

Asiakkuus, uudet palvelut ja tavoitteet avaavat näköaloja Aalto-yliopiston kirjastolle

Jaana Marvia & Ari Muhonen

Opetusministeriö asetti lokakuun lopussa 2006 selvitysryhmän pohtimaan kolmen pääkaupunkiseudun korkeakoulun yhteistyön syventämistä. Ryhmä tekikin jo 19.2.2007 rohkean esityksen näiden yhdistymisestä uudeksi yliopistokokonaisuudeksi. Aalto-yliopiston suunnittelu on edennyt vauhdilla, tässä on ollut mukana - jopa etukenossa - myös kirjastolaitos. Kolmen vuoden suunnittelutyön tulokseksi on saatu yhteinen visio ja luodattu kirjasto kohden uusia tavoitteita ja palveluja. Asiakslähtöisyys painottuu kirjaston uusissa näköaloissa.

Aalto-yliopisto on pääosin Helsingissä ja Espoossa toimiva säätiömuotoinen yliopisto. Toimintansa se aloitti 1.1.2010 kolmen ennen itsenäisen korkeakoulun (*Helsingin kauppakorkeakoulu, Taideteollinen korkeakoulu ja Teknillinen korkeakoulu*) yhdistyessä. Yhdistyminen antaa uusia mahdollisuuksia monialaiseen vahvaan opetukseen ja tutkimukseen. Aalto-yliopiston päämääränä on kehittyä eri aloillaan ja omaleimaisena kokonaisuutena yhdeksi maailman kärkiyliopistoista. Avajaisia vietettiin Helsingin katukuvassakin näkyvällä värikkäällä tavalla tammikuun alussa.

Kolmen vuoden suunnittelutyö

Yhdistettävien korkeakoulujen kirjastonjohtajat eivät aikailleet ryhtyessään pohtimaan yhteistä tulevaisuutta. Ensimmäinen suunnittelutapaaminen pidettiin jo 8.12.2006 opetusministeriön selvitysryhmän työn ollessa vielä kesken. Siitä lähti käyntiin intensiivinen työ, jonka tavoitteena on ollut yhden kirjasto- ja tietopalveluorganisaation luominen uudelle yliopistolle.

Opetusministeriö käynnisti Innovaatioyliopiston valmistelun heinäkuussa 2007 nimeämällä hankkeelle johtoryhmän. Tämän tukena toimi

valmisteluryhmä, joka laati esityksen innovaatioyliopistohankkeen yleiseksi toteuttamissuunnitelmaksi.

Käytännön toiminnan suunnittelu oli lukuvuonna 2007 – 2008 15 teemaryhmän harteilla, joista yksi pohti kirjasto- ja tietopalveluja. Sen alaisuuteen perustettiin lukuisia työryhmiä omine osatavoitteineen. Toukokuussa 2008 tulevalle Aalto-yliopiston kirjastolle oli jo saatu luotua missio, visio, ehdotus keskeisimmistä prosesseista, palveluportfolio sekä esitys tarvittavista tietojärjestelmistä.

Valmistelusta toimeenpanoon

Seuraavassa vaiheessa elokuussa 2008 aloittivat työskentelynsä Aalto-yliopistoa valmistelemaan muutosorganisaation työryhmät. Kirjastoasiat kuuluivat yhtenä toimintasektorina Palvelut ja hallinto -työryhmään, jonka keskeiseksi tavoitteeksi oli asetettu hallinnon byrokratian vähentäminen.

Syyskuussa 2009 siirryttiin valmistelusta toimeenpanoon. Näiden vaiheiden aikana kirjaston suunnittelua ohjasivat Kirjasto- ja informaatiopalveluiden -ohjausryhmä ja kirjastonjohtajien kokous. Kirjastolle perustettiin uusia työryhmiä esimerkiksi e-aineistojen hankinnan, tietopalveluiden ja lähipalvelujen kehittämiseen.

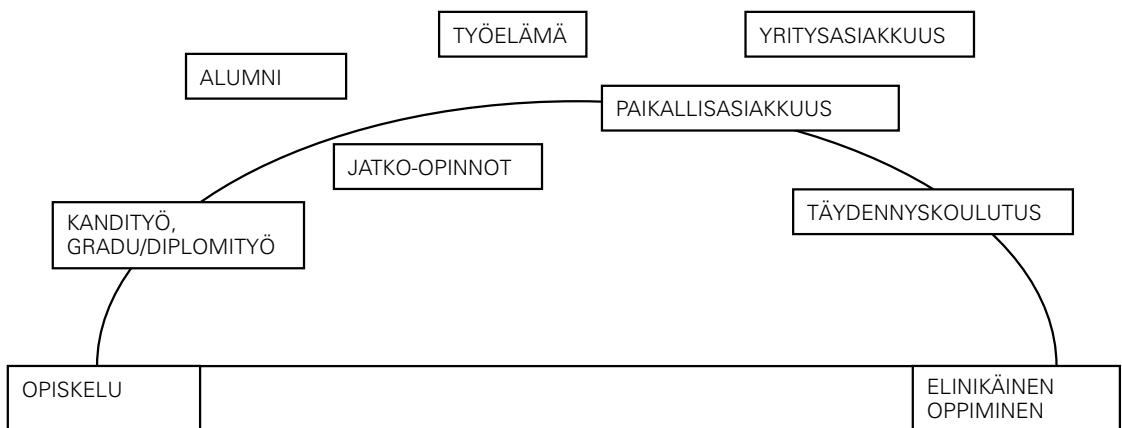
Aalto-yliopiston kirjaston visiota, asiakkuuksia, keskeisiä palveluita ja toimintatapaa on luonnosteltu kolmen vuoden ajan yhdessä kaikkien kolmen kirjaston henkilökuntien kanssa. Yhteistilaisuuksia, niin sanottuja ideariihä, on järjestetty tähän mennessä kymmenkunta, erilaisia työryhmien ja johtoryhmien kokouksia on pidetty satakunta, työraportteja on laadittu parikymmentä ja yhteenvetoraportteja muutama. Myös kirjastossa on siirrytty valmistelusta toimeenpanovaiheeseen.

Tavoitteet ja asiakkuudet lähtökohtina

Jo suunnitteluprosessin aikana kirjaston missioksi ovat kirkastuneet seuraavat päämäärät:

- Aalto-yliopiston kirjasto
- tunnistaa asiakkuuksien elinkaaret ja asiakkaiden tiedontarpeet
 - tuottaa parasta mahdollista lisäarvoa yliopistolle
 - tuottaa korkealaatuisia asiakaslähtöisiä palveluita
 - integroituu osaksi yliopiston tutkimus- ja oppimisprosesseja.

Aalto-yliopistossa akateemiset asiat ovat keskiössä siten, että kaikki toiminnot palvelevat tutkimusta, opetusta ja taiteellista toimintaa. Kirjas-



Kuva 1. Asiakkuuden elinkaarimalli.

ton tärkeitä arvoja ovat avoimuus ja yhteiskunnallinen vuorovaikutus.

Kirjaston asiakkuudet ovat olleet suunnitellun keskeisimpänä lähtökohtana yliopiston asettamien suuntaviivojen lisäksi. Apuna on käytetty asiakkaan elinkaarimallia (kuva 1), joka ottaa huomioon eri ikä- ja uravaiheissaan olevien asiakkaiden erilaiset tiedontarpeet. Osatekijöiden tarkemmalla segmentoinnilla on luotu kirjaston palveluja kuvaava palveluportfolio.

Yhteinen piirre Aalto-korkeakoulun opiskelijoille, opettajille, tutkijoille ja tutkimusverkostoille tulee olemaan kansainvälisyys ja suuri liikkuvuus.

Palvelurakenne uudistuu

Suunnittelun aikana kartoitettiin palvelut, jotka Aalto-yliopiston kirjasto- ja tietopalvelu voi kokonaisuutena tuottaa. Kirjaston palveluorganisaatiolle luontevaa on verkostomainen rakenne ja toimintatapa. Kolmella kampuksella toimivan kirjaston resurssit ovat koko asiakkaskunnan yhteisessä käytössä.

Kirjaston keskeiset palveluajatukset on kirjattu taulukkoon 1.

Uusimpien tutkimustulosten välitys kaksisuuntaisesti sekä yliopistolle että yliopistolta	
Palvelutuotannon ja -rakenteen integrointi	
Palvelujen yhteiskäyttöisyys:	• yhteinen kirjastokortti
	• samat palvelut kaikille kaikilta kampuksilta
	• painetut ja sähköiset aineistot yhteiskäytössä
Palvelutaso kansainvälisesti vertailukelpoiseksi	
Uudentyyppisen tutkimuksen tunnistaminen:	• monitieteisyys
	• poikkitieteisyys
	• ongelmalähtöisyys
	• caset

Taulukko 1. Keskeiset palveluajatukset.

Uuden kirjaston keskeiset palvelut näkyvät taulukossa 2. Niiden tuottamisessa hyödynnetään kampuskirjastojen vahvuusalueet sekä kansainvälisessä vertailussa havaitut uudet palvelumuodot. Tiedonhaun koulutusohjelmia sekä yrityspalveluja laajennetaan, samoin esimerkiksi bibliometrisia analyysipalveluja.

Kirjastotiloista muodostetaan korkealaatuiset oppimisympäristöt (learning environment), kolmen yliopiston yhteiset kohtaamispaikat. Verkkoon luodaan vastaava virtuaalikampus, tehokas kirjaston käyttöliittymä.

Aineistopalvelut
Tietopalvelut
Tiedonhaun koulutusohjelmat
Yrityspalvelut
Analyysipalvelut
Tutkimusviestintä
”Learning environment”

Taulukko 2. Kirjaston keskeiset palvelut.

Aalto-yliopiston kirjasto 2010

Historian kirjoihin tullaan kirjoittamaan Aalto-yliopiston kirjaston toiminnan käynnistyminen 1.1.2010. Vuoden alkupuolella Aalto-yliopiston kampusten kirjastot ovat näyttäneet käyttäjille vielä entisenkaltaisina.

Ensimmäinen merkki muutoksesta ovat olleet kirjastoyksiköiden uudet nimet: Aalto-yliopiston kirjasto, Arabia/Otaniemi/Töölö. Kirjasto toimii kolmella kampuksella samoissa tiloissa kuin ennenkin. Joidenkin asiakkaiden ilmaisema pelko siitä, että kirjasto muuttuu täsmäpalveluja ja tieteenalakohtaisia palveluja tarjoavista lähikirjastoista yhdeksi anonyymiksi tietotehtaaksi, on jatkossakin turha.

Valmisteluvaiheessa kirjaston keskeisiksi palveluiksi valittiin tutkimustulosten välittäminen kaksisuuntaisesti, tutkimustietojärjestelmäpal-

velut, edistyksellisen oppimisympäristön kehittäminen sekä analyysipalvelut. Vuoden 2009 aikana kirjasto esimerkiksi osallistui Aalto-yliopiston tutkimuksen arviointiin merkittävällä työpanoksella tekemällä bibliometrisen analyysin tutkijoiden julkaisu-uiminnasta. Tämä on poikunut jatkotyötä myös tälle vuodelle. Kirjastolla onkin paljon annettavaa yliopiston tutkimuksen rekisteröinnissä, jakelussa ja arvioinnissa.

Parannus e-aineistojen saatavuudessa

Vuoden vaihteessa on ehditty toteuttamaan yksi asiakkaiden hartaimmista toiveista koskien e-aineistojen parempaa saatavuutta. Kirjasto hankkii elektroniset aineistot koko yliopiston käyttöön, mikä on tärkeä edellytys esimerkiksi poikkitieteelliselle tutkimukselle. Muun muassa yhteistä Nelli-portaalia, kirjastokorttia ja yhteislainaus-ta kampuskirjastojen välillä ollaan toteuttamassa.

Koska kampukset sijaitsevat pääkaupunkiseudulla hajallaan, on opiskelijoiden taholta toivottu jopa ilmaisia bussivuoroja kirjastojen välille. Kenties vielä jonain päivänä yliopistolla on kampusten välillä sukkuloivia oppimispajabusseja. Tällä hetkellä kirjasto kuitenkin keskittyy helpottamaan painettujen aineistojen lainaamista.

Tutkimuksen tekoa avustetaan yliopiston hen-

kilökunnalle ilmaisella kaukopalvelulla. Vuoden alusta alkaen kirjastolla on ollut yhteinen kaukopalveluhinnasto.

Organisaatorakenne johtoryhmän suunnittelussa

Aalto-yliopisto ja myös sen kirjasto suuntautuvat vahvasti tulevaisuuteen, mutta toiminta pohjautuu yksiköiden yhteiselle pitkälle historialle. Yhdistynyt Aalto-yliopiston kirjasto on Suomen suurimpia yliopistokirjastoja.

Opiskelijoita yliopistossa on 16 500 ja henkilöstöä 4 300, joista professoreja on 300. Kirjastossa työntekijöitä on lähes sata. Lisäksi Otaniemen kampuksella toimivissa tiedekunta- ja laitostokirjastoissa on toistakymmentä työntekijää.

Kirjaston organisaation valmistelu on edennyt yliopiston määrittämässä tahdissa, takaraja on 1.8.2010. Kirjasto on erillislaitos, joka on suoraan infrastruktuurista vastaavan vararehtorin alainen. Käytännön toiminnasta vastaa ylikirjas-

tonhoitaja. Tehtävään valittiin joulukuun lopussa 2009 Teknillisen korkeakoulun kirjaston ylikirjastonhoitaja Ari Muhonen.


Vuoden 2010 alkupuolella toimintaa on ohjannut kampuskirjastojen johtohenkilöistä koottu yhteinen johtoryhmä. Kirjaston lopullinen organisaatio tulee koostumaan tiimeistä ja päälliköistä, mutta sen yksityiskohtainen rakenne on vielä auki.

Muutos on mahdollisuus

Aalto-yliopiston kirjaston suunnitteleminen on tuottanut antoisia yhteistyön hetkiä ja innostanut työntekijöitä sellaiseen luovuuteen, mikä ei ehkä muutoin olisi ollut mahdollista. Yhteiset tapaamiset ja työryhmätyöskentely ovat tutustuttaneet työntekijöitä uusiin kollegoihin. Työntekijät voivat nyttemmin tutustua toisten kampuskirjastojen toimintaan enimmillään viikon pituisessa työnkierrossa.

Yhteistyön toimivuus koetellaan käytännössä, kun organisaatiota ja toimintaa laitetaan oikeasti Aalto-kuosiin. Uuden organisaatiokulttuurin,

joka tulee vähitellen syntyymään kolmen erilaisen kirjaston vakiintuneiden kulttuurien pohjalta, olisi vastattava toimintaympäristön muutoksia. Vain siten todellinen muutos on mahdollinen.

Kirjastoissa yleisesti kysellään tällä hetkellä millainen tulevaisuuden kirjaston tulisi olla. Suuri organisatorinen muutos voi pakottaa kirjaston uudistumaan niin, että se selviää nykyisistä haasteistaan voittajana. Aalto-yliopiston kunnianhimoiset tavoitteet asettavat myös sen kirjaston tilanteeseen, jossa on tavoiteltava sitäkin mikä ei ole vielä näkyvässä ja mikä ei ole kuulunut kirjaston rooliin perinteisesti. 

Tietoa kirjoittajista:

*Jaana Marvia, suunnittelija
Aalto-yliopiston kirjasto
email jaana.marvia@tkk.fi*

*Ari Muhonen, ylikirjastonhoitaja
Aalto-yliopiston kirjasto
email ari.muhoenen@tkk.fi*