

Asiakkuus ja asiakaslähtöisyys

Edellytykset
asiakaslähtöisyyden
onnistumiselle

Prosessit:

Uudet aineistot ja välineet

Hankintatyö

- tekijänoikeus
- digitaalinen aineisto ja digitointi
- metadata

Tiedonhallinta

- tietotekniikan käyttö ja
- tietokonelukutaito
- tiedonhaun välineet
- kokoelmatietokannat
- FinElib
- verkkotiedonhaku

Mitä asiakkuus on
Palvelukulttuuri

- asiantuntijapalvelu
- ryhmätyötaidot
- viestintä

Uusien palvelujen
hallinta

- palvelu/itsepalvelu
- taito ohjata ja opettaa
- automaatit

Verkostoituminen
yhteistyö

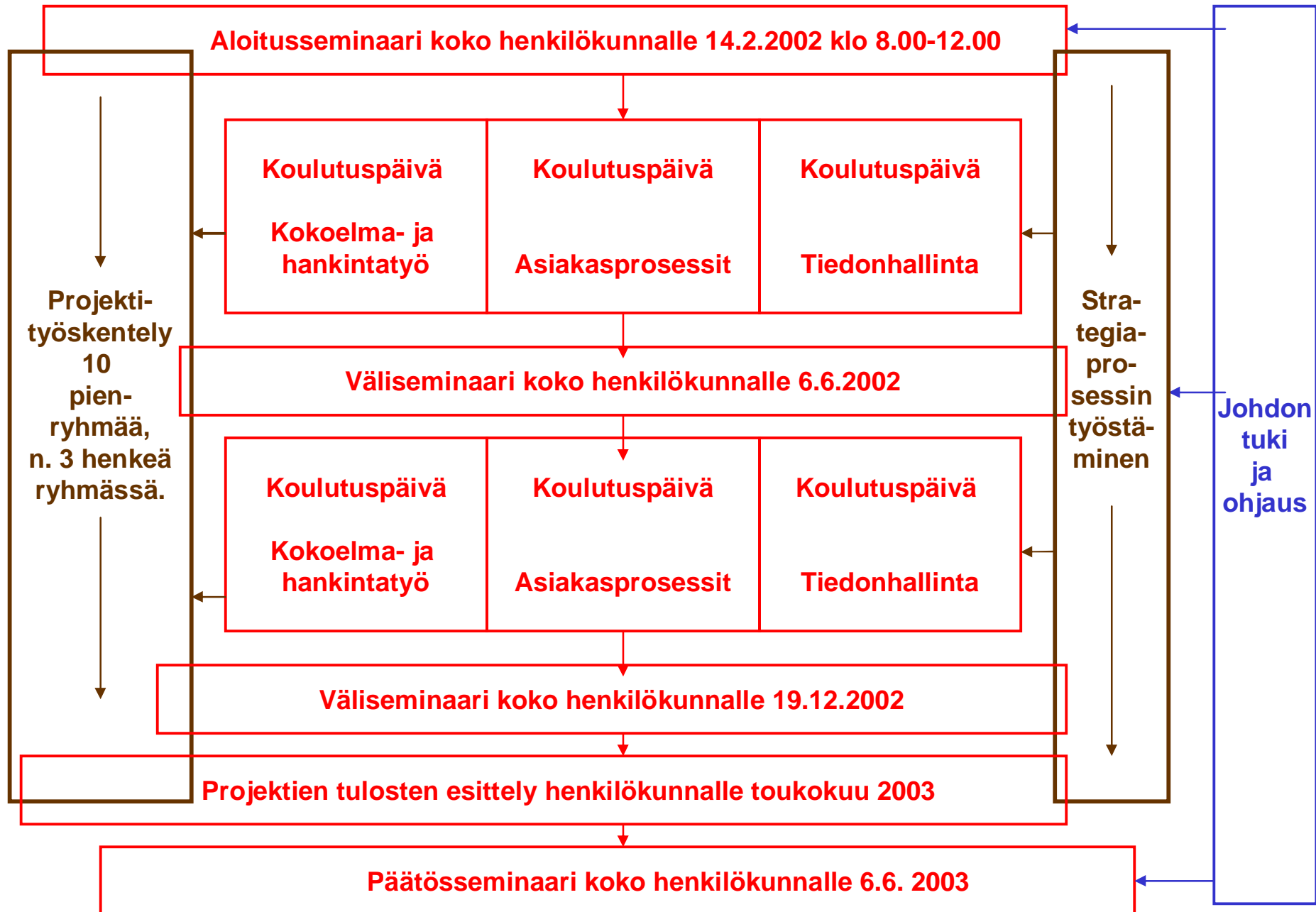
Miten
asiakaslähtöisyys
on onnistunut

- mittaaminen
- asiakaspalaute
- oman työn arviointi

Kokonaisuuden
hallinta

Toiminta-ajatus
Arvot
Visio
Tavoitteet
Strategiat

Mitä kirjastonhoitajuus on nykyään/tulevaisuudessa



Kehittämisasihteita, joita esitettiin helmikuussa 2002

Asiakastarpeiden tunnistaminen
Asiakasnäkökulma, opiskelijan arjen tunteminen
Asiakkaille tiedottaminen
Tiedon kulku, tiedotus ajoissa
Tiedotus pikkuasioissa, esim muutokset Voyagerissa
Vastuun kantaminen ryhmänä, avoimuus
Tiedonhaun opetus, informaatiolukutaito
Työnjako, työnkuvien monipuolisuus
Kirjastojen yhteistyö
Henkilökunnan atk-osaaminen
Perehdyttäminen
Yleistietoa asiakaspalvelussa
Asiakaspalvelun pelisäännöt
Sitoutuminen, autonomisuus
Palkitseminen
Kokoelmien tuntemus, omat/muut
Kokoelmien siirtoprosessin kehittäminen
Uudet aineistotyypit, digi
Metadata
Yhteistyö, tiedonvälitys eri ammattilaisten välillä
Kokoelmista ja hankinnoista tiedottaminen asiakkaille
Tiedon saaminen asiakkailta
Työtehtävien monipuolistaminen, työnkuvan kehittäminen
Aakkosten hallinta
Hankinnan yhteistyöverkot, muutostiedot
Tilajärjestelyt työn ja tiedon kulkua helpottavammaksi

Voyager käyttökelpoiseksi
Haut systeemistä
Näppäinkomennot
Voyager-luettelointi
Itsepalvelu, automaatio
Tiedonhakutaidot

Asiakaslähtöisyys



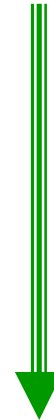
Asiakas-
tyytyväisyys

Kannustavuus



Henkilöstön
tyytyväisyys

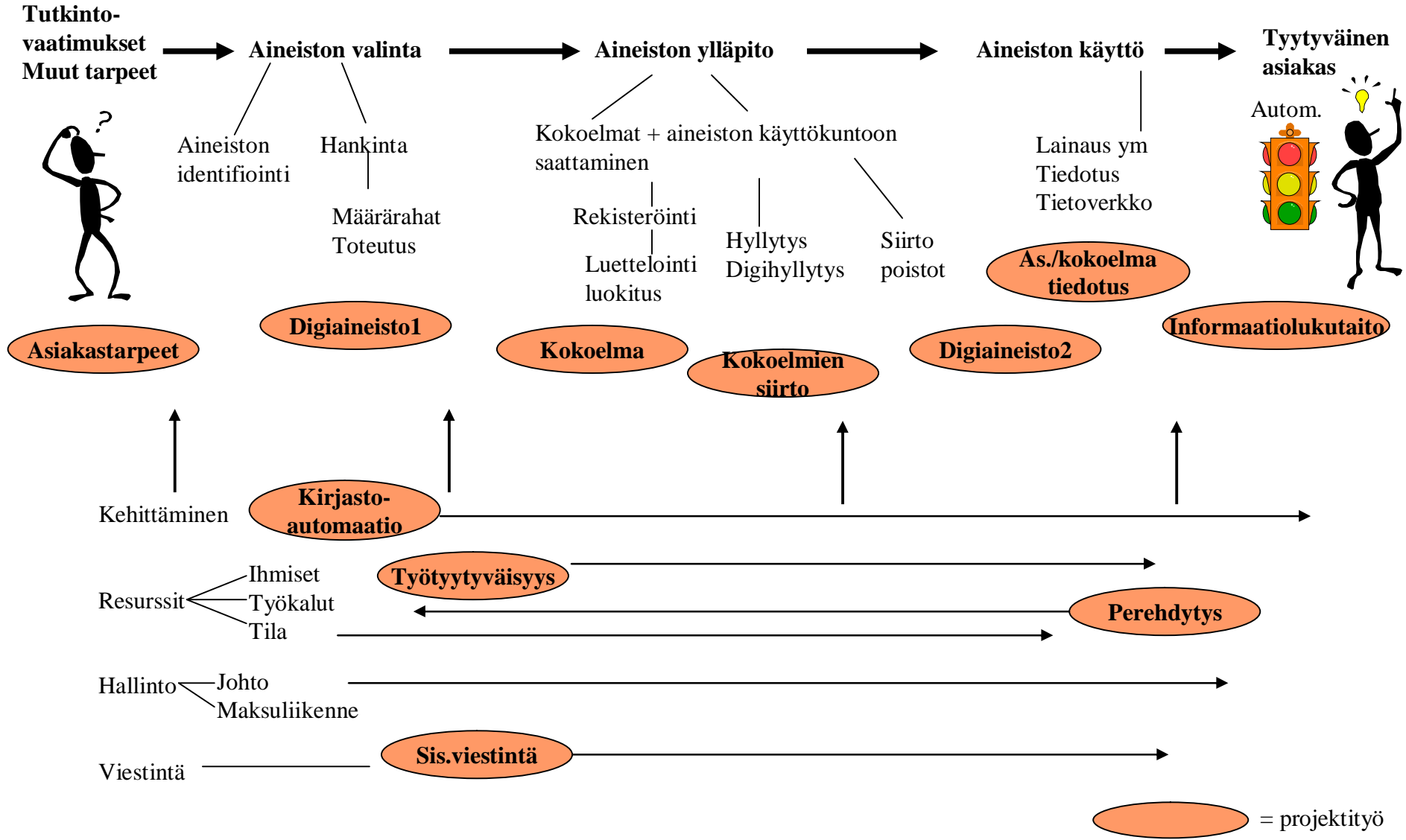
Tuloksellisuus



Kehysorganisaation
tyytyväisyys

Opiskelijakirjaston ydinprosessi ja projektityöt

työstetty 6.6.2002



Opiskelijakirjaston ydinprosessi

Mitkä asiat tukevat/ vaikeuttavat prosessia.

Työstetty 27.11. 2002

**Tutkinto-
vaatimukset
Muut tarpeet**



Aineiston valinta

- + taito käyttää järjestelmiä
- + tutkintovaatimukset sähköisessä muodossa
- + työvälineet
- + jos digiaineisto on kotimaista, helpommin sovellettavissa
- + tiimit
- + valintayhteistyö
- + koulutus
- +/- uusi hankintaohjelma
- + tilastointi
- kokoelmapolitiikan epäselvyys
- tietotekniikka hankinnassa (käsiyö)
- tiedekunta ja laitosyhteistyö vaikeaa. Oodi olisi hyvä apuväline

Aineiston ylläpito

- + kopioluettelointi
- + jälkikäsitteily
- + digiaineisto
- + tietokannat
- + tiimit
- Voyager (luettelointi)
- kokoelmien selkeytyminen
- siirrot jäljessä
- poistot jäljessä
- logistiikka (tilat)
- luokituksessa erilaisia formaatteja, jos vaihtuvat usein
- erilaiset liikeyritykset voivat vaatia erilaisia teknisiä laitteita.

Aineiston käyttö

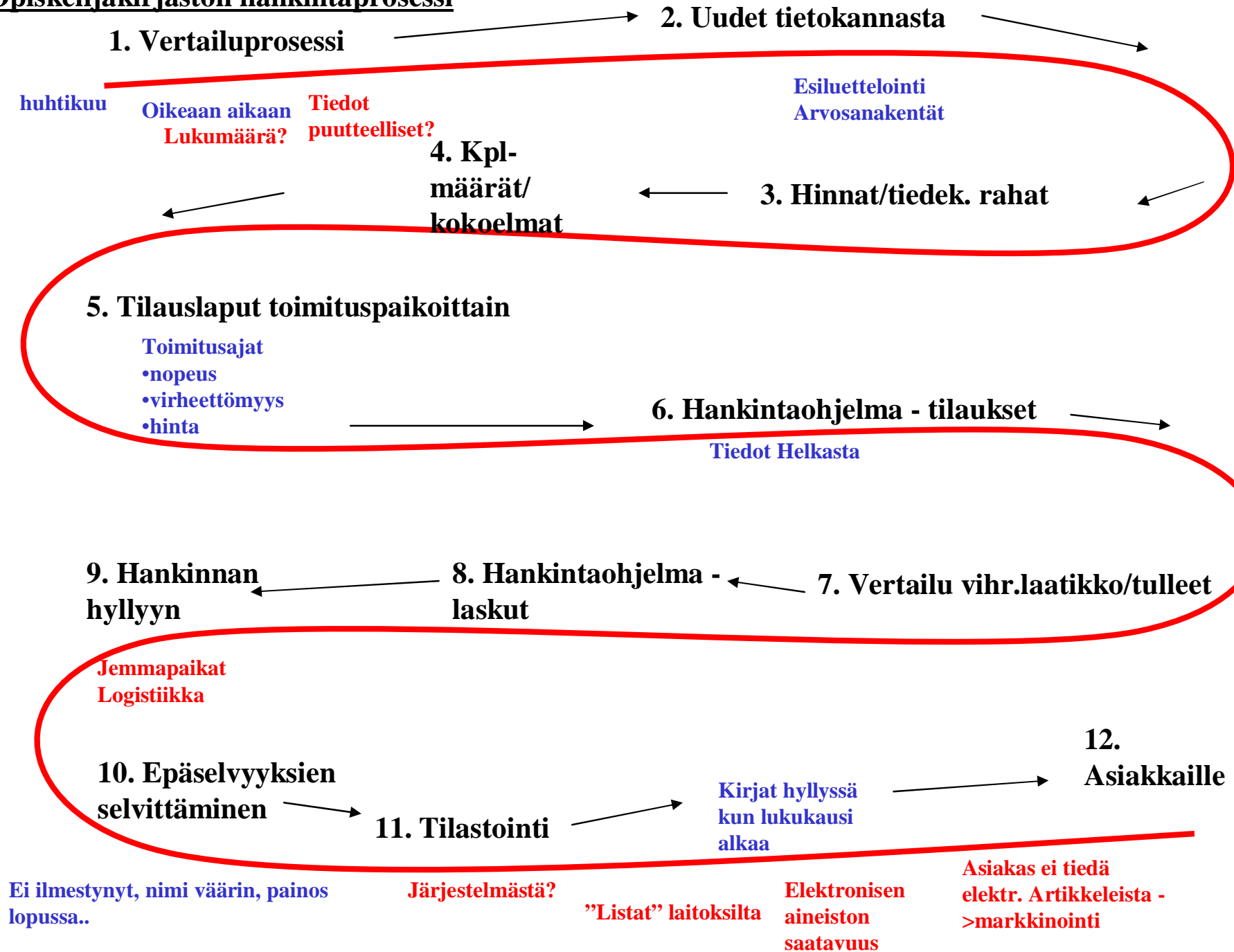
- + Kurssikirjat löytyvät hyllystä, yhdet aakkoset
- + Voyager (lainaus)
- + itsepalvelun lisääminen
- + asiakastiedot suoraan Oodista
- + asiakkaan pitää osata lukea aineistoja
- + oppimiskeskus: runsaasti tietokoneita
- + koulutus
- + tiimit
- +tiedotus
- itsepalvelulainauksen vähäisyys
- ei tueta asiakasta tarpeeksi tiedonhaussa

**Tyytyväinen
asiakas**



+ Tukiprosessit: johtaminen, sisäinen logistiikka

Opiskelijakirjaston hankintaprosessi



Missä olemme nyt?

Etsi paikkasi janalta

