



24.4.2026 BMF:n opintomatka Lahdessa

DATATUKEA KAHDEN ORGANISAATION TARPEISIIN

Anna Kleemola

YHTEISET TUKIPALVELUT

- LUT-korkeakoulujen tukipalvelut ovat LUTille ja LABille yhteisiä
- Yliopistossa ja AMK:ssa tehdään eri tyyppistä tutkimusta ja innovaatiota
 - LUTissa ja LABissa on myös osittain eri opiskelualat → tuottavat eri tyyppistä dataa ja tarvitsevat erilaisia datanhallintaratkaisuja
- Palveluita tuotetaan ja tarjotaan organisaatioiden erityyppisiin tarpeisiin
- Yhteisten tukipalveluiden hyötyjä
 - Ohjelmia ja palveluita voidaan hankkia yhteiseksi molemmille organisaatioille (esim. DMPTuuli)
 - Koulutuksia ja materiaaleja voi tuottaa organisaatioille yhteisenä
 - Yhteiset menettelytavat
 - Asiantuntijoiden oman osaamisen kartuttaminen kokemuksilla kahdesta organisaatiosta

NYKYTILANNE AINEISTONHALLINNAN TUESSA

Kirjasto (sähköposti)

- kommentoi aineistohallintasuunnitelmia
- järjestää koulutuksia ja info sessioita (esim. LABin koulutustarjotin)
- aineistohallintaopas kirjaston oppaissa
- Open Science -verkkokurssi (osana tohtorikoulutusta), materiaalit avoimesti saatavilla

Tutkimuspalvelut (sähköposti)

- auttaa mm. rahoitushakemuksien ja tutkimussuunnitelmien kanssa
- vastaa esim. tutkimuksen etiikkaan ja henkilötietoihin liittyviin kysymyksiin
- järjestää koulutuksia ja info sessioita
- koulutusmateriaalia mm. intranetissä ja julkisilla sivuilla

IT-palvelut (IT-Helpdesk)

- auttaa mm. infraan ja tallennustilaan liittyvissä kysymyksissä
- ylläpitää palveluita
- järjestää koulutuksia ja info sessioita
- koulutusmateriaalia mm. intranetissä ja julkisilla sivuilla

Lakipalvelut (sähköposti ja tiketti)

- auttaa esim. hankalissa tietosuojakysymyksissä
- järjestää koulutuksia ja info sessioita
- koulutusmateriaalia mm. intranetissä ja julkisilla sivuilla

UUSI DATATUKIPALVELU

Uuden palvelun kehitys

1. Valtuutus palvelun kehittämiseksi saatiin LUT-korkeakoulujen Avoimen tieteen ohjausryhmästä
2. Kirjasto ja LUTin Oivallustiimi tekivät konseptiehdotuksen uudesta palvelumallista
3. Tukipalvelut keskustelivat yhdessä palvelun organisoimisesta ja osallistujista
4. Palvelun tekninen puoli (Efecte, sähköpostiosoite) laitettiin kuntoon

Uusi datatukimalli

yhden luukun palvelu
=
aineistohallinnan palvelut asiakkaille yhdestä paikasta (Efecte-tikettipalvelu tai yksi datatuki-sähköpostiosoite)

Käyttöönoton toivotut hyödyt

- Ymmärryksen lisääminen ja tiedon jakaminen yli yksikkörajojen
- Lisääntynyt kommunikaatio tukipalveluissa
- Tehokkaampaa resurssien käyttöä
- Mahdollisuus kattavampaan palvelun markkinointiin
- Parempi palvelukokemus asiakkaille

PALVELUN KEHITYKSESSÄ KOHDATTUJA HAASTEITA

- Kaikkien osallistuvien yksiköiden tulisi olla samaa mieltä uuden palvelumallin toteutustavasta
- Eri yksiköillä on erilaisia tapoja hoitaa pyynnöt ja kysymykset → kuinka uusi palvelu toimii esim. vanhojen palveluosoitteiden rinnalla tai korvaajana?
 - Tukipalveluissa ei ole aikaisempaa kokemusta eri yksiköiden yhteisen palvelun tuottamisesta
- Tutkijoiden näkökulmaa ei ole vielä kehitysvaiheessa otettu huomioon. Mitä asiakkaat ajattelevat palvelusta ja kuinka heitä voisi osallistaa palvelun suunnitteluun?
- **Kuka osallistuu uuden palvelun tuottamiseen ja millä resursseilla?**
- **Kuka omistaa palvelun ja kehittää sitä tulevaisuudessa?**
- **Kenellä on valtuudet päättää yllä mainituista asioista?**

MITÄ SEURAAVAKSI?

- Jotta uusi palvelumalli saataisiin käyttöön, meidän pitäisi:
 - Saada ratkaisu palvelun omistajuuskysymykseen ja sopia yhdessä, miten palvelu toteutetaan
 - Markkinoida palvelua tehokkaasti asiakkaille
- Kehitystyö ei lopu uuden palvelumallin käyttöönottoon. Tulevaisuudessa täytyy miettiä ainakin seuraavia:
 - Onko datatuki tarpeeksi helposti löydettävissä ja käytettävissä, että sitä oikeasti käytetään?
 - Miten uusi palvelu istuu mukaan jo olemassa olevien tukipalveluiden kanssa? Tuleeko päällekkäisyyttä?
 - Onko uusi datatuki vain kanava kysymyksille ja pyynnöille, vai pitäisikö myös aineistonhallintaan liittyvät ohjeet kerätä yhteen paikkaan datatuen alle (tällä hetkellä hajallaan eri paikoissa)?
 - Miten palvelun onnistumista ja kehityskohteita seurataan?