

Tampereen yliopiston kirjaston viestintä- ja markkinointistrategia

1. Kirjaston visio, arvot ja missio
2. Viestintä ja markkinointi kirjastossa
3. Kirjaston viestinnän periaatteet
4. Kirjaston perusviestit
5. Kirjaston viestinnän päämäärät
6. Viestinnän toteutus
7. Viestinnän toimijat, vastuut ja seuranta

1. Kirjaston visio, arvot ja toiminta-ajatus

Kirjaston visio

Tampereen yliopiston kirjasto tunnetaan luotettavana tieteellisen tiedon välittäjänä ja asiantuntijana. Kirjasto edistää aktiivisesti tiedon avointa saatavuutta, vastaa käyttäjiensä muuttuviin tiedontarpeisiin ja tarjoaa innostavan työskentely-ympäristön.

Kirjaston arvot

- Välitämme ja hankimme tietoa tutkimuksen ja opetuksen tiedontarpeisiin.
- Tarjoamme asiakkaille laadukasta palvelua lähtökohtana asiakkaiden tarpeet.
- Arvostamme osaamista ja oppimista.
- Toimimme yhdessä toisiimme luottaen ja toisiamme arvostaen.

Kirjaston missio

Tampereen yliopiston kirjasto on osa kansainvälistä tutkimusyliopistoa. Kirjasto tukee yliopiston tavoitteita tarjoamalla tieto-, opetus- ja julkaisupalveluita tutkijoille, opettajille, opiskelijoille ja yliopistosairaalalle sekä muille tieteellisen tiedon tarvitsijoille. Kirjasto kehittää palveluitaan käyttäjiensä tarpeista lähtien osana kansallista ja kansainvälistä tieteellisten kirjastojen verkostoa.

2. Viestintä ja markkinointi kirjastossa

Kirjaston viestintä tukee kirjaston toimintaa ja strategian toteutumista. Sidosryhmille tiedottamisen lisäksi viestintä on sekä vuoropuhelua ja kommunikointia kirjaston yhteistyö- ja kohderyhmien kanssa että kirjaston sisäistä viestintää.

Kirjaston viestintä pitää sisällään markkinoinnin. Markkinointi on tapa ajatella ja toimia. Markkinointiviestintä on asiakaslähtöistä, kohdennettua ja personoitua viestintää kirjaston eri asiakasryhmille: tutkijoille, opettajille, opiskelijoille ja yliopistosairaalalle sekä muille tieteellisen tiedon tarvitsijoille.

3. Kirjaston viestinnän periaatteet

TAMPEREEN YLIOPISTON KIRJASTO

1) Asiakslähtöisyys

Viestintä ja markkinointi ovat käyttäjää palvelevia. Viestinnässä ja markkinoinnissa otamme huomioon erilaiset käyttäjäryhmät. Huomioimme myös kansainväliset asiakkaat.

2) Avoimuus ja luotettavuus

Viestintä on oikeaa, ajantasaista ja avointa.

3) Selkeys ja ymmärrettävyys

Kirjaston viestintä on selkeää ja ymmärrettävää. Kaikessa tiedotuksessa ja markkinoinnissa vältämme kirjastoslangia.

4) Vuorovaikutteisuus

Viestintä on kaksisuuntaista ja esteetöntä. Pidämme aktiivisesti yhteyttä käyttäjiin ja käyttäjien on helppo ottaa yhteyttä kirjastoon.

5) Suunnitelmallisuus ja monikanavaisuus

Viestintä on aktiivista, suunnitelmallista ja ennakoivaa. Viestinnässä hyödynnämme eri viestintäkanavia. Markkinoimme aktiivisesti erilaisia tapoja, joilla kirjasto viestii ja joilla kirjastoon voi olla yhteydessä.

6) Muutoslähtöisyys

Viestintä on muutoslähtöistä ja se ottaa huomioon opiskelu- ja toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset.

7.9.2010

4. Kirjaston perusviestit

1. Kirjasto on koko yliopistoa varten.
2. Kirjasto on helposti saavutettava asiakaslähtöinen palvelukeskus.
3. Kirjasto kehittää palveluitaan aktiivisesti yhteistyössä käyttäjien kanssa.
4. Kirjaston kokoelmat ja palvelut vaikuttavat yliopiston tuloksellisuuteen.
5. Kirjaston asiantunteva henkilökunta kehittää ja ylläpitää osaamistaan.

5. Kirjaston viestinnän ja markkinoinnin päämäärät

- Tukea kirjaston ja yliopiston strategioiden toteuttamista
- Antaa oikeaa tietoa kirjaston toiminnasta ja tehdä kirjasto näkyväksi yliopistossa
- Markkinoida kirjaston palveluita tutkijoille, opettajille, opiskelijoille ja yliopistosairaalalle sekä muille tieteellisen tiedon tarvitsijoille
- Välittää hyvä julkisuuskuva kirjastosta
- Vaikuttaa päätöksentekijöihin kirjaston resurssien varmistamiseksi
- Ylläpitää ja kehittää vuorovaikutteista sisäistä viestintää ja johtamisviestintää
- Tehdä näkyväksi yliopiston tutkimusta markkinoimalla ja tekemällä tunnetuksi yliopiston tutkimustuloksia.

6. Viestinnän ja markkinoinnin toteutus

a) Vuorovaikutteinen viestintä

Vuorovaikutteisella viestinnällä tarkoitetaan vuorovaikutukseen perustuvaa tiedonvälitystä ja vastavuoroista kommunikaatiota eri välineitä ja viestintätapoja hyödyntäen.

- 1. Asiakaspalvelutilanteet*
- 2. Opetustilanteet*
- 3. Esittelytilanteet*
- 4. Laitosyhdyshenkilötoiminta*
- 5. Henkilökohtaiset kontaktit*
- 6. Sidosryhmätapaamiset ja jalkautuminen*
- 7. Työryhmiin ja kokouksiin osallistuminen*
- 8. Tapahtumat ja tilaisuudet*
- 9. Sosiaalinen media*

6. Viestinnän ja markkinoinnin toteutus

b) Tiedottaminen

Tiedottamisella tarkoitetaan asioista kertomista ja informointia eri tiedotuskanavissa, kuten kirjaston verkkosivuilla ja sosiaalisessa mediassa tai erilaisten esitteiden, opasteiden, julkaisujen yms. avulla. Tehokas tiedottaminen on viestinnän kohdentamista ajanmukaisia kanavia käyttäen suoraan tai välillisesti asiakkaiden kansainvälisyyden ja eri kohderyhmien tarpeet ja tekniset valmiudet, mahdollisuudet ja käyttötavat huomioiden.

- 1. Verkkotiedottaminen ja sosiaalinen media*
- 2. Kirjaston tuottamat julkaisut*
- 3. Opasteet ja kyltit*
- 4. Painetut esitteet, tiedotteet ja ilmoitustaulut*
- 5. Näyttelyt*
- 6. Tiedotus muissa välineissä*

6. Viestinnän ja markkinoinnin toteutus

c) Palautejärjestelmä

Palautejärjestelmällä kerätään säännöllisesti informaatiota asiakkaiden tarpeista ja heidän kokemastaan palvelun laadusta. Yksittäiseltä asiakkaalta tulevaan palautteeseen vastataan ja toimintaa kehitetään mahdollisuuksien mukaan.

- 1. Palvelunlaatu tutkimukset, kyselyt ja selvitykset*
- 2. Asiakaspalautteen kokoaminen*
- 3. Asiakkailta tulevien ehdotusten kokoaminen*
- 4. Poikkeamien kokoaminen*

6. Viestinnän ja markkinoinnin toteutus

d) Personoitu viestintä

Personoidulla viestinnällä tarkoitetaan kohderyhmätuntemukseen perustuvaa viestintää eri kanavia käyttäen siten, että kohderyhmälle tarjotaan heitä kiinnostavaa ja heitä koskevaa tietoa.

- 1. Sosiaalinen media*
- 2. Asiantuntijapalvelut*
- 3. Räättälöity opetus asiakkaan tilauksen mukaan*

6. Viestinnän ja markkinoinnin toteutus

e) Kirjaston sisäinen viestintä ja johtamisviestintä

Kirjaston sisäinen viestintä käsittää kaiken sen tiedonkulun ja vuorovaikutuksen, mitä tapahtuu työyhteisön eri henkilöiden, henkilöryhmien ja osastojen välillä.

Esimiesten ja henkilökunnan välistä kommunikointia nimitetään johtamisviestinnäksi.

1. Sisäinen tiedottaminen

2. Vuorovaikutteinen viestintä

3. Johtamisviestintä

a) Vuorovaikutteinen viestintä

TAMPEREEN YLIOPISTON KIRJASTO

| Viestinnän toteutus | Toimenpiteet | Toimijat | Vastuu | Seuranta | Seurantatyöryhmän muistiinpanot |
|----------------------------|--|--|---|---|---------------------------------|
| 1. Asiakaspalvelutilanteet | <ul style="list-style-type: none">• Neuvonnan suunnittelu• Sisäinen tiedotus (ohjeet esim. päivystäjän opas)• Konkreettinen asiakaspalvelu• Asiakaspalvelijan perehdyttäminen ja tilanteiden ennakointi• Palautteeseen reagointi | <ul style="list-style-type: none">• Osastonjohtajat• Lainaustaavaat• Koko henkilöstö | <ul style="list-style-type: none">• Yksikön/osaston johtaja• Koko henkilöstö oman toimintansa osalta | <ul style="list-style-type: none">• Asiakaspalaute ja sen dokumentointi• Palvelunlaatu-tutkimukset• Henkilöstön omat kehittämisehdotukset• Asiakaspalveluhenkilöstön palaverit | |

a) Vuorovaikutteinen viestintä

TAMPEREEN YLIOPISTON KIRJASTO

| Viestinnän toteutus | Toimenpiteet | Toimijat | Vastuu | Seuranta | Seurantatyöryhmän muistiinpanot |
|---------------------|---|--|--|---|---------------------------------|
| 2. Opetustilanteet | <ul style="list-style-type: none">• Opetustoiminnan suunnittelu• Opetustilanteen suunnittelu• Opetuksista tiedottaminen• Konkreettinen opetustilanne• Palautteen kerääminen | <ul style="list-style-type: none">• Opetuksesta vastaava informaatikko• Opetusta antava henkilökunta• Verkkopalvelu-uunnittelija | <ul style="list-style-type: none">• Yksikön/osaston esimies• Opetuksesta vastaava informaatikko | <ul style="list-style-type: none">• Opetuksen laatujärjestelmä• Kehittämisen ja suunnittelukokoukset | |

| Viestinnän toteutus | Toimenpiteet | Toimijat | Vastuu | Seuranta | Seurantatyöryhmän muistiinpanot |
|----------------------|---|--|---|---|---------------------------------|
| 3. Esittelytilanteet | <ul style="list-style-type: none">• Esittelyiden valmistelu• Työnjako/koordinointi | <ul style="list-style-type: none">• Yksikön tiedotusvastaava• Esittelijät | <ul style="list-style-type: none">• Esimies• Esittelijät | <ul style="list-style-type: none">• Palautteet• Tilastointi• Oma arviointi (laadun arviointi) | |

a) Vuorovaikutteinen viestintä

TAMPEREEN YLIOPISTON KIRJASTO

| Viestinnän toteutus | Toimenpiteet | Toimijat | Vastuu | Seuranta | Seurantatyöryhmän muistiinpanot |
|-------------------------------|---|--|--|--|---------------------------------|
| 4. Laitosyhdyshenkilötoiminta | <ul style="list-style-type: none">• Laitosyhdyshenkilötoiminnan suunnittelu/koordinointi (mm. uusien schoolien huomioiminen)• Yhdysheikilöiden nimeäminen kirjastossa ja laitoksella• Yhteydenpito laitoksiin• Yhteistyö kirjaston sisällä | <ul style="list-style-type: none">• Yhdysheikilöt laitoksella ja kirjastossa• Osastonjohtajat• Ylikirjastonhoitaja• Laitosyhdyshenkilötoiminnan koordinoija (vaihtuu tietyin väliajoin) | <ul style="list-style-type: none">• Ylikirjastonhoitaja• Esimiehet• Laitosyhdyshenkilötoiminnan koordinoija• Yhdysheikilöt laitoksella ja kirjastossa | <ul style="list-style-type: none">• Laitoksilta saatu palaute• Raportointi vuosittain• Tiedot toimintakertomukseen• Yhteydenpidon seuraaminen | |
| 5. Henkilökohdaiset kontaktit | <ul style="list-style-type: none">• Verkottuminen | <ul style="list-style-type: none">• Koko henkilöstö | <ul style="list-style-type: none">• Koko henkilöstö | <ul style="list-style-type: none">• Oma arviointi | |

a) Vuorovaikutteinen viestintä

TAMPEREEN YLIOPISTON KIRJASTO

| Viestinnän toteutus | Toimenpiteet | Toimija | Vastuu | Seuranta | Seurantatyöryhmän muistiinpanot |
|---|---|---|---|---|---------------------------------|
| 6. Sidosryhmä- tapaamiset ja jalkautuminen | <ul style="list-style-type: none">• Suunnittelu• Toteuttaminen• Yhteydenpito• Tiedekunta-, laitos- ja klinikkatapaamiset• Tiedottaminen• Uusien sidosryhmien perustaminen• Tutkimusryhmän oma informaattikko - palvelun käyttöönotto ja kehittäminen• Tiedekuntien /schoolien oppiaineiden opetussisältöihin integroituminen• Työmuotojen kehittäminen ja uusien työmuotojen ideointi | <ul style="list-style-type: none">• Kirjaston johto• Asiantuntijat• Laitosyhdyshenkilöt• Tiedekuntien informaattikot• Tiedekuntien/schoolien opintoasianpäällikköt• Tiedottaja | <ul style="list-style-type: none">• Kirjaston johto• Johtoryhmä• Asiantuntijat• Tiedekuntien informaattikot• Laitosyhdyshenkilötoiminnasta vastaava henkilö• Tiedekuntien /schoolien informaattikot• Tiedottaja | <ul style="list-style-type: none">• Palautteen kerääminen ja informaalin palautteen huomioon ottaminen• Tapaamisten jälkeinen yhteenveto• Oma arviointi• Muistiot ja raportointi esim. johtoryhmässä ja johtokunnassa• Toimintakertomukseen raportointi• Raportointi TaY-TAYS-neuvottekunnassa | |

9/7/2010

a) Vuorovaikutteinen viestintä

TAMPEREEN YLIOPISTON KIRJASTO

| Viestinnän toteutus | Toimenpiteet | Toimija | Vastuu | Seuranta | Seurantatyöryhmän muistiinpanot |
|--|--|--|--|---|---------------------------------|
| 7. Työryhmiin ja kokouksiin osallistuminen | <ul style="list-style-type: none">• Osallistuminen• Osallistumiseen aktivointi ja kannustaminen• Työryhmien koolle kutsuminen ja tilaisuuksien järjestäminen• Valmistautuminen ja ohjeistus ("brief")• Raportointi | <ul style="list-style-type: none">• Koollekutsujat• Osallistujat• Tiedottaja | <ul style="list-style-type: none">• Kirjaston johto• Esimiehet• Osallistujat | <ul style="list-style-type: none">• Esilletuominen kehityskeskusteluissa• Johtoryhmälle tai johtokunnalle raportointi• Kirjaston tiedotusvälineissä tiedotus• Analysointi ja raportointi | |

a) Vuorovaikutteinen viestintä

| Viestinnän toteutus | Toimenpiteet | Toimija | Vastuu | Seuranta | Seurantatyöryhmän muistiinpanot |
|------------------------------|--|--|--|---|---------------------------------|
| 8. Tapahtumat ja tilaisuudet | <ul style="list-style-type: none">• Tapahtumien ja tilaisuuksien valmistelu• Tiedottaminen• Toteutus | <ul style="list-style-type: none">• Työryhmä• Vastuuhenkilö | <ul style="list-style-type: none">• Kirjaston johto• Työryhmä• Vastuuhenkilö | <ul style="list-style-type: none">• Palautteen kerääminen• Raportointi• Näkyvyyden seuranta• Yhteenvedo• Dokumentointi toimintakertomukseen | |

| Viestinnän toteutus | Toimenpiteet | Toimija | Vastuu | Seuranta | Seurantatyöryhmän muistiinpanot |
|--|--|--|--|---|---------------------------------|
| 9. Sosiaalisen median keinojen hyödyntäminen | <ul style="list-style-type: none">• Sosiaalisen median kanavien kartoitus ja valmistelu• Soveltuvien kanavien käyttäminen | <ul style="list-style-type: none">• Sosiaalisen median tiimi• Koko henkilöstö | <ul style="list-style-type: none">• Kirjaston johto• Sosiaalisen median tiimi | <ul style="list-style-type: none">• Palautteen kerääminen• Näkyvyyden seuranta• Oma arviointi | |

7. Viestinnän toimijat, vastuut ja seuranta

b) Tiedottaminen

| Viestinnän toteutus | Toimenpiteet | Toimijat | Vastuu | Seuranta | Seurantatyöryhmän muistiinpanot |
|---|---|--|--|---|---------------------------------|
| 1. Verkkotiedottaminen ja sosiaalinen media | <ul style="list-style-type: none"> • Verkkosivujen ja mm. verkko-oppaiden suunnittelu ja kehittäminen asiakaslähtöisesti • Sisältöjen tuottaminen, myös englanniksi • Julkaiseminen verkossa • Julkaisutoiminnan markkinointi verkossa, ja julkaisupalveluiden verkkonäkyvyys | <ul style="list-style-type: none"> • Tiedotettavasta toiminnasta vastaavat, ja asiantuntijat • Sisällön tuottajat ja asiantuntijat • Julkaisukeskus ja julkaisuasioiden kanssa työskentelevä henkilökunta | <ul style="list-style-type: none"> • Tiedontuottaja • Verkkosivujen ylläpitäjä • Verkkopalvelusuunnittelija • Tiedotustiimi • Sosiaalisen median tiimi • Opetuksesta vastaavat informaatikot • Kustannuspäällikkö | <ul style="list-style-type: none"> • Käytettävyysarvio ennen sivujen uudistamista • Uusittujen kotisivujen käyttöönottotutkimus • Palautejärjestelmä • Kävijämäärien seuranta mm. verkkosivut ja -oppaat, blogi, Facebookin tilastot • Julkaisutoiminnan seuraaminen mm. vierailut väitöstietokannassa ja julkaisujen myynti | |

b) Tiedottaminen

TAMPEREEN YLIOPISTON KIRJASTO

| Viestinnän toteutus | Toimenpiteet | Toimijat | Vastuu | Seuranta | Seurantatyöryhmän muistiinpanot |
|---|---|--|--|---|---------------------------------|
| 2. Kirjaston tuottamat julkaisut esimerkiksi Bulletiini , Kirjasto-uutiset-uutiskirje ja toimintakertomukset | <ul style="list-style-type: none"> • Julkaisujen suunnittelu • Sisällön tuottaminen, tarvittaessa myös englanniksi • Julkaiseminen | <ul style="list-style-type: none"> • Julkaisun toimituskunta ja toimittaja • Kirjaston osastot • Johtoryhmä • Tiedottaja | <ul style="list-style-type: none"> • Ylikirjastonhoitaja • Johtoryhmä • Esimiehet • Bulletinin toimituskunta | <ul style="list-style-type: none"> • Kävijämäärän seuranta elektronisissa julkaisuissa • Bulletinin ja Kirjastouutisten lukijoiden seuranta käyttäjäsektoreittaan • Lehtiarvostelut • Palautejärjestelmä • Oma arviointi | |

| Viestinnän toteutus | Toimenpiteet | Toimijat | Vastuu | Seuranta | Seurantatyöryhmän muistiinpanot |
|---------------------------------------|---|---|---|--|---------------------------------|
| 3. Opasteet ja kyltit 7.9.2010 | <ul style="list-style-type: none"> • Opasteiden ja kylttien suunnittelu • Sisältöjen tuottaminen opasteisiin ja kyltteihin, myös englanniksi • Opasteiden ja kylttien esillepano | <ul style="list-style-type: none"> • Arkkitehti • Kirjasto tilaajana • Asiakaspalvelu • Asiakkaat | <ul style="list-style-type: none"> • Esimiehet | <ul style="list-style-type: none"> • Palautejärjestelmä • Oma arviointi ja omat kehittämissuositukset • Katselmus yhdessä asiakkaitten kanssa • Yliopiston esteettömyystyöryhmän arvio | |

b) Tiedottaminen

TAMPEREEN YLIOPISTON KIRJASTO

| Viestinnän toteutus | Toimenpiteet | Toimijat | Vastuu | Seuranta | Seurantatyöryhmän muistiinpanot |
|--|--|--|---|---|---------------------------------|
| 4. Painetut esitteet, tiedotteet ja ilmoitustaulut | <ul style="list-style-type: none">• Esitteiden ja tiedotteiden suunnittelu• Sisältöjen tuottaminen, myös englanniksi• Julkaiseminen• Jakelu• Esitteiden ja tiedotteiden esillepano• Ilmoitustaulujen ja sisältöjen ajantasaisuuden valvonta | <ul style="list-style-type: none">• Sisällöntuottaja• Yliopiston viestintäyksikkö mm. yliopiston graafiset ohjeet• Graafinen suunnittelija• Tiedottaja• Ilmoitustaulu- ja esitelinevastaavat | <ul style="list-style-type: none">• Esimiehet• Tiedottaja• Ilmoitustaulu- ja esitelinevastaavat | <ul style="list-style-type: none">• Palautejärjestelmä• Katselmukset• Oma arviointi ja ajantasaisuuden valvonta | |

| Viestinnän toteutus | Toimenpiteet | Toimijat | Vastuu | Seuranta | Seurantatyöryhmän muistiinpanot |
|------------------------------|---|---|---|---|---------------------------------|
| 5. Näyttelyt 7.9.2010 | <ul style="list-style-type: none">• Näyttelyjen suunnittelu• Sisältöjen tuottaminen näyttelyihin• Julkaiseminen• Näyttelyjen pystytys• Näyttelyjen purkaminen | <ul style="list-style-type: none">• Osastot | <ul style="list-style-type: none">• Esimiehet | <ul style="list-style-type: none">• Palautejärjestelmä• Kävijämäärät• Oma arviointi• Näkyvyys eri medioissa | |

b) Tiedottaminen

| Viestinnän toteutus | Toimenpiteet | Toimijat | Vastuu | Seuranta | Seurantatyöryhmän muistiinpanot |
|-------------------------------|---|--|---|---|---------------------------------|
| 6. Tiedotus muissa välineissä | <ul style="list-style-type: none">• Tiedottamisen suunnittelu• Sisältöjen tuottaminen, tarvittaessa myös englanniksi• Tiedotteen julkaiseminen• Haastattelut ja niiden tarkistaminen• Asiantuntijuuden markkinointi• Seminaari- ja konferenssi-esitykset | <ul style="list-style-type: none">• Asiantuntijat• Tiedottaja | <ul style="list-style-type: none">• Ylikirjasto-hoitaja• Johtoryhmä• Asiantuntijat• Tiedottaja | <ul style="list-style-type: none">• Artikkeleiden yms. arkistointi• Yhteenveto kirjaston saamasta julkisuudesta toimintakertomukseen• Esityksistä raportointi toimintakertomukseen• Oikean tiedotuskanavan valinta esimerkiksi maksulliset ilmoitukset• Asiantuntija-rekistereiden tietojen ajantasaisuus | |

c) Palautejärjestelmä

| Viestinnän toteutus | Toimenpiteet | Toimijat | Vastuu | Seuranta | Seurantaryhmän muistiinpanot |
|--|---|---|---|---|------------------------------|
| 1. Palvelunlaatu- tutkimukset, kyselyt ja selvitykset | <ul style="list-style-type: none">• Suunnittelu strategisten tavoitteiden näkökulmasta• Toteuttaminen ja aineiston kerääminen esimerkiksi asiakastyytyväisyys ja -vaikuttavuuskyselyjen tekeminen 2-3 vuoden välein, havainnoinnin uusiminen vuonna 2011• Tiedottaminen• Analysointi ja tulosten tulkinta• Tulosten julkaiseminen• Seurannan vaikutus toimintaan ja niistä tiedottaminen | <ul style="list-style-type: none">• Johtoryhmä• Työryhmät• Osastot• Tutkimuksen toteuttajat• Tiedottaja | <ul style="list-style-type: none">• Ylikirjastonhoitaja• Esimiehet• Tutkimuksen tilaaja• Tutkimuksen toteuttajat | <ul style="list-style-type: none">• Toiminta-kertomukseen ja esimerkiksi Bulletinin raportointi• Strategian toteutumisen seuranta• Seurataan kyselyiden ja tutkimusten tuloksista aiheutuneiden muutostoimenpiteiden toteutumista | |

c) Palautejärjestelmä

TAMPEREEN YLIOPISTON KIRJASTO

| Viestinnän toteutus | Toimenpiteet | Toimijat | Vastuu | Seuranta | Seurantatyöryhmän muistiinpanot |
|----------------------------------|--|--|---|---|---------------------------------|
| 2. Asiakas-palautteen kokoaminen | <ul style="list-style-type: none">• Palautejärjestelmän jatkuva kehittäminen ja ylläpitäminen• Palautteiden kerääminen• Palautteiden analysointi ja tulkinta | <ul style="list-style-type: none">• Asiakas-palvelusta vastaavat• Tiedottaja• Palautetiimi• Koko henkilökunta• Opetuksesta vastaavat informaatikot | <ul style="list-style-type: none">• Johtoryhmä• Tiedottaja• Esimiehet• Asiakas-palvelusta vastaavat• Palautetiimi• Opetuksesta vastaavat informaatikot | <ul style="list-style-type: none">• Palautteen analysointi• Yhteenveto• Raportointi mm. palautetilinpäätös ja opetuspalauteraportti | |

| Viestinnän toteutus | Toimenpiteet | Toimijat | Vastuu | Seuranta | Seurantatyöryhmän muistiinpanot |
|---|--|--|---|--|---------------------------------|
| 3. Asiakkailta tulevien ehdotusten kokoaminen 7.9.2010 | <ul style="list-style-type: none">• Ehdotusten kerääminen• Ehdotusten analysointi ja luokittelu | <ul style="list-style-type: none">• Asiakas-palvelusta vastaavat• Tiedottaja• Palautetiimi• Koko henkilökunta | <ul style="list-style-type: none">• Johtoryhmä• Esimiehet• Asiakas-palvelusta vastaavat• Tiedottaja• Palautetiimi | <ul style="list-style-type: none">• Seuranta osana palautejärjestelmää | |

c) Palautejärjestelmä

TAMPEREEN YLIOPISTON KIRJASTO

| Viestinnän toteutus | Toimenpiteet | Toimijat | Vastuu | Seuranta | Seurantatyöryhmän muistiinpanot |
|----------------------------------|---|--|---|--|--|
| 4. Poikkeamien kokoaminen | <ul style="list-style-type: none">• Poikkeamien kirjaaminen• Poikkeamien analysointi ja luokittelu | <ul style="list-style-type: none">• Palautetiimi• Asiakas-palvelusta vastaavat• Tiedottaja• Koko henkilökunta | <ul style="list-style-type: none">• Johtoryhmä• Esimiehet• Asiakas-palvelusta vastaavat• Tiedottaja• Palautetiimi | <ul style="list-style-type: none">• Seuranta osana palautejärjestelmää | |

7.9.2010

d) Personoitu viestintä

| Viestinnän toteutus | Toimenpiteet | Toimijat | Vastuu | Seuranta | Seurantatyöryhmän muistiinpanot |
|----------------------|--|--|--|--|---------------------------------|
| 1. Sosiaalinen media | <ul style="list-style-type: none">• Suunnittelu• Toteuttaminen eri välineissä esimerkiksi LibraryThing, blogi ja Facebook | <ul style="list-style-type: none">• Esimiehet• Sosiaalisen median tiimi• Asiantuntijat• Vastuuhenkilöt• Henkilöstö• Verkkopalvelu-suunnittelija | <ul style="list-style-type: none">• Johtoryhmä• Esimiehet | <ul style="list-style-type: none">• Seuranta osana palautejärjestelmää• Oma arviointi | |

d) Personoitu viestintä

| Viestinnän toteutus | Toimenpiteet | Toimijat | Vastuu | Seuranta | Seurantatyöryhmän muistiinpanot |
|--------------------------|--|--|--|--|---------------------------------|
| 2. Asiantuntija-palvelut | <ul style="list-style-type: none">• Suunnittelu• Toteuttaminen esimerkiksi Tilaa informaattikko-palvelu | <ul style="list-style-type: none">• Asiakas-palvelusta vastaavat• Asiakas-palvelussa työskentelevät | <ul style="list-style-type: none">• Esimiehet• Asiakas-palvelusta vastaavat | <ul style="list-style-type: none">• Seuranta osana palautejärjestelmää• Oma arviointi | |

| Viestinnän toteutus | Toimenpiteet | Toimijat | Vastuu | Seuranta | Seurantatyöryhmän muistiinpanot |
|---|--|--|---|---|---------------------------------|
| 3. Räätelöity opetus asiakkaan tilauksen mukaan | <ul style="list-style-type: none">• Suunnittelu• Toteuttaminen• Asiakkaan tarpeiden mukaisesta koulutuksesta tiedottaminen | <ul style="list-style-type: none">• Opetuksesta vastaavat• Opetusta antava henkilöstö | <ul style="list-style-type: none">• Esimiehet• Opetuksesta vastaavat | <ul style="list-style-type: none">• Opetuspalaute• Oma arviointi | |

e) Kirjaston sisäinen viestintä ja johtamisviestintä

| Viestinnän toteutus | Toimenpiteet | Toimijat | Vastuu | Seuranta | Seurantatyöryhmän muistiinpanot |
|---------------------------|---|---|--|--|---------------------------------|
| 1. Sisäinen tiedottaminen | <ul style="list-style-type: none"> • Suunnittelu ja kehittäminen • Toteuttaminen eri viestintäkanavien kautta • Viestintäkanavien käytettävyyden kehittäminen esimerkiksi intranet | <ul style="list-style-type: none"> • Ylikirjastonhoitaja • Toimistopäällikkö • Esimiehet • Tiedottaja • Verkkopalvelusuunnittelija • Koko henkilöstö • Intra-tiimi | <ul style="list-style-type: none"> • Ylikirjastonhoitaja • Toimistopäällikkö • Esimiehet • Koko henkilöstö | <ul style="list-style-type: none"> • Sisäinen palaute • Oma arviointi • Viestintätyytyväisyys | |

e) Kirjaston sisäinen viestintä ja johtamisviestintä

| Viestinnän toteutus | Toimenpiteet | Toimijat | Vastuu | Seuranta | Seurantatyöryhmän muistiinpanot |
|--------------------------------|---|--|--|---|---------------------------------|
| 2. Vuorovaikutteinen viestintä | <ul style="list-style-type: none"> • Kokoukset • Työryhmät ja tiimit • Muu vuorovaikutteinen viestintä | <ul style="list-style-type: none"> • Tiimien ja työryhmien jäsenet • Koko henkilöstö | <ul style="list-style-type: none"> • Ylikirjastonhoitaja • Johtoryhmä • Esimiehet | <ul style="list-style-type: none"> • Dokumentointi • Oma arviointi • Osastokokoukset • Kehityskeskustelut | |

| Viestinnän toteutus | Toimenpiteet | Toimijat | Vastuu | Seuranta | Seurantatyöryhmän muistiinpanot |
|----------------------|--|---|---|--|---------------------------------|
| 3. Johtamisviestintä | <ul style="list-style-type: none"> • Johtamisviestinnän suunnittelu ja kehittäminen • Toteuttaminen • Kouluttaminen | <ul style="list-style-type: none"> • Ylikirjastonhoitaja • Johtoryhmä • Esimiehet • Toimistopäällikkö • Tiedottaja ja amanuenssi | <ul style="list-style-type: none"> • Ylikirjastonhoitaja • Johtoryhmä | <ul style="list-style-type: none"> • Kehityskeskustelut | |