

Mirja Iivosen ryhmä:

1) Kuinka yliopistossasi ja kirjastossasi on kehitetty laatua?

Yritystä on.

- menetelmät vaihtelevat, samoin se, missä vaiheessa eri kirjastoissa ja yliopistoissa ollaan.
- Laatutyössä on tässä vaiheessa paljon kyse prosesseista ja niiden laadusta.
- Seppo Määtän mainitsemat vaikuttavuus- ja laatuhaasteiden perusoletukset (kalvon alareuna) on hyvin usein lähtökohtana.
- Palvelunlaatukselyjen ja muiden kyselyjen tuloksia on käytetty joko jonkin verran tai paljon hyväksi toiminnan suunnittelussa paikallisella tasolla, mutta niiden tuloksilla on toistaiseksi ollut suhteellisen vähän arvoa palveluiden kansallisen tason kehittämisen kannalta.
- Kyselyjen yhdessä kehittäminen tärkeää.
- Kirjatsot yleensä ”poissa” yliopistojen laadun arvioinnista (pääsääntö). Yliopiston laatujärjestelmään mukaan ”tunkeminen” on myös kirjaston identiteetin osoittamista.

2) Miten laatua ja sen kehittämistä voidaan arvoida ja mitata?

Mittarit ovat työn/kiven alla

- tärkeää kirjastoverkon taso
- tärkeää laatutyön seuranta, eli laatutyön toteutuminen käytännössä
- vaikuttavuustason mittarit tärkeitä
- miten mitata kirjaston vaikuttavuutta yliopiston tulokseen? Kirjastopalvelut suhteessa valmistumisaikoihin? Opinnäytteiden laatu suhteessa hankintamäärärahoihin?
- Osaamisen mittaaminen tärkeää, osaamistarvekarta ehkä konkretisoi.

3) Mitä voimme tehdä yhdessä?

Pankkiajattelu

- kyselyjen kehittäminen yhdessä. Kysymyspankki, josta voi valita itselle sopivia kysymyksiä
- muiden laatimien prosessikuvausten hyödyntäminen. Prosessien (työt, toiminnot) kuvauspankki
- Mittarien miettiminen yhdessä, kirjastoverkkotason mittarit tärkeitä.