

Kvalitetsprogram 2012-2015

Högskolebiblioteket

Inledning

Högskolebibliotekets kvalitetssystem ska se till att den service och det stöd som ges via biblioteket håller hög kvalitet.

Högskolebiblioteket arbetar utifrån Högskolans vision, strategidokument och kvalitetspolicy. Biblioteket har utarbetat mål och strategier som grund för sin verksamhet.

Kvalitetsarbete

Kvalitetssäkring sker fortlöpande genom dialog på central högskolenivå, på organisationsnivå och på individnivå. Vart annat år genomförs en mer omfattande användarenkät på högskolan.

Kvalitetsförbättringar sker kontinuerligt utifrån dessa dialoger och användarenkäter samt genom bibliotekets omvärldsanalys och verksamhetsutveckling.

Uppföljning och förbättringsarbete

Högskolebiblioteket arbetar systematiskt med att förbättra kvaliteten i verksamheten genom att

- Kartlägga – kvalitetsfrågor fångas upp bl. a genom regelbundet återkommande enkäter
- Analysera och prioritera problem gemensamt i arbetsgruppen eller i projekt
- Rutiner och metoder förändras vid behov
- Åtgärdernas verkan kontrolleras, följs upp och utvärderas.

Kvalitetsarbetet innefattar dels det som ska främja bibliotekets interna processer, dels det arbete som är riktat mot att ta in omvärldens önskemål, krav och förbättringsförslag på bibliotekets service.

För att få in synpunkter och höja kvaliteten på servicen görs regelbundet enkätundersökningar. Dessutom ges alltid möjligheten att i direkt dialog med biblioteket ge synpunkter och förbättringsförslag.

Statistik tas årligen fram för att följa verksamheten över tid och skapa förutsättningar för analys och förändringar. Statistiken visar dels på ekonomiska förutsättningar, dels på verksamhetsomfattning.

Nationellt insamlas data från alla svenska bibliotek till en gemensam biblioteksstatistik som utkommer årligen. Detta medför att jämförelser med andra bibliotek i sektorn görs regelbundet.

Hur olika intressenter involveras

Högskolans studenter och personal har möjlighet att påverka bibliotekets arbete och utveckling på flera sätt. Biblioteksrådet med representanter för forskning och utbildning följer kontinuerligt arbetet och ger synpunkter. Kontaktbibliotekarier arbetar nära ämnesansvariga lärare och forskare kring utbildning, informationssökning och resurser i form av litteratur och elektroniskt tillgängliga källor.

Högskolebibliotekets verksamhet är serviceinriktad och därför är också medvetenheten hög om vikten av att lyssna på användarna. De synpunkter som kommer fram i möten med studenter, lärare och forskare tas upp i dialog och förs till bibliotekets enhetsmöten för diskussion och åtgärd. I de flesta fall är åtgärderna omedelbara och direkt riktade till användarna.

Bibliotekets medarbetare identifierar i verksamheten olika förbättringsområden som tas upp till diskussion vid möten och bearbetas i projekt eller direkta åtgärder.

Bibliotekschefen har minst årligen medarbetarsamtal och arbetsmiljörund som tar upp kvalitetsaspekter i verksamheten.

Ansvarsfördelning av bibliotekets kvalitetsarbete

Alla medarbetare bär ett eget ansvar för kvalitetsarbetet. Alla ska:

- Känna till och aktivt delta i upprättandet av mål och strategier
- Följa upprättade rutiner och handlingsplaner
- Rapportera avvikelser, klagomål och synpunkter
- Ta initiativ och delta i diskussioner om kvalitet
- Ta ansvar för områden som berör utveckling

Bibliotekschefen har det övergripande kvalitetsansvaret. Bibliotekschefen leder kvalitetsarbetet och ansvarar för att dokument och rutiner tas fram och är uppdaterade samt att kvalitetsarbetet sker fortlöpande.

Biblioteksrådet ger synpunkter på bibliotekets kvalitetsdokument.

Rutiner för revidering av relevanta dokument

Dokumentet revideras regelbundet genom att frågan lyfts gemensamt i biblioteket eller Biblioteksrådet. Översyn sker kontinuerligt som en del bibliotekets årliga handlingsplan.

Kvalitetsmål

Långsiktiga övergripande kvalitetsmål

Bibliotekets kvalitet existerar i samspelet mellan biblioteket och akademien för att nå högskolans mål. Biblioteket stödjer genom sin närhet, kunskap och service den utbildning, forskning och samverkan som högskolan bedriver.

I ett kvalitetsarbete är det bibliotekets förmåga att se, förstå och agera på användarnas reella och uttalade behov som avgör om hög kvalitet på bibliotekets tjänster ska uppnås.

En målsättning för bibliotekets kvalitetsarbete är att understödja den kultur och de tänkesätt som bäst stödjer en medveten, innovativ och långsiktig utveckling av utbildning och forskning.

Att ha en mycket hög servicekvalitet är en naturlig och stark kulturbärare i biblioteksverksamheten och något som genomsyrar och utvidgar bibliotekets kommunikation med övriga organisationen i alla frågor.

Genom att arbeta medvetet och med stor öppenhet kring kompetens och verksamhetsfrågor strävar biblioteket att med friska ögon se de möjligheter som ligger i att förändra och stödja förändring som leder till effektivitet, tydlighet och användarnytta inom hela högskolan.

Kvalitetsmål för perioden 2012-2015

Utifrån ovanstående avser biblioteket att särskilt satsa på följande kvalitetsutvecklingsbehov för den kommande treårsperioden.

1. Att utveckla bibliotekets stöd i studenternas uppsatsskrivning mm

HSV:s utvärderingar av utbildningar har satt fokus på uppsatsernas kvalitet och vetenskaplighet. Biblioteket uppmärksammar varje termin att studenternas frågor kring uppsatsskrivning är många och mångfacetterade. Det handlar om både innehåll, struktur och studiesociala frågor. Biblioteket har i samarbete med högskolans studentstödverksamheter genomfört en programdag på temat "Att skriva uppsats". Under 2011-12 har biblioteket genomfört och utvecklat formen för denna aktivitet. Biblioteket avser fortsätta att utveckla denna aktivitet för att stärka studenterna i deras uppsatsskrivande. Andra områden där samverkan inom högskolan med studenterna i centrum kan utvecklas ska undersökas.

2. Att utveckla kommunikation och dialog med och stöd till anställda

Många anställda på högskolan nås inte av information kring bibliotekets verksamhet. Kontakten med bibliotekets verksamhet och vetenskapliga resurser blir behovsrelaterad och sporadisk. Biblioteket vill därför stärka de anställdas kännedom om bibliotekets resurser och verktyg och därigenom bidra till en ökad kvalitet i den dagliga utbildnings- och forskningsverksamheten. Biblioteket ser att den största möjligheten ligger i att nå de nyanställda och genom att ta en kontakt med denne för att skapa en bra grund för samarbete på längre sikt och ge individuellt anpassad service.

3. Att utveckla bibliotekets innehåll och stöd i digitala lärmiljöer

Fler och fler av högskolans kurser sker i digital miljö. Den nya utbildningsplattformen Blackboard används nu av många lärare och studenter. Trenden mot en mer mobil och flexibel lärmiljö innebär nya utmaningar för biblioteket. Lärare och studenter ska kunna få stöd att undervisa och lära i en digital miljö med bibliotekets vetenskapliga resurser som stöd. Biblioteket kommer därför att söka samverka med CLU för att utveckla kunskap kring Blackboard och undersöka hur vi kan stödja lärare att utveckla kurser och läromedel som tar in bibliotekets elektroniska resurser i Blackboard som en del i kursen.

4. Att öka kvaliteten i DiVA och kunskapen hos högskolans forskare kring publicering

Kvaliteten på de poster som finns i högskolans publiceringssystem DiVA blir allt viktigare för de nationella och interna forskningsutvärderingar som sker. Även publicering, synlighet och tillgänglighet av högskolans vetenskapliga resultat som helhet behöver förstärkas. Biblioteket har därför initierat ett projekt kring publicering som kommer att pågå under 2013. Detta projekt kommer att ta upp frågor kring strategisk publicering, open access och bibliometri. Ett delmål i projektet är att kvaliteten på de poster som forskarna lägger in i DiVA ska förbättras, ett annat att forskarna ska bli mer medvetna om hur de publicerar och också känna till den utveckling som sker inom vetenskaplig kommunikation och hur det påverkar möjligheterna och formerna att publicera.

5. Att upprätthålla en god servicekvalitet och ett gott bemötande

Bibliotekets interna arbete och utveckling speglar sig i hur servicekvalitet och bemötande uppfattas av våra användare. Det är viktigt att verksamheten organiseras så tydligt och effektivt som möjligt med hänseende på uppgiften och att personalens kompetens ständigt utvecklas efter nya förutsättningar. Användarnas krav och önskemål på service förändras i takt med utvecklingen av högskolan och omvärlden. Hur biblioteket möter användarna och hur kunskapsöverföring sker i dessa möten är viktiga kvalitetsmarkörer.

Uppföljning och utvärdering

Uppföljning

Antagande att värdet för högskolan grundas dels på antalet aktiviteter och antal personer som involveras och dels på hur dessa personer upplever värdet av aktiviteten, så kan t.ex. följande mätas:

1. Att utveckla bibliotekets stöd i studenternas uppsatsskrivning mm

Antal studenter som får information på ”Att skriva uppsats” dagen.

Antal studenter som i enkätsvar anger att de upplever ett högt värde av informationen.

2. Att utveckla kommunikation och dialog med och stöd till anställda

Antal nyanställda som får information av biblioteket vid ett första möte.

Antal nyanställda som i enkät anser att informationen varit värdefull och bidragit till att de kan använda biblioteket och de resurser biblioteket erbjuder på bättre sätt.

3. Att utveckla bibliotekets innehåll och stöd i digitala lärmiljöer

Antal lärare som biblioteket samarbetar med och antal kurser i Blackboard som biblioteket har arbetat med.

Antal lärare som i återkoppling anger att de upplever ett högt värde av samarbete med biblioteket för högre kvalitet på kursen i Blackboard.

4. Att öka kvaliteten i DiVA och kunskapen hos högskolans forskare kring publicering

Antal poster i DiVA som kvalitetsgranskats av biblioteket.

Antal forskare som deltar i bibliotekets seminarier kring publicering.

Antalet forskare som i en mätning anger att de förändrat sina publiceringsmönster eller anser att de har ökade kunskaper kring vetenskaplig publicering och DiVA.

5. Att upprätthålla en god servicekvalitet och ett gott bemötande

Andel i procent som i bibliotekets enkät anger att de är nöjda med bibliotekets service som helhet (nöjdhetsindex).

Andel i procent som i bibliotekets enkät anger att de blivit väl bemötta av bibliotekets personal.

Utvärdering vart tredje år

Utvärdering av bibliotekets kvalitetsarbete och uppnådda resultat kommer att ske i en typ av peer-review-process där Biblioteksrådet får till uppgift att under den sista terminen av sin mandatperiod arbeta med en utvärdering av bibliotekets verksamhet. Utvärderingen utgår från frågor formulerade av Biblioteksrådet och baseras på bibliotekets svar på dessa (självvärdering). Rapporten lämnas till Kvalitetsrådet och ligger till grund för bibliotekets kvalitets- och verksamhetsutveckling för följande treårsperiod.