

Tietopalvelutoiminnan suunnittelu 17.3.1999






Vuorovaikutteinen
tietopalvelu, II jakso

Leena Kononen

Mittarit

- 📄 Tietopalvelutoiminnoissa on tärkeää seurata tulosta
- 📄 Mittarit tulee valita huolellisesti niin, että niiden kerääminen on on vaivatonta
- 📄 Tunnuslukujen keruu kannattaa jaksottaa esim. kuukausi- tai neljännesvuosijaksoihin
- 📄 Mittareina voivat olla mm. tietopalvelukyselyjen lukumäärä, käytetty aika, toimitettujen yksikköjen (toimenpiteiden, lainojen) määrä jne.
- 📄 Aikajanaseurantaa kannattaa tehdä

Tietopalvelu toimii tiiminä

-  **Hyvään toimivaan tiimityöskentelyyn tulee panostaa!**
-  Yksi ihminen ei voi hallita kaikkia osa-alueita, useampi ihminen kokonaisuutena voi
-  Ryhmänä toimimista kannattaa tietoisesti harjoitella. Vaatii kaikilta avointa mieltä
-  On viisasta uhrata aikaa siihen, että miettii keinoja ja välineitä, kuinka tiimi saadaan toimimaan
-  Ongelmatilanteet tulee selvittää

Palvelun laadun arviointi

📄 **Palvelua tulee kehittää koko ajan!**

📄 Asiakas on palautteen ainoa oikea antaja

📄 Perinteinen hyvä keino on tehdä asiakasmielipidemittauksia.

📄 Asiakkailta kyseltäviä asioita voivat olla mm.:

• palveluaittius, ystävällisyys

• saavutettavuus

• luotettavuus, pätevyys

• palvelujen monipuolisuus

• palvelun nopeus

• palvelujen hinnoittelu

• asiakkaan ymmärtäminen, viestintätaidot

Palvelujen hinnoittelu

- 📄 Palveluille tulee usein määritellä hinnat, erityisesti jos palvellaan ulkoisia asiakkaita
- 📄 On tehtävä päätös kohdellaanko sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita samalla tavoin vai onko eri käyttäjäryhmillä erilaiset hinnat
- 📄 On myös ratkaistava mistä pyydetään maksu? Vain välittömiä kustannuksia aiheuttavista toimenpiteistä vaiko todellisista kustannuksista mm. palveluista
- 📄 Ulkopuolisilta asiakkailta maksuja kerättäessä on myös muistettava ALV-käytäntö (Euro 2001)

Toimivan asiakaspalvelun järjestäminen

Muutamia yksinkertaisia asioita, jotka on hyvä muistaa:

- 📄 Toimitusajat kannattaa ilmoittaa sellaisina, että niistä voi pitää kiinni
- 📄 Aukioloajat tulee järjestää niin, että päivystys pystytään hoitamaan
- 📄 Asiakaspalvelupuhelimen päivystys tulee järjestää esim. soittosarjana, poimintana tms.
- 📄 Yhteinen sähköpostilaatikko on käytännössä kätevä. Asiakkaan ei tarvitse miettiä keneen ottaa yhteyttä. Sisäisin säännöin sovitaan, kuka vastaa.

Markkinointi

- 📄 Muista, että on tärkeää **aktiivisesti** mainostaa palveluita!
- 📄 Käytä erilaisia kanavia hyväksesi esim. henkilöstölehteä aina kun voit
- 📄 Jos myyt palveluita ulos on oman Internet sivun suunnittelu ehkä paikallaan. Organisaation sisällä Intranet on tärkeä kanava.
- 📄 Voit tehdä erilaisia esittelylehtisiä
- 📄 Pidä avointen ovien päiviä, kutsu ihmisiä käymään vapaammassa merkeissä
- 📄 Osallistu erilaisiin tapahtumiin esim. omalla messustandilla

Kuka olen, mistä tulen

Leena Kononen?

- 📄 Taideteollinen korkeakoulu,
Taidekorkeakoulujen keskusarkiston
esimies 1995-
- 📄 Kustannusosakeyhtiö Otava,
tietopalveluiden esimies, 1 vuosi
virkavapaalla 1997-1998
- 📄 Suomen Kulttuurirahasto,
arkistonhoitaja 1986-1995,
kiinnostus tietohuoltoon heräsi
- 📄 Aiemmin museoalan töitä 1979-
- 📄 Failin ja Tietopalvelulehden
toimittaja
- 📄 Ylempi arkistotutkinto,
informaatikko, KM PD opiskelija

Jokainen tietopalvelu on tekijöidensä näköinen

- ☰ Tietopalvelun toimintaan, toiminnan laajuuteen ja monimuotoisuuteen vaikuttavat organisaation koko, toimiala, perinteet, haasteet, toiveet ja resurssit.
- ☰ Tietopalveluyksiköt ovat yhä enenevässä määrin alkaneet muistuttaa tiedon sekatarakauppoja.
- ☰ Tietotavaratalon tuotevalikoima on entistä laaja-alaisempi.
- ☰ Tietopalveluissa hallitaan hyvin monimuotoista tietoa, joka voi olla itse tuotettua tai eri lähteistä kerättyä.
- ☰ Tietoa kerätään, jalostetaan ja jaetaan yhä monimuotoisimmilla välineillä.

Tietopalvelun perustaminen

📄 Ensisijaisen tärkeää on aluksi selvittää:

📄 asiakkaat

📄 asiakkaiden tarpeet ja toiveet

📄 odotukset.

📄 Vähintään yhtä tärkeää on selvittää erilaiset resurssit:

📄 henkilöstö

📄 talous

📄 tilat

Aloituksessa vaikuttaa, onko kyseessä:

- 📄 nuori organisaatio ja uusi toiminto
- 📄 vanha organisaatio, mutta uusi toiminto
- 📄 uudelleen organisoitava vanha toiminto, joka toimii, mutta vaatii uusia tuulia ja kehittämistä
- 📄 uudelleen organisoitava vanha toiminto, jonka toiminta ei tuota toivottua tulosta.
- 📄 organisaatiojärjestelyissä uudelleen eri puolilta yhteen koottujen eri ammattialoja edustavien työntekijöiden ryhmä, jolla ei ole selkeää toimintakuvaa.

∴

”Perinteinen tietopalvelu”

- 📄 kerää ulkoista tietoa organisaation tarpeisiin
- 📄 tekee töitä usein toimeksiantojen mukaan, mutta myös aktiivisesti seuraa toimintaympäristön muutoksia
- 📄 tallentaa tietoa omaa käyttöönsä varten mm. erilaisiin rekistereihin
- 📄 jalostaa tietoa
- 📄 analysoi tietoa
- 📄 jakaa tietoa


Kahdenlaista tietoa

Ulkoista tietoa

 - tietokannat ja rekisterit

 - media (lehdistö, Tv, radio)

 - julkaisut


 - muiden organisaatioiden tuottama tieto

Sisäistä tietoa




 ”arkistotietoa”

 - omat rekisterit ja tietokannat

 - asiakirjat

 - muu oma tuotanto ja toiminnan dokumentaatio

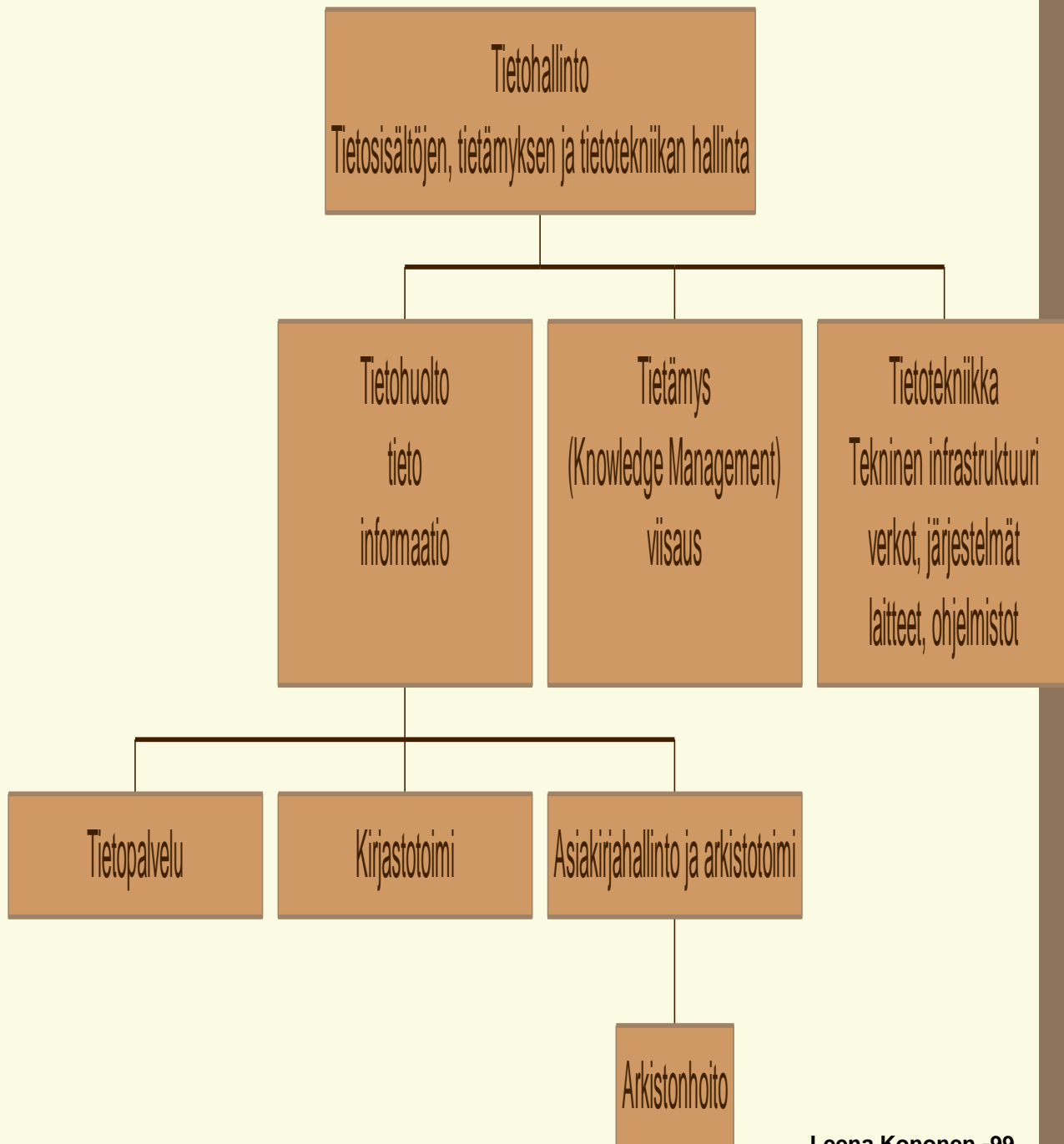
Kirjasto- ja arkistotoimen erot

-  Kun kirjasto saa julkaisunsa siistinä pakettina, jossa on sisällysluettelo ja sivut oikeassa järjestyksessä saa arkisto usein kansion, laatikon tai muovipussin, joka on sekaisin. Tehtävästä, johon aineisto liittyy ei ole selkeää tietoa ja tekijäkin on tuntematon.
-  Kirjastosta lähdetään hyvin harvoin neuvomaan kuinka julkaisu tulee tehdä. Arkistosta neuvotaan tavan takaa kuinka asiakirja tulee kirjoittaa, nimetä tai arkistoida.
-  Luettelointi ja tiedonjakokäytännöt ovatkin jo lähempänä toisiaan

Tietopalvelun ja tietotekniikan suhde

- 📄 Tietotekniikka on hyvä renki, väline toiminnan toteuttamisessa
- 📄 Tietotekniikan kehittyminen tai organisaation tietotekninen varustus asettaa usein reunaehdot toiminnan sähköiselle kehittämiselle
- 📄 Tietotekniikan ammattilainen on usein tietopalveluammattilaisen hyvä työtoveri
- 📄 Tietopalveluammattilaisella tulee olla riittävä yleistaju tietotekniikasta

Tietojen hallinta organisaatiossa



Miten konkreettisesti alkuun?

Millainen organisaatio on?

- mikä on toimiala/toimialat
- mitä tuottaa, liikeidea, tulokset
- tehtävät, prosessit, toiminnot, toiminta (konserni, hierarkkinen, tiimipohjainen).
- millainen on kulttuuri, suuntautuneisuus (konservatiivinen, innovatiivinen)

Miten selvitän?

- eri julkaisut, vuosikertomukset, sisäiset lehdet, ohjeistot yms.
- kyselemällä, haastattelemalla
- havainnoimalla, ”aistimalla” Huom!
useissa organisaatioissa on näkymättömiä sääntöjä

Tietopalvelun perustaminen

Ryhmätyö 1

- 📄 Mieti yksin tai kaverin kanssa
5 asiaa, jotka sinua askarruttavat
liittyen tietopalvelun perustamiseen
- voi olla laajasti esim. aineistoihin,
resursseihin, tiloihin, palveluun yms.
liittyviä ajatuksia
- 📄 Kirjoita kukin asia erikseen omalle
lapulle
- 📄 Lopuksi kootaan ja ryhmitellään
asiat seinälle

Tietopalvelun perustaminen

Ryhmätyö 2

- 📄 Organisaatiosi toimintoja uudistetaan. Tehtäväksesi annetaan tietopalvelun perustaminen. Ryhmään tulee avuksesi kaksi muuta työntekijää
- 📄 Keskustelkaa pienryhmissä ja mieltikää, kuinka etenisitte, mitä pitäisi tehdä (organisaation toimialan, koon jne. suhteen käyttäkää mielikuvitusta)
- 📄 asiat lyhyesti kalvolle
- 📄 Varaudu esittämään ryhmäsi mietteet muille


Tietopalvelun perustaminen

Ryhmätyö 3


- 📄 Millä tavoin arvioisit/arvottaisit tuottamiesi palveluiden laatua?
- 📄 Keskustelkaa pienryhmissä millä tavoin laatua voidaan mitata, mitkä määritelmät voisivat tietopalveluissa toimia laatumittareina?
- 📄 Mihin laatutietoisuutta tietopalveluissa tarvitaan?
- 📄 Lopuksi kootaan mielteitänne hieman yhteen.

Tietopalvelun perustaminen


Ryhmätyö 4

 Vuosi on kulunut siitä kun sait tehtäväksesi perustaa tietopalvelun. Esimiehesi kaipaa selvitystä kuluneesta vuodesta.

Kuinka tuloksesta voidaan kertoa esim. ylemmälle johdolle, muulle henkilöstölle?

 Miten tietopalvelun tuloksellisuutta voidaan mitata?

 Mitä tietoa keräisit toiminnastasi ja miten?

 Keskustelkaa pienryhmissä. Kootaan lopuksi ehdotuksia yhteen.

Suunnittelu, aikataulut

- 📄 Laita ideasi aina jossain muodossa, vaikka raakileena paperille
- 📄 Suunnittelua kannattaa tehdä ”hyvin suunniteltu on puoliksi tehty”
- 📄 Usein muiden odotukset toiminnaltasi ovat suuret ja voit joutua ristiriitaan ajan ja resurssien kanssa
- 📄 Tee realistiset aikataulut. Kehittämissuunnitelma esim. 3-5 vuoden ajanjaksolle
- 📄 Ideasta toteutumaan voi viedä aikaa 5 vuotta (helposti!)

Resurssit

Henkilöstö

- onko riittävästi toimintojen tuottamiseen?
- onko tehtävät jaettu oikein, onko tieto/taito kohdallaan jne.

Talous

- onko budjetoitu riittävästi rahaa?
- mitä käyttöön annetulla rahalla voi saada/mitä pitäisi saada. Onko lisärahoituksen tarvetta? Tulojen seuranta on myös tärkeää

Tilat

Onko riittävästi, onko oikean laatuista jne.

Tietopalvelu on myös toimintojensa näköinen

- 📄 Eri organisaatioissa tietopalvelutoiminnot voivat poiketa hyvinkin paljon toisistaan
- 📄 Osa on hajauttanut tietohuoltoa. Kirjasto, kirjaamo, tietopalvelu, arkisto toimivat kukin omina toimintoinaan
- 📄 Osa on koonnut kaikki toiminnot yhteen yksikköön
- 📄 Tietopalvelujen aineisto voi olla hyvinkin erilaista. Erilaisia aineistoja käsitellään ja säilytetään usein eri tavoin
- 📄 Yhtä kaikille sopivaa tietopalvelun konseptia ei voi antaa