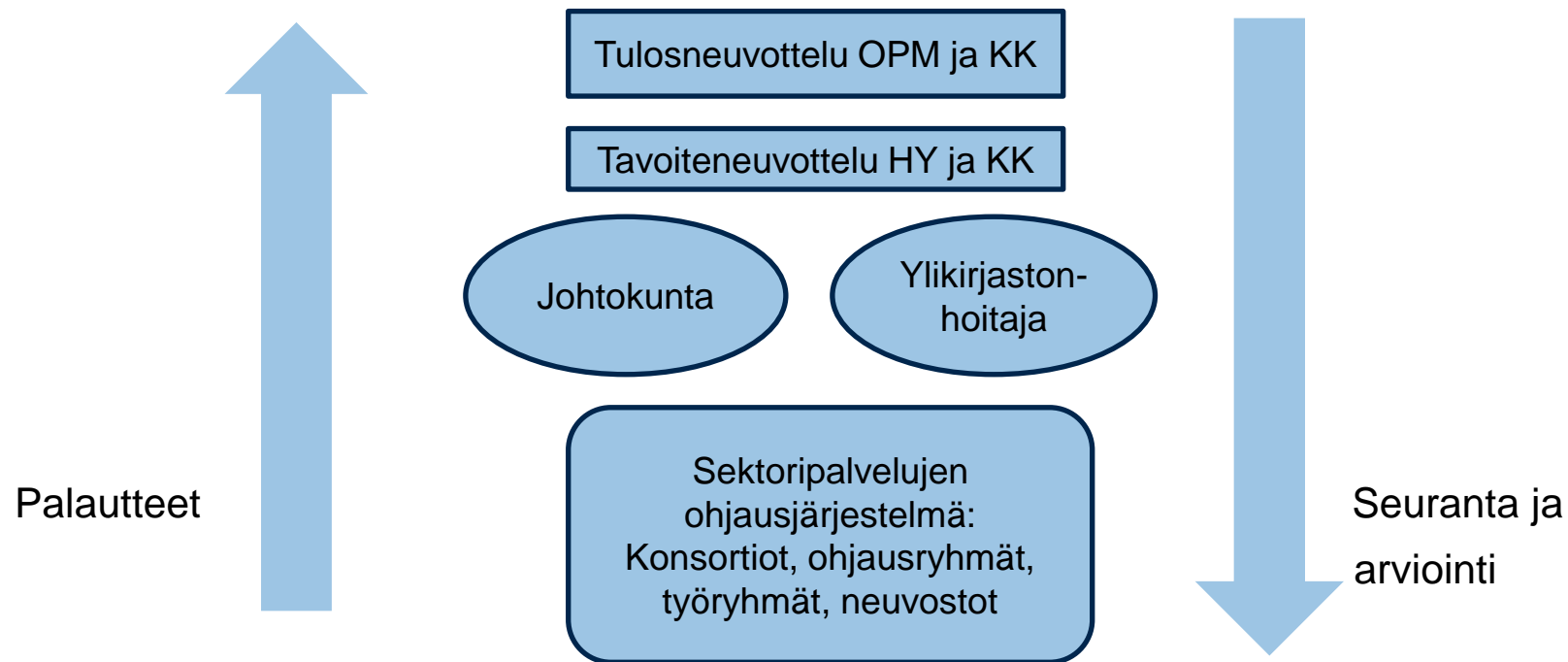
*Kirjastojärjestelmät ja tietokannat*



*Julkaisuarkistopalvelut*



# Yhteisten, keskitetysti rahoitettujen palvelujen ohjaus



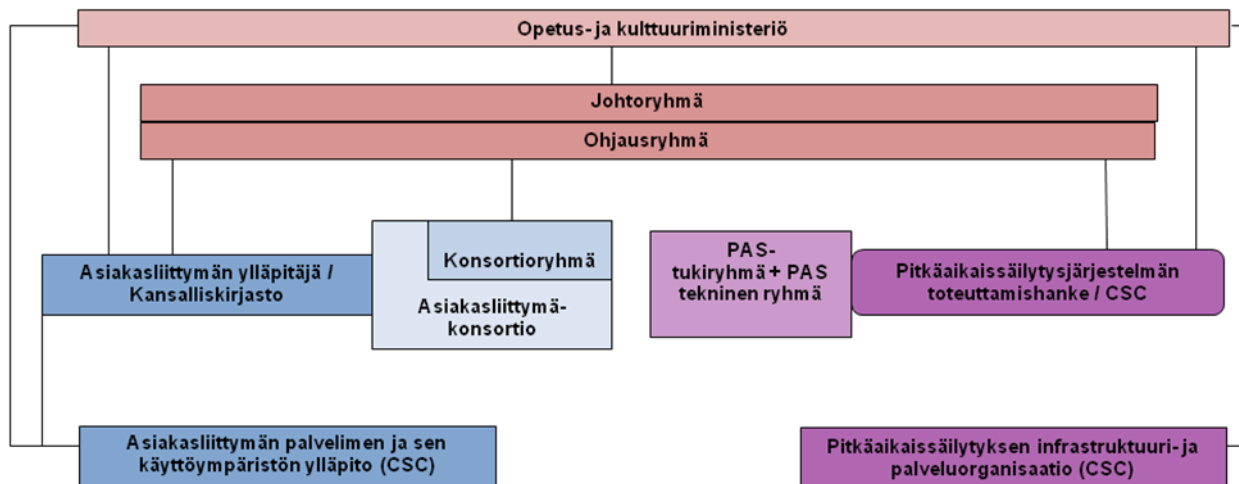
## Nykytila (1/2)

- Nykyiset ohjausjärjestelmät palvelukohtaisia
  - Verkkoaineiston hankinta + Nelli:
    - FinELib-ohjausryhmä ja –konsortioyhmä
  - Kirjastojärjestelmä:
    - Linnea2-konsortio ja sen ohjausryhmä
    - AMKIT-konsortio ja sen johtoryhmä
  - Linda / Kansallinen metatietovaranto
    - Kansalliskirjaston johtoryhmä
    - Linnea2-konsortio ja sen ohjausryhmä

## Nykytila (2/2)

- Arto
  - Kansalliskirjaston johtoryhmä
  - Linnea2-konsortio ja sen ohjausryhmä?
- Elektra
  - Elektra-ohjausryhmä
- Julkaisuarkistot
  - Theseus: ohjausryhmä
- KITT-yhteistilasto + palvelu- ja asiakaskyselyt
  - Vaikuttavuudenarviointiryhmä

# KDK:n hallinnointimalli 2011-2013



# Asiakasohjauksen uudistamisen tavoitteet

- Päätöksenteon selkeyttäminen
  - Hallinnollinen päätöksenteko vs. asiakasohjaus
- Roolien selkeyttäminen: mikä on ko. ohjausryhmän ja sen jäsenten tehtävä?
- Parempi koordinaatio palvelujen kesken
- Läpinäkyvyyden lisääntyminen
- Kirjastoverkko tuntee paremmin yhteisten palveluiden vaikutuskanavat
- Yhteistyömuotojen ja vuorovaikutuksen kehittäminen

# Uudistamisprosessi

- Nykytilan analyysi
  - Keskusteluja kirjastoverkon edustajien kanssa
  - Nykytilan kartoitus webbikyselyllä
  - Nykytilan analyysi kyselyn pohjalta, kehittämistarpeiden määrittely
  - KVP:n sisäinen työpaja:
    - Johtopäätökset nykytila-analyysistä
    - Yhteinen näkemys kehittämistarpeista
    - Alustava hahmotus uudesta asiakasohjauksen mallista
  - Nykytilan analyysin ja uuden mallin luonnoksen esittely kirjastoille
- Uuden mallin työstäminen yhdessä kirjastojen kanssa

# Nykytilan kartoitus: webbikysely

- Kysely lähetettiin ohjausryhmien jäsenille
  - Sektorineuvostojen työvaliokunnat/johtoryhmät
  - Linnea2-ohjausryhmä
  - FinELib-ohjausryhmä ja –konsortiorryhmä
  - Vaikuttavuudenarviointiryhmä
- Vastausprosentti 32% -> vastausaikaa jatkettiin 28.11. saakka

# Keskustelua



16 40

KANSALLIS  
KIRJASTO