

SYKEN tietopalvelun kehittämisprojekti: tiedonhakijasta lisäarvopalvelujen tuottajaksi

Elisa Paavilainen, SYKE
EriK-syyskokous 25.11.2013



Projektin tavoite, uusi palvelurooli

- Projektin tavoitteena oli selvittää tietopalvelujen integroimista osaksi tutkimus- ja asiantuntijaprosesseja sekä kartoittaa mahdollisuuksia suunnata tietopalveluja tukemaan nykyistä enemmän tutkimus- ja asiantuntijatyön tiedonhallintaa. Lisäksi selvitettiin, mistä nykyisistä palveluista voitaisiin luopua.
- Selvitys oli osa EP:n JEAT (Johtamisen erikoisammattitutkinto) -koulutusta
- Motto: Yritykset eivät yleensä kuole siihen, että ne tekevät väärää asioita, vaan siihen, että ne jatkavat aikoinaan oikeiden asioiden tekemistä liian pitkään. (Mikko Kosonen, Sitra)



Projektin organisointi 1.



Ohjausryhmä:

- tietohallintojohtaja Kristiina Soini, TK (pj)
- johtava tutkija Riitta Autio, MK/MMI
- erikoistutkija Petri Ekholm, VK/VSI
- ylitarkastaja Harry Helmisaari, LK/LBD
- erikoistutkija Helena Valve, PK/PPA
- tietopalvelupäällikkö Elisa Paavilainen, TK/TP (siht.)

Projektiryhmä:

- tietopalvelupäällikkö Elisa Paavilainen (pj)
- vanhempi suunnittelija Heli Myllyniemi
- informaatikko Leena Parkkonen (30.9.2012 saakka)
- informaatikko Simo Riikonen
- ylitarkastaja Jorma Veikkolainen

Projektin organisointi 2.

Ohjausryhmän ulkopuoliset asiantuntijat:

- hallintojohtaja Kristiina Tikkala, HAL (JEAT-mentor)
- tutkimusjohtaja Per Mickwitz, Johdon tuki

Menetelmänä ohjaus- ja projektiryhmän palaute, SYKEläisten haastattelut, asiakaskyselyjen läpikäynti sekä JEAT-henkilökierrossa yliopistolla tehdyt haastattelut. Pohjana myös ns. Tiivi-projektissa saadut tulokset.

Aikataulu 1.3.- 31.12.2012



Tietopalvelun tehtävä



- SYKE:n tietopalvelu on kaikille avoin tieteellinen erikoiskirjasto, osa valtakunnallista ja kansainvälistä kirjastoverkkoa (myös YM ja ARA)
- Tietopalvelun henkilövahvuus on 5,5 htv. Vuoden 2012 aikana resurssit pienenevät 3,5 htv:lla
- Osa tietokeskusta, johtajana Kristiina Soini
- Tehtävänä koota, ylläpitää ja välittää SYKE:n ja ympäristöhallinnon tehtäviin liittyvää sisäistä ja ulkoista tietoaineistoa sekä osallistua tehtäviin, jossa tarvitaan tietopalvelualan osaamista. Edistämme työllämme tiedon avoimuutta ja saatavuutta.
- Henkilökunnan puoleen voi aina ja kaikissa asioissa kääntyä suoraan. Kirjastosalin asiakaspalvelu on avoinna ma, ke ja pe klo 12-14. Muina aikoina käynti Flexim-kortilla.

Tietopalvelut

- Tietoaineistojen käyttöä ja tutkimus- ja asiantuntijatyön hallintaa tukevat palvelut – perinteisimpiä peruspalveluja
 - Esim. aineistojen kokoaminen, ylläpito ja säilytys, kuten hankinta, kaukopalvelu, verkkoaineistojen lisensointi, tiedonhakupalvelut, itsenäiskäytön tuki
- Tutkimus- ja asiantuntijatyön julkaisemista tukevat palvelut
 - Esim. SYKEN henkilökunnan julkaisutuotannon kokoaminen ja siitä tiedottaminen, osallistuminen SYKEN julkaisuprosessin tehtäviin, lähdeviitteet, EndNote
- Tutkimus- ja asiantuntijatyön näkyvyyttä ja vaikuttavuutta tukevat palvelut
 - Esim. tiedon avoimuuden edistäminen, digitaalinen julkaisuarkisto HELDA, bibliometriset selvitykset.



Tietoasiantuntija
Simo Riikonen



Tietoasiantuntija
Heli Myllyniemi



Tietopalvelupäällikkö
Elisa Paavilainen



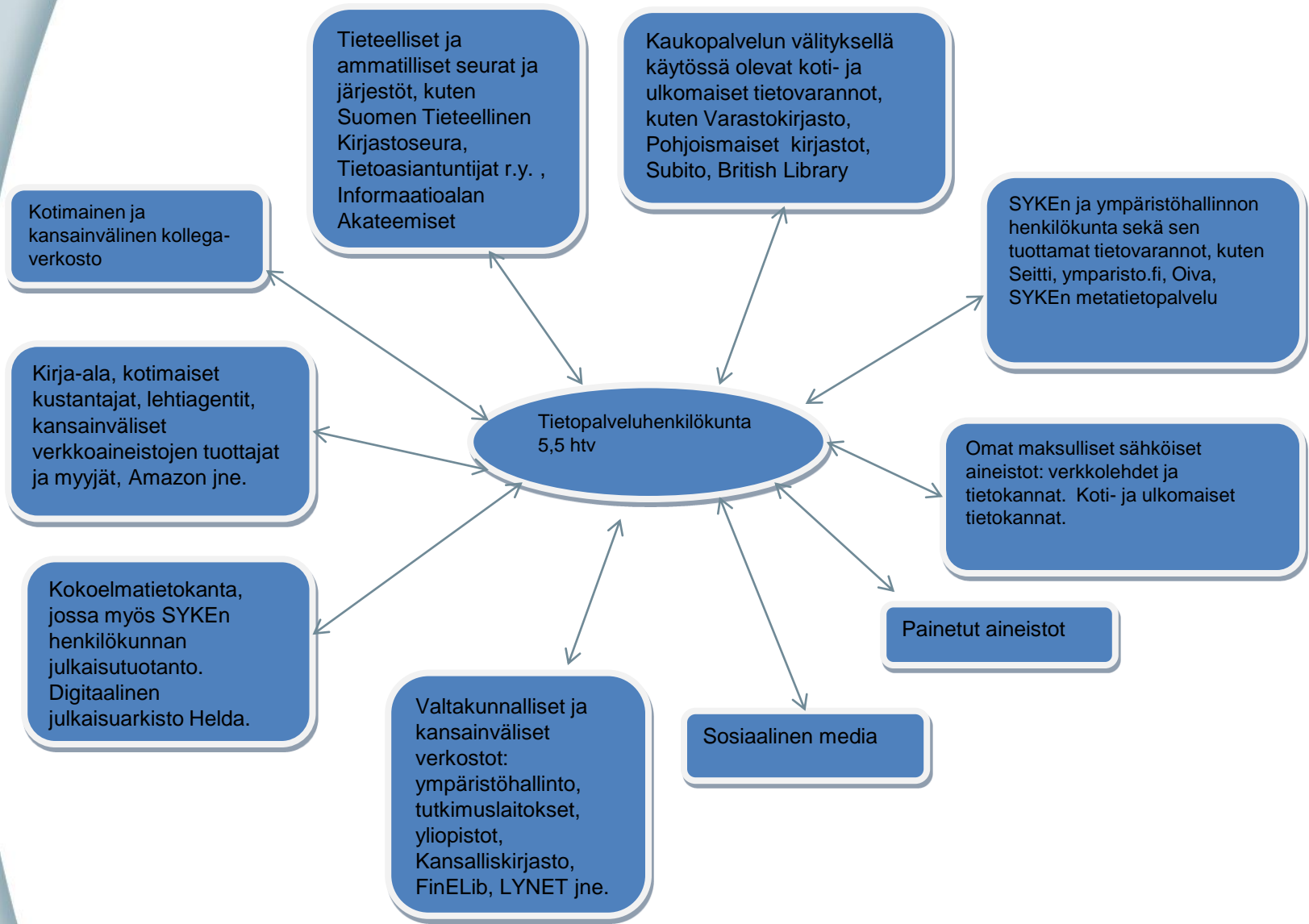
Toimistosihtööri
Tarja Tuovinen



Tietopalvelusihtööri
Tuula Hurskainen



Informaatikko,
Ylitarkastaja
Jorma Veikkolainen



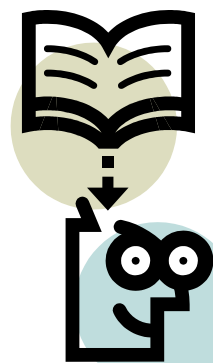
SYKE:n tietopalvelun vaikuttavuus

Tietopalvelu tukee SYKE:n teemoja

SYKE:n strategian mukaan sen toimintaa keskitetään viidelle teema-alueelle, jotka ovat

- Ilmastopolitiikan tuki
- Itämeri, vesistöt ja vesivarat
- Kulutus ja tuotanto sekä luonnonvarojen kestävä käyttö
- Ekosysteemipalvelut ja luonnon monimuotoisuus
- Rakennettu ympäristö ja alueiden käyttö.

Lisäksi osa SYKE:n tutkimustyöstä on organisoitu viiteen poikkitieteelliseen tutkimusohjelmaan siten, että jokaisella teemalla on yksi tutkimusohjelma.



**Kirjasto- ja tietopalvelualan
muutostekijöitä** (muokattu
Viikin kampuskirjaston johtajan
Ari Muhosen esityksestä)

| Toimintatapa ennen | Toimintatapa nyt |
|---|---|
| Asiakaspalvelu | Itsepalvelu |
| Just in case | Just on time, now |
| Omistus | Käyttöoikeus, lisenssit, saatavuus |
| Kortistot | Tietokannat |
| Paperi | Sähköiset aineistot ja paperi |
| Hyllyt | Verkko ja hyllyt |
| Asiakas tulee kirjastoon | Tieto tutkijan työpöydälle |
| Aukioloajat ja päivystys | Tieto verkossa 24/7 |
| Yksisuuntaisuus | Kaksi- ja monisuuntaisuus |
| Numerot kuvaavat toiminnan luonnetta | Kaiken mittaaminen numeroilla |
| Tehdään itse | Ulkoistetaan |
| Säilyttäminen, omavaraisuus | Saatavuuden varmistaminen |
| Selkeästi rajattu tehtäväalue | Tietotyön uudet haasteet, uusi palvelurooli ja rajapintojen avautuminen. Tehtäväalueen jatkuva muutos ja laajentuminen. |
| Täydellisyys, virheettömyys | Uudenlaisten toimintamallien kokeilut ja testaukset |
| Maksuttomat kanavat tärkeitä, esim. jakelut ja vaihtotoiminta | Kustannustenjakomallit, tietobisnes, kansainvälisten yritysten valta |
| Kirjasto ja tietopalvelu tekee yksin | Uudenlaiset kumppanuudet, tehdään yhdessä asiakkaiden kanssa osana organisaation tutkimus- ja asiantuntijaprosesseja |
| Yhteinen hyvä | Raha ratkaisee |

Tietopalvelut (TP) ja tiedon elinkaari tutkimus- ja kehitysprojektissa

Rahoituksen anominen hankkeelle, yksityiskohtaisen tutkimussuunnitelman laatiminen.
TP: Huolellinen perehtyminen alan kirjallisuuteen, tiedonhaut.



Projektisuunnitelman laatiminen ja projektin esivalmistelu.
TP: Tietoa projektin aiheesta sekä tiedonhallintasuunnitelma.



Projektin käynnistäminen
TP: Selvitys, mitä aiheesta on aiemmin tehty (projektit, raportit, tutkimukset, selvitykset).



Projektin toteuttaminen
TP: Tietohuolto projektin aikana; itsenäiskäytön tuki, aineistotilaukset, muu tietotuki (esim. EndNote)



Projektin päättäminen
TP: Julkaisemiseen liittyvä tuki, tuotetun aineiston tallennus, säilytys ja jatkokäyttö, SYKEN henkilökunnan julkaisu tuotannon kokoamiseen liittyvät palvelut

Vaikuttavuus

- SYKEN tietopalvelut parantavat tutkimuskeskuksen tuottavuutta tehostamalla tiedon hallintaa ja huolehtimalla tiedon laadusta. Helpottamalla ja nopeuttamalla tiedon löytämistä tietopalvelu vähentävää työaika, joka asiantuntijalta kuluisi tiedon etsimiseen. Tietopalvelu tukee myös henkilökunnan osaamista ja ammattitaidon kehittämistä. Jos SYKEstä katoaisi tietopalveluosaaminen, siirtyisivät tietopalvelun hoitamat tehtävät kuormittamaan muuta organisaatiota, jolla kuitenkin ei ole tehtävään tarvittavaa osaamista. Tiedon etsintään käytettävän ajan lisääntyminen muutamalla tunnilla viikossa henkeä kohti merkitsisi keskikokoisessakin organisaatiossa huomattavaa henkilötyövuosien lisäystä. Sitäkin merkittävämpi on tietopalvelun vaikutus organisaatiossa käytettävien tiedonlähteiden laatuun, luotettavuuteen ja monipuolisuuteen.
- Vaikuttavuus on (K. Tuominen, VTT):
 - muutosta
 - oikeiden asioiden tekemistä – tehokkuus on asioiden tekemistä oikein
 - sekä tavoitteiden saavuttamista että tarpeiden tyydyttämistä
 - sekä ennakoituja että ennakoimattomia vaikutuksia
 - sekä kohdealueella että sen ulkopuolella olevia vaikutuksia
 - sekä asiakaspalvelukykyä ja yhteiskunnallista vaikuttavuutta.

Palvelujen toimintamalli vuosille 2013-2015. Osa 1

Tietopalvelut painottuvat vuodesta 2013 alkaen alla mainituille tehtäväalueille, jotka tukevat tutkijoiden ja asiantuntijoiden työtä.

- **Palveluista tiedottaminen**
- **Verkkokirjaston vahvistaminen ja sähköisten tietoympäristöjen rakentaminen**
- **Tietopalvelun verkkoaineistojen etäyhteyksien varmistaminen**
- **SYKE:n julkaisutoiminnan kokoaminen, avoimen julkaisutoiminnan (open access, HELDA) ja rinnakkaistallentamisen edistäminen**
- **Tutkimuksen ja asiantuntijatyön ja projektien tiedonhallinnan tukeminen**

Palvelujen toimintamalli vuosille 2013-2015. Osa 2

- **Avoimeen dataan liittyvät tehtävät**
- **Bibliometriset analyysit ja julkaisutoimintaan liittyvien tietojen toimittaminen valtakunnallisiin ja kansainvälisiin tarpeisiin**
- **Tekijänoikeusasiat**
- **Metatietotehtävät, sanastotyö ja semanttiseen yhteentoimivuuteen liittyvät tehtävät**
- **Verkostot ja tietoalan hankkeet: Yhteistyötä, työnjakoa ja uusia toimintatapoja**
- **Tietopalveluhenkilökunnan osaamisen kehittäminen ja keskinäisen yhteistyön ylläpitäminen**

Jatkotoimenpiteet: Karsinnat

Karsinnat:

- Painetuista kokoelmista vain tärkeimmän ytimen säilytys itsellä. Laajojen kokoelmien ylläpito sitoo resursseja. Kokoelmien ydin on määritelty Viikki-projektiraportissa.
- Jakeluna, lahjoituksina ja vaihtona tulevien aineistojen osalta harkittava, kuuluvatko aidosti ydinkokoelmaamme.
- Vähennetään asiakaspäivystystä ja harkitaan, voisiko ulkopuolisten kävijäasiakkaiden palvelun järjestää jollakin muulla tavoin, esim. palvelulla sopimuksen mukaan.
- Kevennetään kokoelmien sisällönkuvailuprosessia ja harkitaan mahdollisuuksia jättää osa aineistoista sisällönkuvailematta. Selvitetään mahdollisuuksia keventää myös SYKEN henkilökunnan julkaisujen kokoamiseen ja tallentamiseen liittyvää prosessia.



Jatkotoimenpiteet: Toimintatapojen kehittäminen

Toimintatapojen kehittäminen:

- Jatketaan elektronisen kirjaston vahvistamista.
- Tuetaan koulutuksella ja itsenäiskäytön tuella asiakkaiden omatoimisuutta, eikä tehdä kaikkea "kädestä pitäen" eikä paapota asiakkaita
- Luovutaan turhista työvaiheista sekä arjen pienistä, joskus avustavistakin tehtävistä, jotka ovat merkityksettömiä asioiden edistämisen kannalta. Ei tehdä palvelutyössä ylilaatua.
- Työprosessien kuvaaminen, koska se paljastaa turhat rönsyt.
- Oman osaamisen jatkuva ylläpito ja kehittäminen > informaatikosta tietoasiantuntijaksi.
- Tietopalveluhenkilökunnan talkoohenki, yhteisvastuullisuus ja joustavuus.
- Varmistetaan toimivan työyhteisön peruspilarit (Pekka Järvinen 1998):
 - Selkeä organisaation perustehtävä
 - Työntekoa tukeva organisaatio
 - Työntekoa palveleva johtaminen
 - Selkeät töiden järjestelyt
 - Yhteiset pelisäännöt
 - Avoin vuorovaikutus
- Toiminnan jatkuva arviointi.

Tulevaisuus

- Raportissa mainittu toimintamalli siirretään tietopalvelussa käytäntöön siten, että kehittämisspolku kattaa vuodet 2013-2015.

Eryteisesti panostetaan v. 2013 seuraaviin asioihin:

- SYKE:n tutkimusohjelmien ja teemojen palvelun priorisointi
- Palveluista tiedottaminen
- Verkkokirjaston vahvistaminen
- Varmistetaan ict-yksikön kanssa tietopalvelun verkkoaineistojen etäyhteyksien toimivuus



Tulevaisuus

- Selvitetään tietoaineistojen riittävä rahoitus vuosille 2013-2015 ja kartoitetaan mahdollisuuksia siirtää aineistojen rahoituspohjaa teemoille ja projekteille.
- Otetaan mahdolliset tehtävämuutokset huomioon tehtävänkuvissa.
- Käydään kehittämistoimenpiteet läpi tulos- ja kehityskeskusteluissa alkuvuodesta 2013. Monet mainituista asioista ovat jo olemassa uusina avauksina tietopalvelussa ja niitä täytyy vahvistaa.
- Sovitaan tutkimusjohtajan kanssa säännöllisistä tapaamisista, joissa voidaan sopia käytännön asioista ja linjata tietopalvelun toimintatapoja.
- Nykyisen tietopalvelutoimikunnan toimikausi päättyy 30.6.2013. Mikäli tässä yhteydessä on tarpeen tehdä muutoksia, selvitetään uuden vastaavan asiakasfoorumien toimintatapa, tehtävä ja kokoonpano.
- Aloitetaan sovittujen tehtävien karsinta.

