

Numeromagiasta suunnan luotaamiseen

Päivikki Karhula

Laadun arviointi on nopeasti vakiintumassa osaksi kirjastojen toimintaa ja johtamista. Tilastoinnin ja asiakaskyselyiden rinnalle ovat tulossa uudet menetelmät ja niihin liittyvät käsitteet, kuten laatujärjestelmät, auditointi, sertifiointi ja vaikuttavuuden arviointi. Muutosta vauhdittavat eurooppalaisen koulutusalueen vaatimukset, joilla yliopistojen ja korkeakoulujen arviointia pyritään viemään samalle viivalle.

Arvioinnista on muotoutumassa kehityksen myötä systemaattisempaa ja yhtenäisempää. Yhtenäiset arviointimenetelmät tuovat kirjastotyön tulokset laajemmin vertailtavaksi. Jatkuva laadun seuranta ja vertailu tulee kiinnittämään kirjastot tiiviimmin kilpailuasetelmiin, mikä tuo uudenlaisia paineita. Toisaalta arviointien pohjalta avautuu uusia mahdollisuuksia asemoida toimintaa ja ennakoida muutoksia.

Arvioinnit tuovat tavallisesti pintaan monenlaisia kirjastotyön parantamishdotuksia. Osa nousee kirjaston sisäisten toimintatapojen kehittämistarpeista, mutta asiakkaiden ja sidosryhmien näkemysten kautta saadaan laajempi kuva siitä, miten hyvin kirjasto on saavuttanut tavoitteensa. Ja mitä enemmän kirjastolla on etäkäyttäjiä, sitä tarpeellisemmaksi tulee tavoittaa tilastojen lukujen takaa käyttäjien kokemus ja ääni.

Tämän numeron kirjoitukset johdattavat laatutyön uusiin käsitteisiin ja tarjoavat monipuolisen kuvan laadun arvioinnin kehityssuunnista. Kirjoitukset ovat Suomen tieteellisen kirjastoseuran laatutyöryhmän kokoamia – ja työryhmälle sekä kirjoittajille kuuluu jälleen kiitos laadukkaasta lopputuloksesta.

Kaisa Sinikara luo katsauksen Helsingin yliopiston kirjastolaitoksen arviointityöhön, josta on kertynyt laajalti kokemuksia jo yli kymmenen vuoden ajalta.

Jarmo Saarti ja Arja Juntunen esittelevät kokemuksia auditoinnista ja laatujärjestelmän kehittämisestä Kuopion yliopiston kirjastossa. Kuopiossa laatutyötä tehdään yhdessä kehysorganisaation kanssa, jonka lähivuosien tavoitteena on laatujärjestelmän sertifiointi.

Jari Tyrväinen esittelee Ammattikorkeakoulukirjastojen yhteisen asiakaskyselyn, joka onnistuneena päätettiin vakiinnuttaa käyttöön kahden vuoden välein toteutettavaksi.

Ari Rouvari, Jukka Pennanen ja Markku Laitinen tuovat pohdittavaksi, miten vaikuttavuutta, mittaamista ja arviointia tulisi ymmärtää. Kirjoitusta värittävät surulliset esimerkit siitä, mihin kadonneen tarkoituksen jäljiltä on jouduttu.

Koska mittaaminen ei ole vain lukuja, vaan avaintoimintojen tunnistamista ja arviointia, laatutyön perimmäisenä tavoitteena olisikin oltava suunnan määrittäminen. Työn tehokkuuden, tarkoituksenmukaisuuden ja kehityssuuntien jatkuvasta seuraamisesta tulisi löytyä pohjaa ja vaihtoehtoja niin muutosten hallintaan kuin rutiinien kehittämiseen.