

## **Laatu ja vaikuttavuus yliopistokirjastoissa –seminaari 16.1.2006**

Ryhmätyö, Kaisa Sinikaran ryhmä:

### **1) Kuinka yliopistossasi ja kirjastossasi on kehitetty laatua?**

#### **Käsitteet:**

- ryhmä totesi tarpeelliseksi selkeyttää käsitteitä, jotta kaikilla olisi yhteinen tieto ja näkemys siitä, mitä erilaisilla laatuun liittyvillä käsitteillä tarkoitetaan: mm. arviointi (kattaa palvelusisällöt etc.) , auditointi (koskee laatujärjestelmiä ja prosesseja)

#### **Laadun kehittäminen**

- Suunnitellut auditoinnit: Vaasa 2006, HY, Tampere, Lappeenranta 2007, Joensuu 2008
- kirjastoilla on käynnissä tai suunnitteilla laatuhankeita sekä kotimaisten yliopistojen (mm. kauppakorkeakoulut, taideyliopistot) että ulkomaisten yliopistojen kanssa (mm Åbo Akademi)
- Kirjastoissa on käytetty erilaisia menetelmiä, mm.
  - o kirjastotoiminnan kokonaisarviointi (mm HY kansainvälinen paneeli 2000 ja 2004)
  - o BSC mm. strategiatyössä
  - o asiakaskyselyt (LIBQUAL, itse kehitetyt, yleiset, kohdennetut)
  - o Benchmarking (yhteisen laatujärjestelmän kehittäminen )
  - o käytettävyytutkimukset esim kotisivujen arviointi
  - o toimintakertomukset ja raportointi
  - o tilastot
  - o kehittämispäivät (työprosessi, itsearviointi, vastuut ja valtuudet)
  - o kokoelmakartta voidaan myös nähdä laatutyön eräänä välineenä
  - o hyvien esimerkkien seuranta, mm. FinELib jne.

#### **Rakenteet**

- taidekorkeakouluilla on yhteinen lautupäällikkö, Tritoniassa kirjaston laatu on katsottu osaksi opetuksen laatua oppimiskeskuspalvelujen osalta; suunnittelija koordinoi laatutyötä Vaasan yliopistossa, Helsingin yliopistolla on lautupäällikkö, jonka tehtävänä on arviointien ja laatuhankeiden koordinointi.

### **2) Miten laatua ja sen kehittämistä voidaan arvioida ja mitata?**

- Pohdittiin, olisiko laadun arviointi tehokkainta toteuttaa osana yliopistojen tutkimuksen ja opetuksen arviointia vai erillisenä. Kun integrointi yliopiston perustehtäviin on tärkeä, yhteinen arviointi olisi hyödyllistä. Toisaalta kirjastotoiminnassa on myös omia palvelutoimintaan liittyviä prosesseja.
- Laadun arvioinnin ja mittaamisen vaikeudet
- Dokumentoinnin kehittämisen välineitä ovat mm. laatukäsikirja, BSC (sisältää dokumentoinnin), toimintakertomus, tilastot.
- laadunarvioinnissa on oleellista sekä käyttää tuloksia kehittämiseen että raportoida tehdyistä kehittämistoimista.

- Tulisiko nykyistä vahvemmin profiloida ja seurata palveluja asiakasryhmittäin?

#### **Ongelmakohtina tulivat esille mm.**

- ylläpidon vaikeus, esim. ei riitä että laaditaan laatukäsikirja. Samalla on sovittava että sitä ylläpidetään ja huolehdittava ajantasaisuudesta.
- samat mittarit eivät käy kaikille tukipalveluille
- palautteen muoto ei aina riittävän täsmällistä kehittämisenäkökulmasta (tasolla hyvä/huono)
- On selkiytettävä, mihin eri toimintoihin kirjaston toiminta liittyy (oppimiskeskukset, hallinto) ja päätettävä, miten tämä otetaan huomioon laadun seurannassa.

#### **Mitä voitaisiin tehdä yhdessä?**

- yhteisiä välineitä, kuten kyselyt ja analyysimallit
- strategiatyökalut
- kirjastojen ydinprosessien tunnistaminen ja kuvaaminen
- kirjastojen yhteinen laatukäsikirjamalli
- kokemusten jakaminen
- yhtenäistäminen soveltuvilta osin.

#### **Käyttökelpoisia lähteitä:**

- Käytiin läpi olemassa olevia naapurimaan malleja ja välineitä: Ruotsissa on julkaistu mm.
- **Handbok i utvärderingsarbete**, Prestationsindikatorer för biblioteksverksamhet, Svenska biblioteksförnings specialgrupp för kvalitetsarbete och statistik
- **Kvalitetssäkring av vård av bibliotekssamlingar**, Benchmarks in Collection Care for UK Libraries. Library and Information Commission Research report 55, Library and Information Commission 2000; översättning Elisabeth Säfström, omarbetning och granskning Lars Björk, Fredrik Lilja.
- **Kvalitetsutveckling och kvalitetsmodeller för högskolans bibliotek**, en förstudie av Göran Gellerstam, Högskoleverket, rapportserie 2002:6R
- **Utvärdering – mer än metod**. En översikt av Ove Karlsson. 1999. Àjour, en serie kunskapsöversikter från svenska kommunförbundet nr 3.