

Yllättävän hyvä kirjasto!

Hämeenlinnan, Kouvolan ja Lahden yleisten
kirjastojen laatuprosessi

Hanna Kaisti

YKN:n syyskokous 8.11.2013

Laatua ja tuottavuutta kirjastopalveluille verkostoituen – Hämeenlinnan, Kouvolan ja Lahden kirjastojen laatujärjestelmähanke (2012-2013)

Hanke

- *Laatua ja tuottavuutta kirjastopalveluille verkostoituen – Hämeenlinnan, Kouvolan ja Lahden kirjastojen laatujärjestelmähanke*
- Noin vuoden mittainen hanke, 2012-13
- Rahoitus OKM:ltä ja Hämeenlinnan, Kouvolan ja Lahden kaupungeilta
- Tavoitteena käytännöllinen laatukäsikirja ja edistää kirjastojen verkostoitumista

Mikä laatu?

- Laatu merkitsee palvelun, prosessin, tuotteen tai näiden yhdistelmien kykyyn käyttää sille asetetut ja siihen kohdistuvat odotukset
(SFS-ISO 8402 Laatusanasto)
- "Fits for purpose" – vastaa tarpeita ja on tarkoituksenmukainen.
(Brophy & Coulling 1996)
- Laatu on kuitenkin perimmiltään **arvopohjainen** pikemminkin kuin tekninen asia

- Tässä hankkeessa lähdettiin siitä että **kirjastotyön arvot ja laadun kriteerit on jo määritelty:**

- Yleisten kirjastojen laatusuositus
- Yleisten kirjastojen neuvoston strategia
- Hyvän maakuntakirjaston laatukuvaus
- OKM:n kirjastopolitiikka 2015
- Yleiset kirjastot, strategiset painopistealueet
- IFLA:n määrittelemät kriteerit

→ Miten siirretään käytäntöön?

Yleisten kirjastojen arvoja ovat tiedonsaannin vapaus ennakkoluulottomuus, yhteisöllisyys, luotettavuus, avoimuus ja tasa-arvo (YKN 2011)

Jotain uutta, jotain vanhaa, jotain lainattua – ja jotain sinistä? 😊

- Tässä hankkeessa pyrittiin keräämään yhteen, konkretisoimaan ja helpottamaan käytännön laatutyötä
- **Paljon vanhaa, jotain uutta, lainattua ja sovellettua...**
- **Keskeisiä asioita:**
Asiakassuuntautuneisuus kaikilla sektoreilla, suunnitelmallisuuden ja tiedon jakamisen käytäntöjen vahvistaminen

Tiedon jakaminen:

- Asiakkaille (palveluista tiedottaminen ja mainostaminen)
- Yhteistyökumppaneille
- Henkilökunnalle (sisäinen tiedotus)
- Muille kirjastoille (verkostoituminen ja yhteistyö)

Menetelmät eli miten tehtiin:

1. Olemassaolevien yleisten kirjastojen laatukriteeristöjen analyysi
2. **Vertaisoppiminen** eli olemassa olevien hyvien käytäntöjen jakaminen ja kehittäminen (benchmarking)
3. Itsearviointi
4. Muiden kuin hankkeessa olevien kirjastojen hyvät ideat
5. Kotimainen & ulkomainen tutkimus

Työn eteneminen

(i) Kirjaston palvelut jaettiin pienempiin kokonaisuuksiin:

- Asiakas- ja tietopalvelu
- Tilat
- Laitteet
- Aukiolo
- Verkkopalvelut
- Kokoelmapalvelut
- Mediakasvatus
- Aikuisille suunnattu opetus ja koulutus
- Asiakastapahtumat ja tilaisuudet

(ii) Olemassa olevat indikaattorit ja suositukset kullekin kokonaisuudelle (OKM, YKN, IFLA...)

(iii) Olemassa olevat hyvät ideat ja käytännöt kussakin kokonaisuudessa

(iv) Jokaiselle kokonaisuudelle määriteltiin:

- **Tavoitteet**
- **Indikaattorit**
- **Toimet**
- **Itsearviointikysymykset**

Tavoitteiden määrittelemisen taustalla olivat YKN:n määrittelemät **arvot**:

- Tiedon saannin vapaus
- Ennakkoluulottomuus
- Yhteisöllisyys
- Luotettavuus
- Avoimuus
- Tasa-arvo

Ja sitten hommiin! Laatutyön toteutus

- Mukana noin 40-50 kirjastoammattilaista Hämeenlinnasta, Kouvolasta ja Lahdesta, sekä muista alueen kirjastoista
- Teemaryhmätyöskentely:
 - A. Asiakas- ja tietopalvelut, tilat, laitteet ja aukiolo
 - B. Kokoelmapalvelu
 - C. Mediakasvatus ja tietoyhteiskuntapalvelut
 - D. Asiakastapahtumat ja -tilaisuudet

Jokainen teemaryhmä kokoontui 4-5 kertaa

→ Hankkeessa järjestettiin yhteensä 17 kpl päivän kestävää teemaryhmäkokousta

- Lisäksi 4 kpl kaikille yhteistä teemaseminaaria:
 - Aloitusseminaari 2.11.12 Hämeenlinnassa
 - Hyvät ideat, käytännöt ja konseptit -seminaari Lahdessa 7.3.13
 - Yleisen kirjaston nykyisyys ja tulevaisuus Kouvolassa 22.5.
 - Loppuseminaari Hämeenlinnassa 2.10.13
- **Käytännössä laatu-hankkeeseen osallistuneilta kului vuoden aikana kaikkiaan 8 työpäivää** teemaryhmätyöskentelyyn ja seminaareihin
- Lopputuloksena ehdotus laatukäsikirjaksi
- Lisäksi toteutettiin kirjastojen ei-käyttäjäselvitys jossa tehtiin 12 fokusryhmähaastattelua Hämeenlinnassa, Kouvolassa ja Lahdessa
- Ei-käyttäjäselvityksestä erillinen julkaisu



Tiedon jakaminen hankkeen aikana

- Hankkeella on wiki johon kerättiin keskeiset dokumentit:

<http://laatuakirjastoon.wikispaces.com/>

- Hankkeen Facebook-ryhmä:
”Laatua kirjastoon verkostoituen”



wikispaces
wikis for everyone

Entä mikä on lopputulos?

Karkea sisällysluettelo

OSA I: Laatu ja sen arvioiminen kirjastossa

1. Johdanto
2. Miten laatukäsikirja tehtiin ja miten sitä voi käyttää?
3. Henkilöstöä koskevat suositukset
4. Asiakas- ja tietopalvelu muutoksessa
5. Tilat, laitteet ja aukiolo
6. Kokoelmapalvelut
7. Kirjaston tarjoama opetus, koulutus ja ryhmäkäynnit
8. Asiakastapahtumat ja -tilaisuudet
9. Yhteenveto eli mitä opittiin ja miten tästä eteenpäin

OSA II: Laatumatriisi: Tavoitteet, indikaattorit, toimet ja itsearviointikysymykset

1. Yleinen taso kirjaston käytöstä ja saavutettavuus
2. Henkilöstön koulutustaso, täydennyskoulutus, työhyvinvointi ja johtaminen
3. Asiakas- ja tietopalvelu, tilat, laitteet ja aukiolo
4. Kirjaston tarjoama opetus, koulutus ja ryhmäkäynnit
5. Asiakastapahtumat ja -tilaisuudet

Matriisiesimerkki asiakastapahtumista

TAVOITTEET	INDIKAATTORI	TOIMET	ITSEARVIOINTI-KYSYMYKSET
Sisältöjen monimuotoisuus: Tapahtumien ja näyttelyiden sisällöt ovat monipuolisia ja kirjaston omien arvojen mukaisia Tapahtumat ovat erilaisista aiheista ja eri kohderyhmille suunnattuja.	Kirjasto seuraa järjestämiensä tapahtumien kohderyhmäjakaumaa (paljonko tapahtumia järjestetään lapsille, nuorille, aikuisille, perheille, senioreille jne.)	Kirjasto tilastoi tapahtumat myös kohderyhmien mukaan. Mikäli jollekin keskeisistä kohderyhmistä ei järjestetä lainkaan tapahtumia, asia pyritään korjaamaan. Kirjasto rekrytoi ihmisiä joilla on valmiuksia ja tietotaitoa tapahtumien järjestämisessä.	Mitä järjestettyjen tapahtumien kohderyhmäjakauma kertoo – huomioidaanko keskeiset asiakasryhmät?

Käytännöllisiä caseja

Tekstissä on mukana monia käytännön esimerkkejä, caseja:

- Hämeenlinnan Jukolan itsepalvelukirjasto
- Kunnalliset palvelut kirjaston tiloissa
- Hämeenlinnan Hätilän kombikirjasto (koulukirjastojen ja yleisen kirjaston yhdistäminen)
- Profiloitu ja keskitetty aineistovalinta
- Sanoma- ja aikakauslehtien varastointikäytännöt Kouvolassa
- Mediakasvatusta Lahden Renkomäen lähikirjastossa
- Game Över –pelipäivä Lahdessa
- Asiakastyytyväisyyden mittaaminen kirjaston suurissa tapahtumissa, Dekkaripäivillä ja Tanssinpäivänä

Käsikirjan käyttäminen

- Ehdotus käsikirjaksi valmistuu marras(- joulukuussa 2013
- Laatukäsikirjaa tulee soveltaa kunkin kirjaston tarpeisiin
- Sitä pitää myös jatkuvasti kehittää sillä mikään ei ole niin vanha kuin vanhentunut laatukäsikirja
- Käytännöllisin osa on matriisi. Sen kysymyksiin vastataan mielellään kerran vuodessa
- Matriisia kannattaa myös koko ajan kehittää ja laittaa muutokset käytäntöön

**Laatu ei ole lopputulos vaan prosessi
Tämä on vasta alkua!**

Ehdotus laatukäsikirjaksi valmistuu
jouluukuussa 2013

Kiitos huomiostanne!

Ota yhteyttä: hanna.kaisti@hameenlinna.fi

