

Riittääkö yhteistilasto vaikuttavuuden arviointiin?

STKS:n laatuseminaari 17.1.2006

Ylikirjastonhoitaja Päivi Kytömäki

Oulun yliopisto

- Tarkastelunäkökulmana yliopisto vai kirjasto?

Määritelmiä

Yliopistojen vaikuttavuutta on kaikki se toiminta, jonka yliopisto saa aikaan joko suorasti tai epäsuorasti

Riittääkö yhteistilasto vaikuttavuuden arviointiin

- $$\text{Vaikuttavuus} = \frac{\text{Yhteiskunnallinen vaikutus}}{\text{Yhteiskunnallinen tavoite}}$$
- Yhteiskunnallinen tavoite on sanottu yleensä organisaation missiossa eli "lähetystehtävässä"/perustehtävässä.
- Esim. Yliopistojen vaikuttavuus = suomalaisen yhteiskunnan sosiaalinen, kulttuurinen ja taloudellinen hyvinvointi lisääntyy
- Mittareiden/tavoitekriteereiden vaikeus

- 1. esimerkki Oulun yliopisto:
- ”Oulun yliopisto on kansainvälinen tiedeyliopisto, joka edistää sivistystä ja aineellista hyvinvointia erityisesti Pohjois-Suomessa.
- Yliopisto on korkeatasoinen oppimisympäristö ja kouluttaa erikoisalojen asiantuntijoita ja monipuolisia osaajia haastaviin kansallisiin ja kansainvälisiin tehtäviin”.
- Oulun yliopiston kirjaston perustehtävä:
- ”Kirjaston tehtävänä on edistää yliopiston tutkimusta, opetusta ja opiskelua hankkimalla kirjallisuutta ja muuta informaatioaineistoa. Se huolehtii informaatiopalvelusta ja tiedonhaun opetuksesta”.

Riittääkö yhteistilasto vaikuttavuuden arviointiin

- Oulun yliopiston strategian kehittämishaaste **vaikuttavuuden** osalta
- 1. Tieteellinen tutkimus
Yliopiston tieteellinen tutkimus on kansainvälisesti vahvaa ja tutkimustuloksia hyödynnetään käytäntöön.
- 2. Opetus
Opetus on laadukasta ja yliopisto saavuttaa hyvin koulutus- ja tutkintotavoitteensa.
- 3. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus
Yliopisto on merkittävä yhteiskunnallinen vaikuttaja ja toimija erityisesti alueyhteistyössä.

Yliopiston tieteellinen tutkimus on kansainvälisesti vahvaa ja tutkimustuloksia hyödynnetään käytäntöön

Mitä se on? Määrittelyjä OY:n strategiassa:

- Yliopiston tutkimustyö on laaja-alaista ja monitieteistä”
 - ”Yliopisto luo korkeatasoiset tutkimusympäristöt”
 - ”Väitöskirjat ovat tieteellisesti korkeatasoisia”
 - ”Oulun yliopiston tutkimuksen tulokset julkaistaan korkeatasoisissa tieteellisissä julkaisuissa”
- => *Kokoelmat (alakohtainen saatavuus –määrä- ja laatu) keskeisessä asemassa korkeatasoisen tutkimusympäristön luomisessa*

Yliopiston tieteellinen tutkimus on kansainvälisesti vahvaa ja tutkimustuloksia hyödynnetään käytäntöön

- Tilasto kerää kokoelmista määrällisiä mittareita, joita voi käyttää arviointiin yleensä, myös vaikuttavuuden arviointiin
 - + absoluuttisia ja suhteutettuja kokonaisnimekemääriä ja niiden aikasarjoja (kartunta, kokoelma)
 - + käytettyjä euroja
- mutta ei kerro laadullisia tekijöitä, joilla merkitys laatuun ja vaikuttavuuteen
- kokoelmien oppiainekohtaista tilannetta
 - miten relevantteja tai laadukkaita hankinnat olivat
 - oliko aineistoja riittävästi
 - oikeaan aikaan saatavissa
 - hankittuja, mutta vaikeasti saatavissa (virkekäyttökirjat)

Opetus on laadukasta ja yliopisto saavuttaa hyvin koulutus- ja tutkintotavoitteensa

- ”Toimivat kirjastopalvelut ovat keskeinen osa oppimisympäristöä”
- ”Opiskeluaikoja lyhennetään tuntuvasti ja valmistumismääriä kasvatetaan voimakkaasti nykyisestä”

”Toimivat kirjastopalvelut ovat keskeinen osa oppimisympäristöä

Palvelujen laatu-tutkimus v. 2001-2004

Tshukuba-shin university (prof. Haruki Nagata),
neljä tutkimuskohdey kirjastoa kolmessa maassa :
Lontoon yliopiston Royal Hollowayn kirjasto,
Tohokun ja Komomotun yliopistokirjastojen sekä Oulun
yliopiston kirjasto

- SERVQUAL-menetelmä, asiakas määrittelee laadun
- Palvelun laatua kuvaavat (7) ulottuvuudet, jotka on aiemmissa tutkimuksissa todettu merkitseviksi:

Toimivat kirjastopalvelut
Palvelujen laatu-tutkimus; Ominaisuudet

- *Varustus*
- *Luotettavuus*
- *Palvelualttius ja nopeus*
- *Uskottavuus ja kohteliaisuus*
- *Empatia, kyky eläytyä asiakkaan asemaan*
- *Kirjasto paikkana*
- *Kokoelma, sen käyttömahdollisuus*

Toimivat kirjastopalvelut
Palvelujen laatu-tutkimus; Ominaisuudet

- *Varustus* (toimitilat, laitteistot, lomakkeet, opasteet, esitteet)
- *Luotettavuus* (palvelujen suorittaminen luvatusi, sovittuna aikana, asiakkaan ongelmiin paneutuen ja virheettömästi)
- *Palvelualttius ja nopeus* (palveluhalukkuus, asiakkaan palvelemiseen käytetty aika ja asiakkaan informoiminen palvelun aikataulusta)
- *Uskottavuus ja kohteliaisuus* (asiantuntemus, täsmällinen palvelu, luottamuksellisuus ja luottamusta herättävä käytös)

Toimivat kirjastopalvelut *Palvelujen laatu-tutkimus; Ominaisuudet*

- *Empatia, kyky eläytyä asiakkaan asemaan (aukioloajat, palvelun yksilöllisyys, asiakkaan tarpeiden ja edun ymmärtäminen sekä huomaavaisuus)*
- *Kirjasto paikkana (sijainti, kirjasto tilana, mahdollisuus hiljaisuuteen, pohdiskeluun, luovuuteen)*
- *Kokoelma, sen käyttömahdollisuus (aineiston, informaation saatavilla olo, pääsy kokoelmiin, pääsy omalta koneelta dig. kokoelmiin, kirjastonkäytön opetus, kaukopalvelu, mahdollisuus löytää ideoita)*

Toimivat kirjastopalvelut
Palvelujen laatu-tutkimus; Ominaisuudet

- Oulun yliopistossa kaikille vastaajaryhmille (tutkijat, opettajat ja opiskelijat) viisi tärkeintä palvelun laatuun liittyvää asiaa – hieman vaihtelevassa järjestyksessä – olivat:
- Asiakkaille välttämättömän informaation saatavilla olo
- Palveluiden suorittaminen niin kuin on luvattu
- Kirjasto tekee parhaansa asiakkaan ongelmien ratkaisemiseksi
- Palveluhalukkuus
- Virkailijoiden asiantuntemus

*Toimivat kirjastopalvelut
Aineistojen saatavuus tutkimuskohteena
Jarmo Saarti ja Tuulevi Ovaska, Signum 4/2004*

- Tutkittu mistä tutkijat, opiskelijat ja muu henkilökunta saavat tarvitsemansa aineiston, samalla saatu opiskeluun, opin- näytetyöhän ja tutkimukseen liitt. vaikuttavuutta kuvaavia tietoja:
- Aineiston saatavuus vaihtelee aloittain
- Kirjasto opiskelijoille tärkein väylä, kirjat tärkein aineisto
- Tietokannat tutkijoille tärkein väylä tutkimuskirjallisuuteen
- Kurssikirjojen saatavuus vaikuttaa tenttimisaikatauluun ja sitä kautta –ehkä hyvin moninkertaisen vaikutuskerran kautta – valmistumiseen
- Laatuun ”Vaikuttaa suoraan siihen, kuinka hyvin arvosanoin kurssit saa suoritettua”

Yliopisto on merkittävä yhteiskunnallinen vaikuttaja ja toimija erityisesti alueyhteistyössä.

OY:n strategia

- Kirjaston mission viimeisin lause:
”Kirjaston tehtävä on myös tukea yliopiston ulkopuolisen tieteellisen toiminnan, opiskelun, elinkeinoelämän ja kulttuurin tiedonsaantia”

Maakunnan ja koko Pohjois-Suomen tieteellisenä kirjastona olemisen vaikuttavuus:

- ulkopuolisten käyttäjien määrä ja lainat:

saadaan erillisajolla Voaygerista,

käyttö sinällään kuvaa merkitystä mutta vaillinaisesti

Muita määritelmiä vaikuttavuudelle

- Output (tuotos)= Panoksien ja prosessien yhdessä tuottama suora palvelu, esim. lainamäärät, tietopalvelusuoritteiden määrät jne., jotka saadaan tilastosta
- Outcome (vaikutus) = millaisia positiivisia tai negatiivisia vaikutuksia suunnitelluilla tuotoksilla on palvelun käyttäjälle ,
esim. kirjan lukeminen, tehtävän teko, verkkisivun käyttö

Impact = vaikutusten kaikkalainen vaikutus, joka johtaa ryhmän tai yksilön tilan, mielipiteen, käyttäytymisen jne. muutokseen esim. kirjan luvun tai verkkisivujen haun jälkeen, helpoiten kuvattavissa kysymyksellä: ”Muuttuiko mikään?”

Ymmärränkö paremmin tämän asian nyt, osaanko vastata kysymykseen, osaanko kirjoittaa esseeseen kohdan eli oliko lähde relevantti?

The Impact Implementation Initiative of LIRG (the Library and Information Research Group) and SCONUL (the Society of Collage, National and University Libraries)

- Kokemukset:
- Oltava heti alusta selkeät tavoitteet ja onnistumiskriteerit
- Evaluointi vie aikaa ja voimavaroja
- Todistusaineiston saanti voi olla vaikeaa
- Vaikutuksen tutkiminen vaikeaa menetelmällisesti, pitää hallita metodit
- Suuri hanke, jossa useita erillisiä tutkimuksia

- Payne, P., Crawford, J. Fiander, W.: Counting on making a difference: assessing our impact. VINE 2004: 34,4.

Natalia Ceeney: The British Library – delivering the world's knowledge

Interlending & Document Supply 2004, 32

- Asiakkaiden palautteita elektronisesta dokumenttien toimittamisesta:
- Ei olisi löytynyt muualta
- Niiden etsiminen ja toimittaminen muualta olisi vienyt paljon aikaa
- Nyt tulivat nopeasti ja käyttökelpoisessa muodossa
- Palvelu kellon ympäri

Natalia Ceeney: The British Library – delivering the world's
knowledge
Interlending & Document Supply 2004, 32

- A new Business and Intellectual Property Centre at St Pancras
- Funkyfin-yhtiö, joka tuottanut tietynlaisia flippereitä ideasta tuotteeksi käyttäen st. Pancrasin bisneskirjasto:
- "The help given by the British Library was invaluable, saving us time and money as we got our business off the ground. As with the all new ideas, finding information for reasearch and development of a product is very difficult, and it was only through the British Library, who offer comprehensive, impartial and right up-to date information, that we found the resources to help us."

Oulun yliopisto kirjasto mukana Tsukuban yliopiston vaikuttavuustutkimuksessa 2004 -

- Tutkimuksessa selvitetään OY:n kirjaston vaikutuksia kirjaston käyttäjiin
- Taustalla syksyllä 2005 tehty OYK:ssa kaksi tutkimus-haastattelua, joissa haastateltiin vasta aloittaneita ja pitemmällä olevia opiskelijoita, Japanissa neljä ryhmää
- Haastattelujen pohjalta jap. tutkimusryhmä teki skenaarioita kirjaston käytöstä etsien aineistosta tietoa siitä, mitä kirjastolta odotetaan
- Skenaarioiden pohjalta laadittiin kyselylomake, jonka pohjalta kysely tehdään keväällä 2006

Oulun yliopisto kirjasto mukana Tsukuban yliopiston vaikuttavuustutkimuksessa 2004 -

- Taustaselvitys:
- Kuinka usein käytte kirjastossa ja kuinka pitkiä käyntejä
- Mitä kirjastopalveluja käytätte
- Millaisessa opiskelutilanteessa käytätte eniten ja yleensä
- Viimeaikainen käyttö ja kokemukset
- Antoisat kokemukset kirjastonkäytöstä
- Kuinka kirjasto vaikuttaa oppimiseen
- Onko kirjasto ensimmäinen paikka josta etsitte tarv. Aineistoa
- Mikä on paras paikka opiskella
- Missä vietätte vapaa-aikaa kampuksella
- Millaisia toiveita kirjastolle

Oulun yliopisto kirjasto mukana Tsukuban yliopiston vaikuttavuustutkimuksessa 2004 – Taustaselvitys

- Mitä kirjastopalveluja käytätte
 - Kirjojen ja lehtien hakua, OULAA, tiedonhakua, kaukopalvelua, internettiä, päivänviettoa, mikrofilmejä, neuvontapalveluja, e-kokoelmia, lukusalia, ryhmätyötilaa, lukupaikkaa, lehtisalia, karttahuonetta
- Millaisessa opiskelutilanteessa käytätte eniten ja yleensä:
 - Tenttikirjoja lukemassa, seminaariin valmistautumassa, jotain työtä tekemässä, kurssin alku, esitelmät, koko opiskelun ajan mutta tiivistyy gradun myötä
- Viimeaikainen käyttö ja kokemukset
 - Aku Ankka, tenttikirjan haku, varauksen teko, lukemassa, garduaineistoa, palauttamassa

Vaikuttavuustutkimuksessa 2005, taustaselvitys

- Kuinka kirjasto vaikuttaa oppimiseesi
 - ei olisi oppimista jos kirjastoa ei olisi: ”siitä se lähtee, lainaa ja lukee jotain outoa..”,
 - ei tulisi toimeen ilman, ratkaiseva tekijä joissakin kursseissa,
 - keskeinen, hyvin merkittävä, keskeisin työväline opiskelijalle,
 - ”en oo luennoilla viihtynyt vaan itseopiskellu kirjastosta kirjojen kautta”,
 - tuskin pystyisi tutkintoakaan suorittamaan ilman

- voi oikeasti opiskella, tulee luettua paremmin,
- välillä virkistäytyminen lisää oppimista (Aku Ankka ja muut lehdet),
- saa aineistoa, uusikirja tms. avaa ajatuksia ihan uuteen suuntaan
- kun itse hakee aineiston, oppiikin paremmin
- ”Kirjat auttavat meitä orientoitumaan muuttuvassa maailmassa ja luomaan oman henkilökohtaisen käsityksemme asioista”
- Suora tie tiedon luo, Tukipilari, Suunnannäyttävä, Turvaverkko, Perusta opiskelulle

Antoisat kokemukset kirjastonkäytöstä

Vaikuttavuustutkimuksen esiselvitys 2005

- hyvää palvelua,
- yhdessä luetaan, ryhmätyöhuoneessa koin valaistuksen, oppiikin,
- lainaus ja muut, tiedonhaun opetus,
- Tellus kokonaisuutena,
- saa osaavaa apua, aina on saanut apua,
- löytänyt aineistoa ja sitäkin mitä ei ole etsinyt,
- paikka jonne voi mennä, tutuin paikka yliopistolla, helppo mennä, voi rauhoittua
- mikrofilmejä,

Oulun yliopisto kirjasto mukana Tsukuban yliopiston vaikuttavuustutkimuksessa 2004 – Taustaselvitys

- Onko kirjasto ensimmäinen paikka josta etsitte tarv. Aineistoa
- kyllä useimmilla, osa katsoo ensin luentomonisteita, nuoremmilla Internet menee edelle,” Googlehan se on opiskelijan paras kaveri”, kirjaston tietokannat
- Mikä on paras paikka opiskella: osalle koti, osalle kirjasto, osa lukee aamupäivän kirjastossa ja iltapäivän kotona, jos pakkotahtinen - >kirjasto
- Missä vietätte vapaa-aikaa kampuksella: tietokoneiluokka, kahvila, kirjasto, kiltahuone

Oulun yliopisto kirjasto mukana Tsukuban yliopiston vaikuttavuustutkimuksessa 2004 – Taustaselvitys

- Millaisia toiveita kirjastolle:
 - lisää kurssikirjoja
 - jos itsellä lainassa olevasta on varaus, siitä tieto
 - varausjärjestelmään
 - kaunokirjallisuutta enemmän
 - kirjastoon jo klo 8
 - pidemmät aukioloajat (myös kesällä)
 - pöytätilaa mikroille ja kirjoille ja kamoille riittävästi
 - avokokoelmiin enemmän yl. Kokoelmia
 - Kalevaa ja HS:ää useampia kappaleita
 - erikoisalojen kirjallisuutta
 - vanhempiin lehtiaineistoihin lisenssejä
 - kaukolainat halvemmiksi
 - virkakäyttökirjat ärsyttävät, kun niitä tarvitsisi juuri

Oulun yliopisto kirjasto mukana Tsukuban yliopiston vaikuttavuustutkimuksessa 2004 – Varsinainen kysely

- Kyselyssä selvitetään mm.
 - Kirjaston käytön tarkoitusta (opiskelu, käyttää aikaa, saada tietoa, saada hyvä arvosana, virkistäytyminen jne.)
 - Kirjaston eri palvelujen ja toimintojen käyttäminen
 - Kirjaston käytön vaikutuksia mittajanalla (saanut runs- ei kosk):
 - Pääaineeseen liittyvää teknistä tietoa
 - Yleistä tietoa
 - Uusia aspekteja, uusia perspektiivejä
 - Emotionaalista toteuttamista
 - Kriittistä ajattelu
 - Informaatiolukutaitoa
 - Opiskelun ja oppimisen iloa
 - Opiskelutottumuksesi
 - Muuta

Riittääkö yhteistilasto vaikuttavuuden arviointiin?

- Yhteistilasto ei riitä vaikuttavuuden arviointiin varsinaisesti
- Joitakin lukuja voidaan käyttää rajoitetusti suoraan, esim. kokoelmat ja hankinta (lehdet, kirjat), lukupaikat/opiskelijat, mikrotietokoneet/opiskelijat,
- Luvut eivät kerro alakohtaisia tilanteita
- Vars. vaikuttavuuden arviointiin tarvitaan spesifinen selvitys
- Yleisempään kirjaston palvelukyvyn arviointiin tilasto palvelee huomattavasti paremmin mm. tunnuslukujen ja aikasarjojen avulla, kirjaston palvelujen käyttömäärät kertovat jotain palvelun relevanttisuudesta
- Yhteistilasto tarjoaa vertailumahdollisuuden kirjastojen kesken

