

## Laatu ja vaikuttavuus yliopistokirjastoissa –seminaari 16.1.2006

Ryhmätyö, Ulla Nygrénin ryhmä

### 1. Kuinka yliopistossasi ja kirjastossasi on kehitetty laatua?

Mallit, joista ryhmässä on kokemusta:

- Ø EFQM – erilaisia sovelluksia  
Positiivista: prosessikartoitukset, kehitystarpeiden analyysi, kehittämisehdotukset  
Vaatii räätälöintiä
- Ø BSC  
Usein strategian osa. Pitäisi olla osa vuotuista arviointia, tilastoilla täydennetään (kirjaston tasolla). Koettiin enemmän strategian jalkauttamisen välineeksi; strategiassa annetaan kriittiset menestystekijät ja BSC raportoi/seuraa strategian toteutumista  
Ei mittaa kaikkea laatua
- Ø ISO – toimintojen seurantajärjestelmä. Tarkka prosessien dokumentaatio.  
Voisi/voi olla prosessikuvauksen väline kirjastossa
- Ø Muita:  
Erilaisia prosessikuvauksia, joilla pyritään selkiyttämään eri toimijoiden vastuut, mm. benchmarkingin sivutuotteena. Tavoitteena rationaalisemmat prosessit. Kansainväliset arvioinnit. Itsearviointi, dokumentointi. EQUIS-akkreditointi. LIBQUAL-arviointi. Mahdollistavat kirjastojen vertailun keskenään.

Dokumentointi

Käytetyistä menetelmistä tekeillä/tehty dokumentaatiota.  
Ongelma: seuranta. Ei ole kokonaisvaltaisesti käytetty johtamisen välineenä.  
Laatukäsikirja: tekoprosessi usein tärkeämpi kuin lopputulos

Laatu on myös sitä, että dokumentoidaan päivittäisiä prosesseja.  
Avoin kysymys: tilastojen keruu – voiko niistä johtaa vaikuttavuutta?

### 2. Miten laatua ja sen kehittämistä voidaan arvioida ja mitata?

Kirjastoilla tulisi olla oma yhteinen malli/järjestelmä, yhteinen kriteeristö, jota kirjastot voisivat soveltaa.

Ominaisuudet

Osa-alueet

Mittarit

- näillä yhteiset sisällöt. Syntyy yhteinen malli, jota räätälöidään paikallisesti

Yhteiset prosessikuvaukset: benchmarkingista benchlearningiin

Olisi yhdessä löydettävä kriteerejä omistajia varten. Lukujen olisi oltava valideja meille ja mahdollisimman yhteismitallisia. Tämä koskee laadullisia mittareita; määrällisiä on jo, niitäkään ei kaikkia käytetä

Mittareiden tulisi ankkuroitua siihen, miten kirjasto edesauttaa yliopiston ydinprosesseja => strateginen kumppanuus”

Yhteiskunnallinen vaikuttavuus, keinoja sen esiin tuomiseksi: yhteisten palveluiden esille tuominen, mittareiden kehittäminen, vaikuttavuuden kriteeristö