



YLIOPISTOKIRJASTOJEN YDINPROSESSIT JA NIIDEN KUVAAMINEN - SEMINAARI 27.11.2006

TuKKK:n, Hankenin ja TeaKin
benchmarking ja prosessikuvaukset



Hankenin, TeaKin ja TuKKK:n yhteinen benchmarking-hanke v:sta 2003

- tavoitteena kehittää ja parantaa hallinto- ja tukipalveluiden laatua ja tehokkuutta
- mukana taloushallinto, opintohallinto, henkilöstöhallinto, johtaminen ja kirjasto (+ tietohallinto)
- kirjastoissa laajeni koko henkilökunnan projektiksi
- lähtökohtana henkilöstön sitouttaminen oman työn jatkuvaan kehittämiseen ilman että tukeudutaan vain yksittäiseen arviointimalliin



- päämääränä parhaiden käytäntöjen löytäminen ja soveltaminen
- kirjastojen yhdessä valitsemat kehittämiskohteet: aineistohankinta ja asiakaspalvelu
- keinona toimintokohtaisten prosessien vertailu
- työkaluina matriisit ja prosessikuvaukset



KAUSIJULKAISUJEN HANKINTA – BM - MATRIISI

	TuKK	Hanken	TeaK
1. RAHOITUSLÄHTEET a) Mistä koostuvat lehtihankinnan rahoituslähteet?			
LEHTIKOKOELMA 2. PAINETTUIJEN LEHTIEN VALINTA a) Miten tilattavien lehtien valinta tapahtuu? Kuka? Hankintakriteerit? b) Bibliografinen tarkistus?			
3. LEHTIEN TILAUS a) Mistä tilataan? Millä kriteerillä välittäjä valitaan? b) Tilaustietojen hallinta?			
4. LEHTIEN VASTAANOTTO Miten saapumisvalvonta hoidetaan? Mitä tapahtuu? Reklamaatio?			
5. Lehtilaskut a) Miten laskut tarkastetaan?			



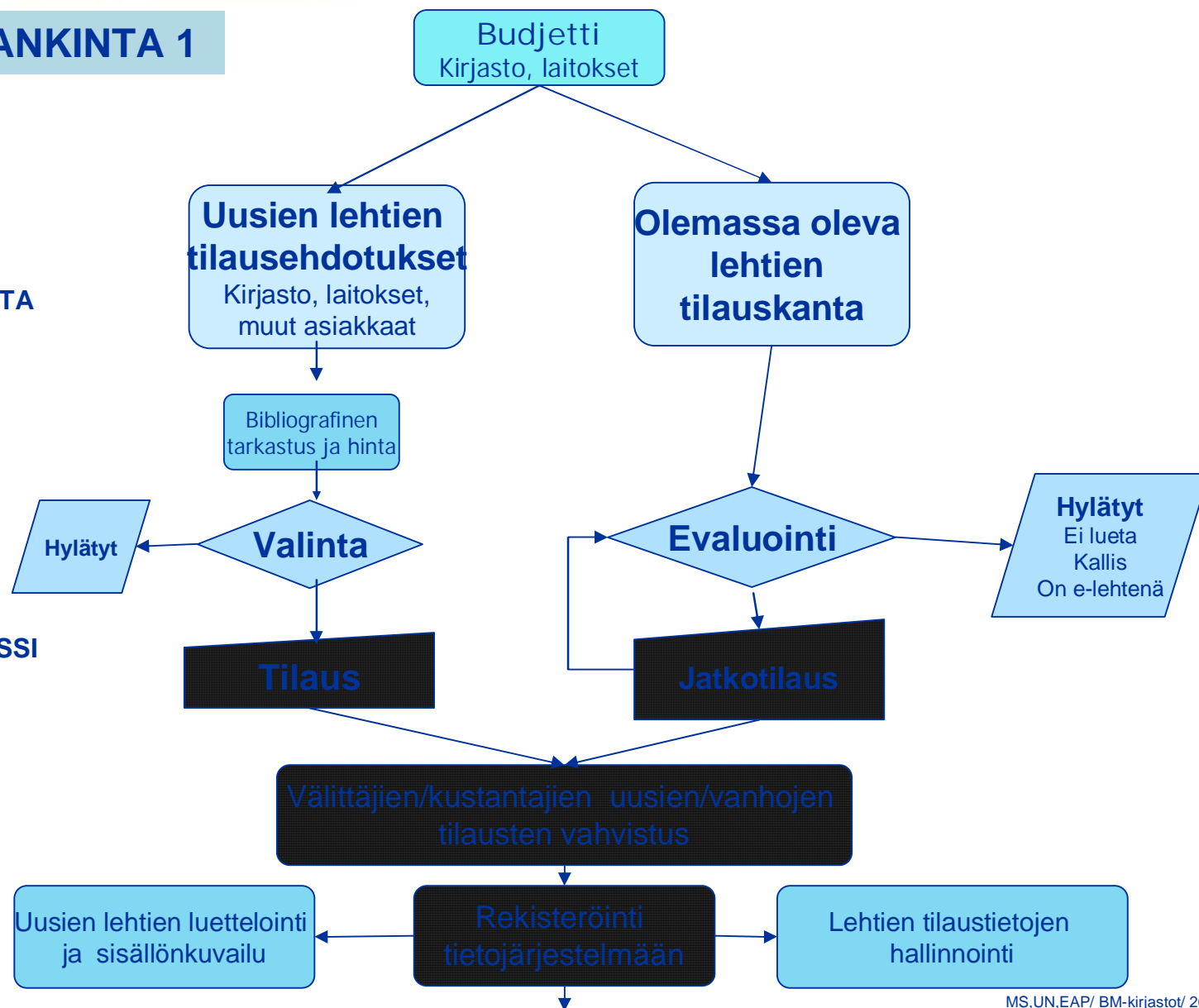
KAUSIJULKAISUJEN HANKINTA – BM - MATRIISI

	TuKK	Hanken	TeaK
6. ILMAISET JA LAHJOITUKSET Miten ilmaiset/lahjoitetut lehdet käsitellään?			
7. LEHDET ASIAKKAIDEN KÄYTTÖÖN Miten tilattu aineisto saadaan asiakkaiden käyttöön?			
8. HENKILÖT Kuinka monta on mukana lehtien hankinnassa? Kuinka moni tuntee koko prosessin?			
9. IT-TYÖKALUT Mitä IT-työkaluja hankintaprosessissa käytetään?			

LEHTIHANKINTA 1

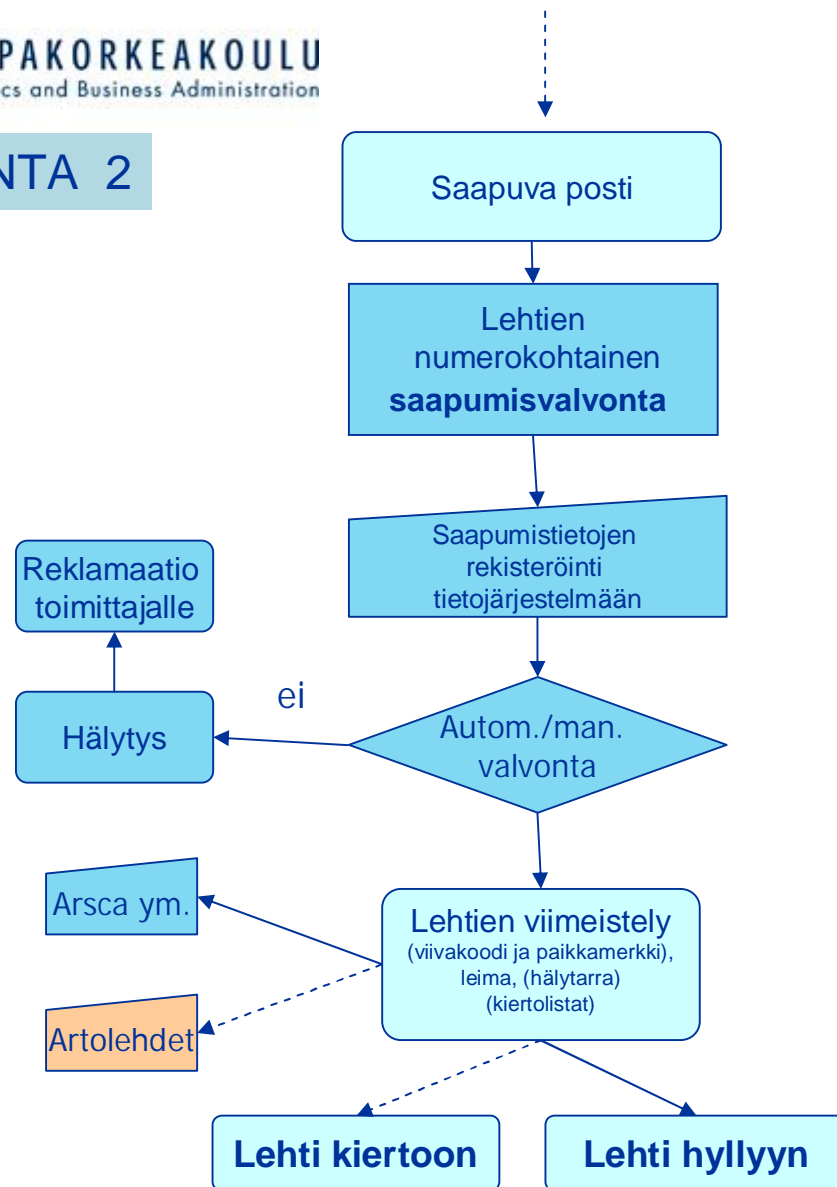
1. LEHTIEN VALINTA

2. TILAUSPROSESSI



LEHTIHANKINTA 2

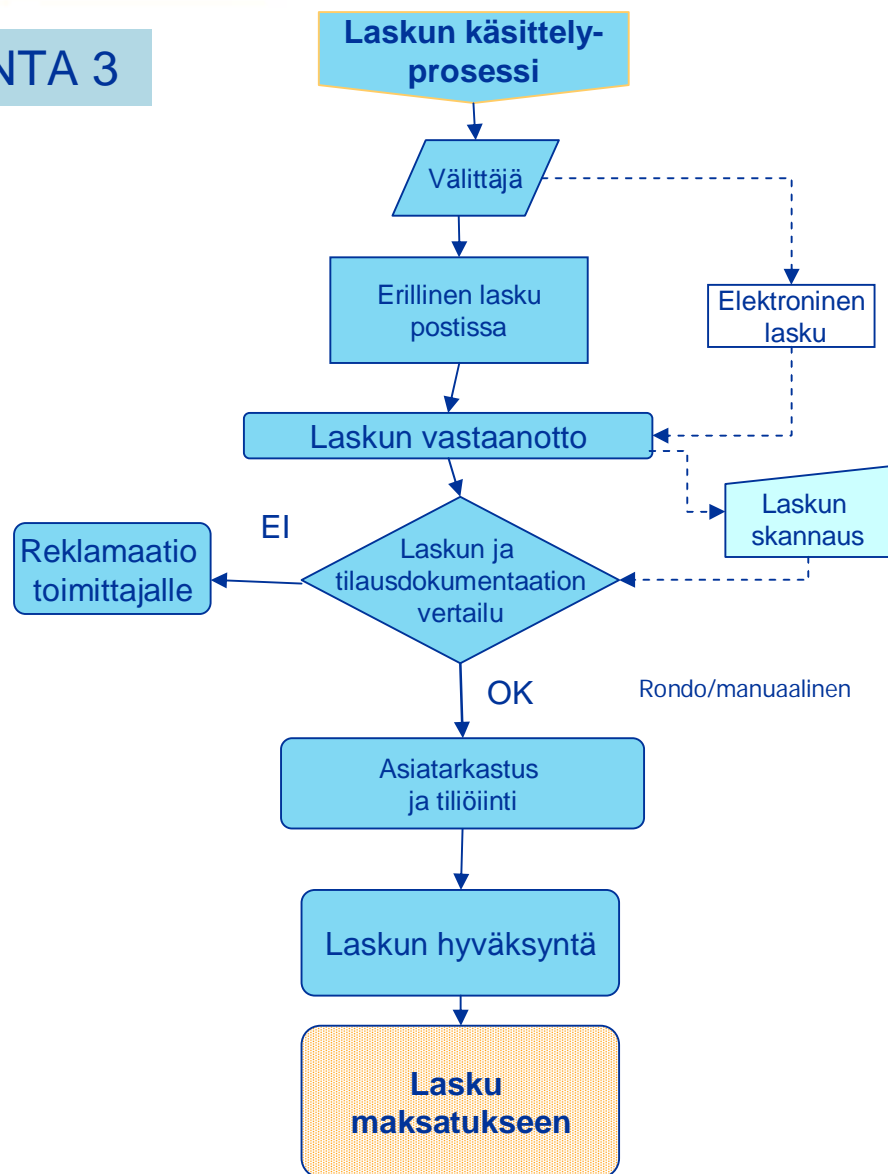
3. LEHTIEN SAAPUMISVALVONTA



4. LEHDET ASIAKKAIDEN KÄYTTÖÖN

LEHTIHANKINTA 3

5. LEHTILASKUJEN KÄSITTELY





Huomioita:

- prosessikuvauksien soveltamisessa työn kehittämiseen tärkeää, että
 - henkilökunnan huoli muutoksesta hälvennetään
 - henkilökunta ymmärtää tavoitteet
 - henkilökunta sitoutuu tavoitteisiin
- prosessikuvaus = oppimisprosessi
- prosessikuvauksen merkitys on siinä, mitä sillä teemme