

Kvalitetsmodellen

- steg för steg

Innan ni börjar

- *Förankra hos chefen*

En framgångsfaktor för ett lyckat utvecklingsarbete är förankring hos bibliotekschefen. Tid behöver avsättas och det görs bäst i samtal med chefen. Ta med chefen i processen!

- *Välj en tjänst*

Välj en av bibliotekets tjänster att arbeta med, till exempel Boken kommer, språkkafé, författarprogram, skrivarcirklar, bokklubbar eller samarbeten med förskola och BVC. Tänk på att modellen handlar om att kvalitetssäkra bibliotekens tjänster och personalens insatser. Den är inte till för att mäta användarnas upplevelse av kvalitet.

- *Arbeta tillsammans?*

Vi tror att det bästa är att arbeta tillsammans med minst en kollega. Risken är annars att det blir svårt att höja blicken, och att man enbart dokumenterar den verksamhet man redan har. Om man arbetar ensam med en verksamhet på sitt bibliotek, till exempel boksamtal med barn, kanske det finns någon att samarbeta med i grannkommunen? Eller varför inte göra det till ett projekt i ett helt län? Var och en kan reflektera över kvalitetsparametrarna på egen hand, och därefter träffas för att jämföra och sammanställa materialet.

Hur gör man då?

- *Titta på hela modellen*

Ta först en titt på hela kvalitetsmodellen så ni ser helheten, i vilket sammanhang kvalitetsparametrarna finns med resurser, resultat och effekter.

- *Brainstorma om kvalitetsparametrarna*

Koncentrera er sedan på de elva kvalitetsparametrarna. Gå igenom dem en efter en och fundera på vad som kan vara markörer för respektive parameter.

Ett exempel: ni har valt att arbeta med Boken kommer. Fundera på vad som kan vara en markör för kvalitetsparametern *pålitlighet*. Jo, till exempel att låntagaren får de böcker han eller hon beställt och på den tiden som bestämts.

I ett inledningsskede är det bra att släppa på bromsen och brainstorma. Om ni arbetar ensamma så skriv ner allt ni kommer på, även om det inte är helt genomtänkt. Skala bort gör ni senare. När ni inte kommer på mer har ni förhoppningsvis ett ganska stort material att gå igenom och reflektera över några vändor till. Om ni är en grupp kan ni utse en sekreterare som skriver ner allt ni säger.

- *Jämför, diskutera, koka ner*

Om ni samarbetar med andra är det nu dags att jämföra vad ni har kommit fram till. Vad förenar, vilka markörer har ni alla skrivit? Börja med att hitta dem. Kanske ni uttryckt er olika men kan enas om att ni menar samma sak. Behöver ni komplettera med någon markör? Går parametrarna in i varandra och överlappar? Kanske någon parameter inte känns relevant för den verksamhet ni valt att titta på? Ta bort den, eller slå ihop två parametrar om det är fruktbart.

- *Sammanställ till en checklista*

Arbetet med att koka ner alla markörer till en hanterlig lista kan ta lång tid. Ni kan behöva träffas flera gånger. Kanske ni inte ens kommer överens om en gemensam lista. Då har ni ändå tagit hjälp av varandra att hitta er egen checklista!

Dela därefter upp markörerna efter *vem som utför* sakerna och *hur ofta*. En del saker kanske bara sker inför varje terminsstart och andra varje gång tjänsten utförs. En del markörer är det utföraren av tjänsten som ansvarar för, andra är ledningens ansvar.

Ett alternativ till att ta fram en egen checklista från början är att använda sig av en befintlig och reflektera över den: ändra, stryk och lägg till tills den är din egen.

Och sen då?

- *Testa, revidera, testa igen!*

Nu är det också dags att testa checklistan på tjänsten! Är den användbar? Behöver den revideras? Testa igen!

- *Hur vill ni använda checklistan?*

Fundera slutligen över hur ni kan använda checklistan. Ska ni ha den till självvärdering efter varje bokklubbsammankomst, sagostund eller författarkväll? Vad gör ni i så fall med resultatet? Hur kan ni ta in det i utvecklingsarbetet på biblioteket? Ska ni våga använda det till kollegial observation?

Vi tror att både arbetet med att ta fram checklistor och själva listan kan användas som underlag för att samtala om verksamheten, att skapa samsyn i en arbetsgrupp och att ifrågasätta invanda rutiner. I kombination med en diskussion om syftet med verksamheten, för att fastställa om biblioteket erbjuder rätt tjänster i förhållande till målen, kan arbetet med kvalitetsmodellen höja både medvetenheten om verksamheten och kvaliteten på tjänsterna.

Läs mer om kvalitetsmodellen på www.regionbiblioteket.se

Pia Borrman, Hanna Johansson och Britt Löfdahl
september 2015

Regionbibliotek
Stockholm

