

Auditointikohde	2. Korkeakoulun perustoimintojen laadunvarmistuksen kattavuus ja vaikuttavuus d) tuki- ja palvelutoiminnot
Näytön nimi	KIRJASTOPALVELUJEN LAADUNVARMISTUS
Näytön laadinnan vastuuhenkilöt	Antti Peltonen, kirjastonjohtaja, Kehittämis- ja palvelukeskus
Näytön tarkoitus	Näytössä kuvataan periaatteet, joiden mukaisesti kirjasto- ja tietopalveluiden laadunvarmistus toimii.

1. NÄYTÖN KUVAUS

PKAMK:n kirjaston tarkoituksena on tuottaa laadukkaita ja ajantasaisia kirjasto- ja tietopalveluja ensisijaisesti Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun opiskelijoille ja henkilöstölle. Kirjasto kehittää toimintaansa ja palvelujaan yhdessä korkeakouluyhteisön kanssa PKAMK:n tavoitteiden saavuttamiseksi.

Kirjasto on toiminut aktiivisesti PKAMK:n strategian mukaisessa toimintojen keskittämisessä. Vuonna 1995 PKAMK:n kirjasto- ja tietopalveluilla oli vielä seitsemän toimipistettä, jotka sijaitsivat useilla eri paikkakunnilla. Vuoden 2008 alussa hyväksytyssä PKAMK:n tilastrategiassa asetettiin tavoitteeksi kehittää toimintoja niin, että kirjasto- ja tietopalvelujen toiminta voidaan keskittää yhteen ns. kampuskirjastoon Tikkarinteelle. Asetettu tavoite toteutuu vuoden 2012 aikana. Tällä hetkellä PKAMK:n kirjastolla on vielä erilliset toimipisteet Wärtsilä-talossa ja Tikkarinteellä.

Kirjastopalvelujen suunnittelu

Kirjastonjohtaja vastaa kirjastopalvelujen toiminnan suunnittelusta ja laadusta. Kirjaston palvelutehtävästä, toiminnan laatutavoitteista ja kehittämiskohteista sovitaan vuosittain PKAMK/TASO -sopimuksessa. Kirjasto toteuttaa suunnittelussaan PKAMK:n strategian tavoitteita. Keskeisellä sijalla kirjastopalvelujen suunnittelussa on viime vuosina ollut strategiassa mainittu toimintojen rakenteellinen kehittäminen ja suunnittelussa on huomioitu etenkin kirjastopalvelujen tehokkuus ja toiminnallisuus.

Palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä tärkeässä asemassa ovat kirjaston pysyvät tiimit 1) asiakaspalvelu, 2) hankinta ja luettelointi sekä 3) opetus. Tiimit kokoontuvat käsittelemään toimintakenttäänsä kuuluvia asioita ja niistä saatua palautetta säännöllisesti. Kirjaston henkilökunnasta jokainen kuuluu ainakin yhteen mainituista tiimeistä. Tiimipalaverien keskeiset asiat kirjataan ylös muistioon ja niistä raportoidaan sekä kirjastonjohtajalle että muulle kirjaston henkilöstölle kirjaston henkilöstökokouksissa.

Toiminnan suunnittelussa huomioidaan myös kansallinen ja kansainvälinen kirjastoyhteistyö sekä valtakunnalliset tavoitteet ja strategiat. Kirjastonjohtaja osallistuu PKAMK:n edustajana Ammattikorkeakoulujen kirjastoyhteistyökonsortion (AMKIT) vuosikokouksiin sekä ammattikorkeakoulujen kirjastonjohtajakokouksiin. Näissä kokouksissa päätetään ammattikorkeakoulukirjastojen yhteistyöstä, strategiasta ja niiden toteutuksesta sekä AMKIT-konsortion edustajista muissa korkeakoulukirjastojen päättävissä yhteistyöelimissä, joissa toiminnan suunnitteluun vaikuttavat kansalliset strategiat ja suunnitelmat laaditaan.

- [PKAMK:n strategia 2007–2012](#) (s. 23–25)
- [PKAMK/TASO 2011-sopimus](#) (s. 32–33)

- [AMKIT strategia ja toimintasuunnitelma, FinELib –strategia](#)
- [Kirjaston työryhmien työskentelyn ohjeistus](#)

Kirjastopalvelujen toteutus

Ammattikorkeakoulun intranetissä on keskeiset kirjaston toimintaan ja ohjaukseen liittyvät kuvaukset ja ohjeet sekä henkilöstökokousten ja tiimien muistiot. Yksityiskohtaisempi ohjeistus on kerätty henkilökunnan käytössä olevalle verkkoasemalle, josta löytyvät myös kirjaston toimintaan liittyvät muut dokumentit.

Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään kirjaston toimintatapoihin PKAMK:n perehdytyskäytäntöjen mukaisesti. Kirjaston henkilöstöllä on tehtävä- ja vastuukohtainen varahenkilöjärjestelmä. Sähköpostitse kirjaston palvelut hoidetaan keskitetyistä postilaatikoista (kirjasto@pkamk.fi, hankinta@pkamk.fi, tietopalvelu.tikkarinne@pkamk.fi jne.), joita kutakin seuraa säännöllisesti aina vähintään kaksi työntekijää.

- Kirjaston toiminnan ohjeistukset:
 - [Kirjastoaineiston hankinta, tiedontallennus ja ylläpito](#)
 - [Asiakaspalvelu](#)
 - [Kirjastopalvelujen seuranta, suunnittelu ja kehittäminen](#)

Kirjastopalvelujen arviointi

Kirjastonjohtaja vastaa kirjastopalvelujen laadunvarmistuksesta ja arvioinnista. Kirjaston PKAMK/TASO -sopimukseen kirjattujen tavoitteiden toteutumista seurataan vuosittain PKAMK:n johdon katselmuksessa.

Kirjaston asiakkailta on mahdollisuus osallistua joka toinen vuosi Kansalliskirjaston järjestämään kansalliseen asiakastyytyväisyyskyselyyn, jonka tulokset on liitetty kirjaston PKAMK/TASO -sopimuksen laatutavoitteisiin. Kirjaston asiakkailta on mahdollisuus antaa myös suoraa palautetta mm. kirjaston www-sivujen palautelomakkeella. Kirjastonjohtaja seuraa annettua palautetta ja ryhtyy sen edellyttämiin toimenpiteisiin.

Kehittämisen ja palvelukeskuksen tasolla kirjaston toiminnasta käydään arvioivaa keskustelua muutaman viikon välein kokoontuvissa KEPAn esimieskokouksissa. Kirjaston palvelujen osa-alueiden arvioimisen apuna kirjastonjohtajalla on jo mainitut opetus-, luettelointi- ja hankinta- sekä asiakaspalvelutiimit. Tärkeä laadunvarmistuksen väline on kuukausittainen kirjaston henkilökuntakokous, jossa käsitellään ajankohtaiset kirjaston palveluun ja toimintaan liittyvät asiat. Kokous toimii myös foorumina toiminnan itsearvioinnille.

Kirjaston toiminnasta kerätään jatkuvaa tilastotietoa, jotka tilastoidaan Tieteellisten kirjastojen tilastotietokantaan (KITT) kansainvälisen kirjastotilastostandardin ISO 2789 mukaisesti. Tietokantaan kerätään vuosittain kaikkien Suomen tieteellisten kirjastojen tilastotiedot. Tilastotietokannan aikasarjojen avulla voidaan tarkastella kirjaston toimintojen kehittymistä ja muutoksia halutulla ajanjaksolla. Tilastotietoon perustuvia faktoja hyödynnetään päätöksenteossa, toiminnan suunnittelussa ja resurssitarpeiden arvioinnissa.

- [Johdon katselmus 2010](#), (s. 23)
- [Asiakastyytyväisyyskyselyn yhteenveto 2010](#)
- [Kirjaston palautesivut ja usein kysytyt kysymykset](#)
- [KITT –tilastotietokanta](#)

Kirjastopalvelujen toiminnan kehittäminen

Kirjastonjohtaja vastaa kirjastopalvelujen kehittämisestä. Kehittämisen koordinoinnissa on KEPAn tasolla tärkeässä asemassa säännölliset KEPAn esimieskokoukset. Kirjastossa kehittämistoimien toteuttamisessa

on kirjaston työryhmillä keskeinen rooli. Henkilöstön osaamista arvioidaan ja kehitetään PKAMK:n yleisten toimintatapojen mukaisesti.

Kirjastopalvelujen keskeiset kehittämiskohteet kirjataan vuosittain PKAMK/TASO -sopimukseen. Palveluita kehitetään jatkuvasti niistä saatu palaute analysoiden. Kirjasto on vuodesta 2004 asettanut laatutavoitteikseen valtakunnallisen kirjastokyselyn tulosten kunkin osa-alueen kyselytulosten parantamisen ja kyselyssä heikoiten menestyneiden palvelun osa-alueiden nostamisen vähintään hyvälle tasolle. Vuodesta 2008 lähtien keskeisellä sijalla kirjaston kehittämistoimissa on ollut PKAMK:n tilastrategiassa määritelty tavoite kaikkien kirjastopalvelujen keskittämiseksi Tikkarinteelle. Kirjaston henkilöstörakennetta, tehtävänkuvia ja toimintamalleja on kehitetty systemaattisesti strateginen tavoite ja palautteesta saadut tulokset huomioiden.

- [PKAMK:n tilastrategia](#) (erityisesti s. 25–26)

2. NÄYTTEET SOVELTAMISESTA

Asiakaspalvelukyselyn tulosten käsittely ja liittäminen laatutavoitteisiin

Kansalliskirjasto toteutti yhdessä kirjastojen kanssa verkkokyselynä kansallisen asiakastytyväisyyskyselyn keväällä 2010. Kyselyn käytännön toteuttajaksi Kansalliskirjaston kilpailutuksen perusteella valittiin Analytica Oy. Aikaisemmin vastaava vertailukelpoinen kysely on AMK-kirjastojen osalta järjestetty vuosina 2004, 2006 ja 2008. Kyselyllä kartoitettiin kirjastopalvelujen käyttötottumuksia, tyytyväisyyttä aineistoihin, asiointisympäristöön, palveluihin ja elektronisiin palveluihin sekä palvelujen vaikutuksia. Kyselyn ajankohta oli maaliskuun loppu. Kysely sulkeutui vastaajilta 11.4.2010. Kirjasto tiedotti kyselystä aktiivisesti asiakkailleen tietopalveluissa, www-sivuilla ja sähköpostitse.

Kyselyn raakadata oli kirjastonjohtajan käytettävissä heti kyselyn sulkeuduttua. Ensimmäiset organisaatiokohtaiset yhteenvetoreportit saatiin Analyticalta viikolla 15. Alustavat tulokset kirjastonjohtaja esitteli kirjaston henkilöstölle kirjaston henkilöstökokouksessa 7.5.2010. Saatu palaute oli sekä keskiarvoisesti että avointen palautteiden perusteella hyvin positiivista, eikä mihinkään välittömiin toimenpiteisiin alustavien tulosten pohjalta nähty olevan tarvetta. Kirjaston tiedonhankinnan opetuksen sekä kokoelmapolitiikan edelleen kehittäminen saivat kuitenkin tukea kyselyn tuloksista. Edellisen kyselyn tulosten pohjalta (käsitelty kirjaston henkilöstökokouksessa 20.8.2008) asetetut numeeriset laatutavoitteet saavutettiin.

Kirjastonjohtaja laati kyselystä yhteenvedon, joka tallennettiin intraan. Tuloksista tiedotettiin asiakkaille kirjaston www-sivuilla, jossa yhteenvedo oli myös luettavissa. Kyselyn eri osa-alueiden numeeriset arvot päädyttiin liittämään edelleen kirjaston laatutavoitteiksi (käsitelty kirjaston henkilöstökokouksessa 10.9.2010). Näiden toteutumista kyetään seuraamaan kevään 2012 kyselyn valmistuttua.

Valtakunnallisella tasolla kyselyyn, sen tuloksiin, hyödyntämiseen, kehittämiseen ja tulevaisuuteen keskittyvä workshop järjestettiin maaliskuussa 2011 Helsingissä Kansalliskirjaston toimesta. Kirjastonjohtaja osallistui PKAMK:n edustajana työpajaan.

- [Henkilökuntakokouksen muistio 20.8.2008](#) (kohta 2.)
- [Henkilökuntakokouksen muistio 7.5.2010](#) (kohta 4.)
- [Henkilökuntakokouksen muistio 10.9.2010](#) (kohta 4.)

3. TOIMINNAN ITSEARVIOINTI

- | | |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hyvät käytännöt | <ul style="list-style-type: none">- Kirjastokyselyn tulosten analyysin liittäminen laadunvarmistukseen ja laatutavoitteisiin- Säännöllisesti kokoontuvat tiimit ja henkilöstökokoukset- kattavat ja selkeät toimintaohjeistukset |
| Kehittämiskohteet | <ul style="list-style-type: none">- Palautejärjestelmän ja palautteen käsittelyn hyödyntämisen käytäntöjen kehittäminen- Tiedonhankinnan opetuksen sekä hankintakäytäntöjen vuorovaikutuksen lisääminen PKAMK:n opetuksen kanssa |
| Käynnissä olevat kehitystoimet | <ul style="list-style-type: none">- Kirjastotoimintojen keskittäminen Tikkarinteelle vuoden 2012 alussa.- Tehtävänkuvausten tarkentaminen, kokoelma- ja hankintapolitiikan selkeyttäminen |