

# Yliopistokirjastojen verkoston strategia 2007

- Visio : Yhdessä olemme enemmän
- Verkosto mahdollistaa kirjastojen toiminnan kehittämisen
  - tunnistaa tarpeet uusien palvelujen luomiseksi
  - vahvistaa asiantuntemusta ja muutosvalmiutta
  - kiinnittää huomiota riskien hallintaan (riskianalyysit)
  - **kehittää laadun ja vaikuttavuuden arviointimenetelmiä**
  - vaikuttaa toimintaedellytysten muotoutumiseen
  - arvioi kansainvälisen toiminnan hyödyllisyyden ja asettaa sille tavoitteet

# Kirjaston näkökulma

- Miten määritellä toiminnan vaikuttavuus?
- Miten huolehtia laadusta ja osoittaa toiminnan laatu?
- Mitä ja miten mitataan?

”Nykyään laatu on käsitteellisesti muuttunut tarkoittamaan kaikkea organisaation toimintaa tuotteen laadusta aina toimintaprosessien ja asiakasyhteyksien kehittämiseen asti ”

# Asiakasnäkökulma

- Laatu on perinteisesti ymmärretty kyvyksi täyttää asiakkaan tarpeet ja vaatimukset.
- Kirjastoissa käyttäjäkyselyt ja haastattelut ovat olleet arkipäivää, mutta kuinka paljon ja missä määrin ne todella ovat auttaneet kirjastoja kehittymään?
- Asiakas on usein tyytyväinen eikä aina tiedä mitä oikeastaan voisi vaatia.
- siis - asiakaskyselyt eivät riitä!!!

# Toimintojen mittaaminen

- Tulostittariprojekti
- Korkeakoulukirjastojen tuloksellisuuden mittaaminen (Riitta Ikonen, Oili Kokkonen 1994)
- Kirjastotoiminnan tehokkuus
- Korkeakoulukirjaston organisaation vaikutus toiminnan tehokkuuteen ja kustannuksiin (Vesa Kautto, Jorma Niemitalo, 1996)

# AMKien asiakastytyväisyyskysely

- amk-kirjastot oppimisympäristönä
  - kirjasto itsenäistä työskentelyä tukeva oppimisympäristö
  - aineistojen ajankohtaisuus, kattavuus, relevanssi ja saatavuus
  - henkilökunnan kyky neuvoa, ohjata ja opettaa tiedonhankintaa
  - kirjaston elektronisten palvelujen relevanssi ja käytettävyys

(Signum 1/2005)

# Benchmarking/LIBQUAL

- HYN kirjastojen yhteishanke 2004-06
- Palvelut (Affect of Services)
- Kokoelmat (Information Control)
- Tilat (Library as a Place)
- <http://www.helsinki.fi/kirjastot/esittely/hankkeet/laatu.htm>
- Kauppi ja Hanken, kevät 2006
- EBSLG-konsortio mahdollistaa kansainvälisen vertailun
- Benchmarking – TuKKK ja TeaKin kanssa
- tuotantoprosessit (kirja, lehti, uudet oppimisympäristöt, jne)

# Pääkysymys

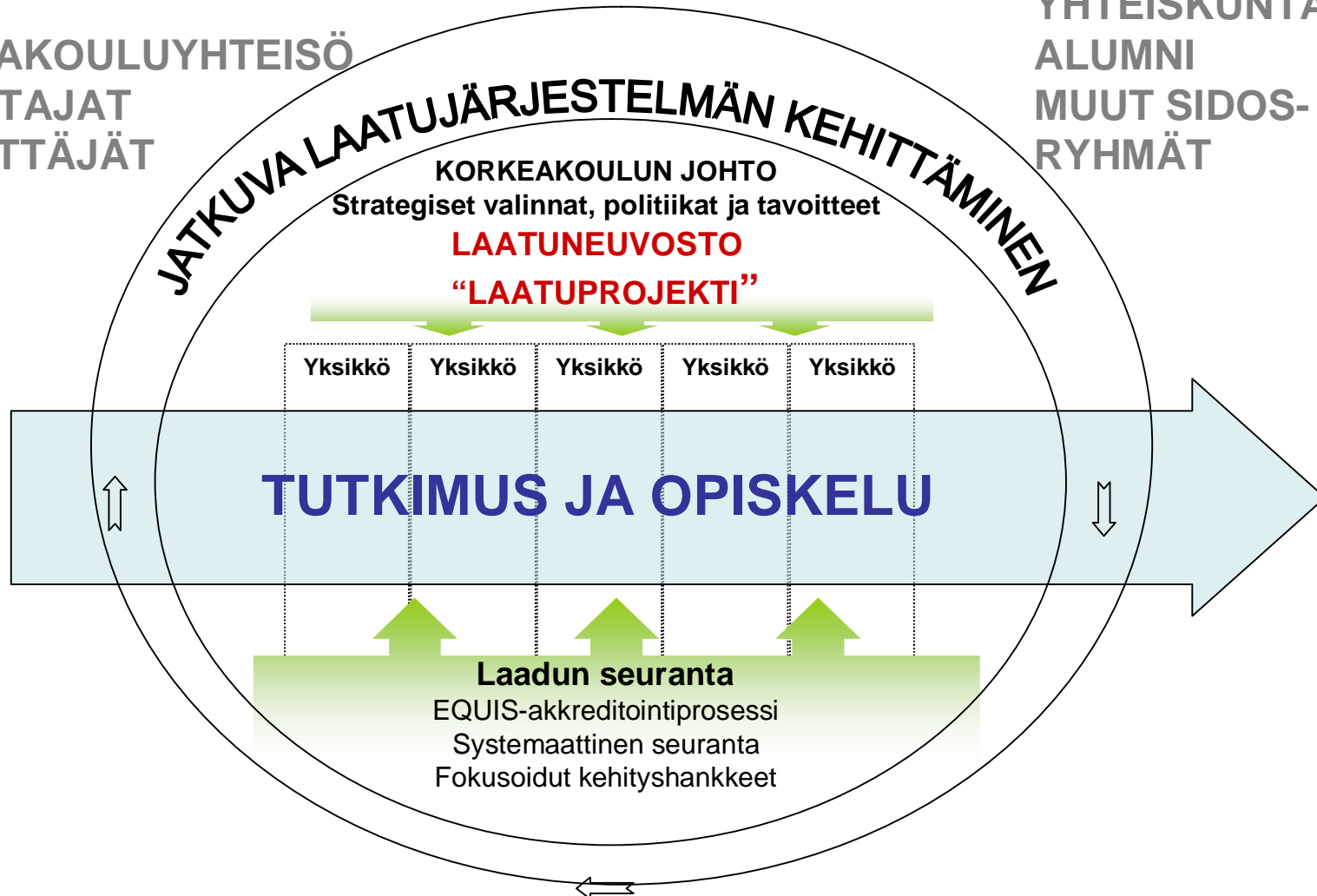
- Miten voimme osoittaa toimintamme hyötyä omalle kehysorganisaatiollemme (ja yhteiskunnalle) ja miten voimme edesauttaa yliopiston tuloksellisuutta.
- Hankenin kirjasto:
- päätavoite: kirjaston toiminnan vahva integrointi oman yliopiston toimintaan ja kans. sekä kv. verkostuminen
- ei omaa strategiaa ja toimenpideohjelmää
- eHanken 2010/ Strategi för utveckling av Hankens informationsmiljö 2006-10
- osa tutkimuksen ja opiskelun infrastruktuuria
- oman identiteetin säilyttäminen??
- kuinka olemme onnistuneet – miten mitata sitä??

# Hankenin laatu järjestelmä 2005

(Jonna Stenman, Hanken)

OM  
KORKEAKOULUYHTEISÖ  
VAIKUTTAJAT  
JA PÄÄTTÄJÄT

YHTEISKUNTA  
ALUMNI  
MUUT SIDOS-  
RYHMÄT



16.1.2005

Kommentti : Maria Schröder