

Aika: torstai 11.9.2008 klo 10.00 - 12.05

Paikka: Kansalliskirjasto, Fabianian kokoushuone, Yliopistonkatu 1

Läsnä: Kirjastonjohtaja Jarmo Saarti, Kuopion yliopisto, pj.  
Kirjastonjohtaja Marja Anttonen, Turun ammattikorkeakoulu  
Suunnittelija Aki Kangas, Kansalliskirjasto  
Ylikirjastonhoitaja Päivi Kytömäki, Oulun yliopisto (etäyhteys)  
Suunnittelija Markku Laitinen, Kansalliskirjasto (sihteeri)  
Suunnittelija Vappu Lappalainen, Tilastokeskus  
Kirjastotoimenjohtaja Marja Malminen, Lahden kaupunginkirjasto

Poissa: ---

## 1. Asiakaskysely

Kansalliskirjasto ja kirjastoverkko toteuttivat maaliskuussa 2008 kaikkien kirjastosektorien asiakkaille suunnatun kansallisen asiakaskyselyn, jonka avulla kartoitettiin kirjastopalvelujen käyttötottumuksia, tyytyväisyyttä aineistoihin, asioimisympäristöön, palveluihin, elektronisiin palveluihin sekä palvelujen vaikutuksia.

Kirjastojen palvelut ovat yleisesti runsaassa käytössä ja henkilökuntaan ollaan tyytyväisiä, mutta parannuksia toivotaan erityisesti aineistojen saatavuuteen, hakujärjestelmien käytettävyyteen ja elektronisten palvelujen ja aineistojen tunnettavuuteen.

Käydyssä keskustelussa todettiin, että kyselyn tulokset antavat hyvää pohjatietoa, jota voidaan hyödyntää eri kirjastojen kehittämistyössä, benchmarkkauksessa (mm. nelikentät) ja suunnittelussa erityisesti tiedekirjastoissa. Yleisissä kirjastoissa tämän tapaisella kyselyllä ei välttämättä päästä niin syvälle kuin toimipistetason tarkasteluissa olisi hyödyllistä.

Todettiin, että ennen seuraavaa kyselykierrosta on aiheellista käydä kriittinen keskustelu mittaustavasta, esim. pitäisikö yleisille kirjastoille irrottaa omanlaisensa osio. Myös syyt joidenkin kirjastojen alhaisiin vastausprosentteihin kannattaa selvittää ja asia korjata.

## 2. IFLA-kuulumiset

Ryhmän jäsenistä Jarmo Saarti, Markku Laitinen, Marja Malminen ja Päivi Kytömäki osallistuivat IFLA:n kongressiin 2008. Tämän vuoden teema oli "Libraries without borders: Navigating towards global understanding" ("Kirjastot ilman rajoja, suunnistus kohti globaalia ymmärtämistä"). Markku Laitinen piti esitelmän aiheesta "Towards Open, Multidimensional Measurement of Library Services - Case: Finland".

Kehittyvän kirjastotilastoinnin ansiosta kirjastojen toiminnoista on mahdollista kerätä yhä enemmän ja yhä luotettavampaa tietoa arvioinnin, benchmarkkauksen ja kehittämisen pohjaksi. Lisätietoa arviointiin ja arviointimenetelmien kehittämiseen tuo myös asiakaskyselyistä kerättävä tieto. Arvioinnissa ja mittaamisessa ollaankin menossa kohti laadullisempia ja monipuolisempia välineitä. Iso-Britanniassa on laadittu yleisten kirjastojen käyttöön laadun ke-

hittämisen matriisi (PLQIM – <http://www.slainte.org.uk/slic/plqim/plqimindex.htm>), jolla pyritään monipuoliseen mittaristoon ja arviointiin.

Myös palvelutuotannon uudistaminen, kirjaston edunvalvonta, yhteistyö- ja vaikutuskanavat (advocacy, lobbying) olivat esillä kongressissa. Kirjaston tulee olla näkyvillä ja pystyä näyttämään kirjastotoiminnan edut ja kirjaston arvo päättäjille. Kuntien uudistaessa palvelutuotantoon kirjaston on kyettävä turvaamaan asemansa tärkeänä osana peruspalvelujen tuotantoa.

Yleisten kirjastojen asiakasprofilointia tehdessä kysytään mm. mihin tarpeeseen tietoa on tullu hakemaan. Yleisissä kirjastoissa käyttäjäryhmät profiloituvat esim. iän mukaan, opiskelijat, virkistyskävijät jne. On myös profiloitu miten asiakkaat kirjoja käyttävät. Todettiin myös, että olisi varmasti hyödyllistä tutkia miten kansallisesta asiakaskyselystä saatua tietoa voitaisiin hyödyntää yleisten kirjastojen asiakkaitten profiloinnissa.

Sekä akateemisissa että yleisissä kirjastoissa on esillä idea kirjastoista kohtaamispaikkoina (agora, lounge, olohuone, julkinen tila, kohtaamistila, julkinen nk. kolmas tila, akateemisissa kirjastoissa myös käsite Academic home tai Academic center).

On myös tutkittu, mitä asiakkaat kirjaston tiloissa tai kotisivuilla todella tekevät. Norjalainen Tord Høivik piti aiheesta hyvän esitelmän. Tilojen käytön selvittäminen onkin tarpeellinen osa kirjaston vaikuttavuuden tutkimista, ja sitä on tehty myös Suomessa (esim. Oulun Telluskirjasto, Jyväskylän kaupunginkirjasto). Tämä auttaa esim. löytämään hukkatilat ja arvioimaan onko avoimissa tiloissa oleva aineisto pantu esille oikein ja samalla on mahdollista tunnistaa asiakasryhmiä (esim. opiskelijat, tiedon hakijat, kaiken käyttäjät). Ongelmana voi kuitenkin olla mittauksen työläisyys suhteessa siitä saatavaan tietoon.

Informaatiolukutaito-sessiossa mm. Natalia I. Gendina esitteli IL-taitojen arvioimismallin, jossa arvioinnin tulee perustua kunkin yksilön omaan informaatiokulttuuriin ja sen arviointiin. Esillä oli monimenetelmäinen näkökulma, johon kuuluu testejä, portfolioita, arviointia ja seuranta. Tulisi testata opiskelijoitten sekä reflektiivinen, operationaalinen että kognitiivinen taso. Saatuja tietoja on mahdollista soveltaa kunkin opiskelijan taidot ja osaaminen huomioiden. Useissa esityksissä tuli myös esiin omaan osaamiseen ja sen kehittymiseen liittyvä portfolio. Monivalintatestien sijaan pyritään nyt kohti itsearviointia ja opiskelijoiden omien näkemysten huomioimista.

Muita kongressin aiheita oli Web 2.0 -teknologia. Sosiaaliset web-teknologiat ja palvelut ovat tulleet merkittäväksi osaksi verkkokulttuuria.

Kirjastojen haaste on näiden uusien teknologioiden hyödyntäminen omassa käyttöympäristössään. Tieteellisissä kirjastoissa esim. avoimilla julkaisuarkistoilla voi olla merkittävä rooli tieteen ja sen tulosten jakamisessa verkossa. Kirjastojen on syytä kiinnittää huomiota markkinointiin ja huolehtia siitä, että ne näkyvät sosiaalisissa verkkoympäristöissä, jotta ne tavoittaisivat laajan käyttäjäjoukon. Useat kirjastot ovat jo perustaneet tietopalvelun jopa Second Lifeen ja hankkineet kokemuksia siitä.

IFLA-kongressin esitykset löytyvät IFLA:n sivuilta osoitteesta <http://www.ifla.org/IV/ifla74/Programme2008.htm>

### 3. Korkeakoulujen rakenteellinen kehittäminen ja tilastointi

Korkeakoulujen rakenteellinen kehittäminen tähtää korkeakoulujen toiminnan laadun, vaikuttavuuden ja kansainvälisen kilpailukykyyn vahvistamiseen toimintaympäristön muuttuessa. Tämä vaikuttaa myös korkeakoulujen kirjastoihin, sillä rakenteellisen kehittämisen tavoitteena on myös korkeakoulukirjastojen rakenteellinen kehittäminen siten, että kirjastojen yhteistyötä lisätään ja toimintoja tehostetaan. Samalla myös kirjastojen määrä todennäköisesti vähenee.

Tämä asettaa uusia haasteita myös kirjastojen tilastoinnille, sillä viimeistään sektorirajat ylittävät kirjastojen fuusiot romuttavat yhteistilaston nykyisen tavan ryhmitellä korkeakoulukirjastot yo- ja amk-kirjastoihin. Myös yhteiset tietokannat tullevat lisääntymään, vaikka varsinaisia korkeakoulujen tai niitten kirjastojen yhdistymisiä ei tapahtuisikaan, mikä niin ikään asettaa tilastojen keruulle omat haasteensa.

Sovittiin, että Markku Laitinen selvittää tulevia haasteita ja asiassa ollaan yhteydessä yhteistilaston ohjausryhmän kanssa.

### 4. Mittaritot johtamisen työkaluna

Ryhmän jäsenten ”kotitehtävä” oli kesän aikana koota n. viisi keskeistä kirjaston vaikuttavuutta kuvaavaa mittaria.

#### Yo-kirjastot

1. Kirjaston kokonaiskulut/kohdeväestö
2. Aineistohankintakulut/kohdeväestö
3. Kirjastokäynnit/kohdeväestö
4. Lainat/kohdeväestö + el. palveluiden yhteydenotokerrat/kohdeväestö
5. Kirjastopalvelujen opiskelun ja työskentelyn tehostaminen (vaikutusmittari)
6. Kirjastopalvelut parantaneet opiskelun ja työskentelyn laatua (vaikutusmittari)

Kohdat 3 ja 4 voisivat olla yhdessäkin, olisi silloin kirjaston käyttömittari

#### Amk-kirjastot

1. Kirjaston kokonaiskulut (euro) / kohdeväestö (KITT-tunnusuku)
2. Aineistonhankintamääräraha / kohdeväestö (KITT-preruslukuja, mutta puuttuu toistaiseksi KITTin tunnusluvuista -> pitäisi saada sinne)
3. Kohdeväestö / kirjaston henkilökunta (htv) (KITT-tunnusluku)
4. Kirjastokäynnit / kohdeväestö (KITT-tunnusluku)
5. Verkkokäynnit / kohdeväestö (puuttuu KITTin tunnusluvuista, perustilastoluvutkin toistaiseksi selkiintymättömiä -> pitäisi nopeasti kehittää)
6. Asiakaskyselyssä "palvelut kokonaisuudessaan" -kohdasta saatu arvio
7. Ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneet (htv) / henkilökunnan määrä (htv) (KITT-peruslukuja, mutta ei KITT-tunnusluku)

## Erikoiskirjastot

Erikoiskirjastosektorilla käydyin keskustelun perusteella voidaan esittää viisi mittariryhmää tai mittaamisen kohdetta, joilla pyritään määrittelemään millä mittareilla haluttuja kirjastotoiminnan vaikutuksia voitaisiin mitata.

1. Asiakkaan tiedon saanti ja tiedon antama hyöty asiakkaalle
2. Panos-tuotos -mittarit
3. Erikoiskirjaston vaikuttavuus omassa kehysorganisaatiossa
4. Mittarit johtamisen avuksi
5. Erikoiskirjastojen yhteiskunnallisen vaikuttavuuden mittaaminen

## Yleiset kirjastot

1. Fyysiset käynnit (käynnit / asukas)
2. Verkkokäynnit (www-käynnit / asukas)
3. Lainaukset (lainat / asukas)
4. Kirjastoaineistokulut / asukas (fyysiset ja digitaaliset aineistot)
5. Toimintakulut / asukas

Mittariesittelyjen pohjalta käydyssä keskustelussa todettiin, että eräs keskeinen lähtökohta mittaristoa mietittäessä on vastata kysymykseen mikä on kirjaston tuote. Arvioitaessa kirjastotoiminnan vaikuttavuutta on katsottava myös panokset ja tunnistettava kirjaston avaintuote. Kirjaston tuote ei ole yksin laina, vaan kirjasto tarjoaa käyttäjilleen myös tieto- ja oppimis- sekä sosiaalisen ja kulttuuriympäristön.

Näin siis myös tilojen käyttö on tuote, on ryhmätyötiloja jne. Voitaisiin myös puhua tuotteesta nimeltä ”Informaatiolukutaidon kehittämispalvelu”! Tavoitteenahan on opiskelun ja kehittämisen laadun parantaminen ja kirjastolla on osuutensa yliopiston omien tuotteiden syntymisessä. Siksi kirjaston resurssipula voi vaikuttaa esim. siihen, että kirjaston asiakkaat eivät tee niin hyvää tutkimusta kuin paremmin resursoitaessa voisivat, ja kirjastossa tuleekin tehdä jatkuvasti seurantaa tutkimuksen tasosta - mennään peliin mukaan ja osoitetaan, että kirjastolla on osuutensa tutkimuksen tuloksessa.

Kirjaston palveluja voitaisiin ajatella myös karkeasti tuoteryhmittäin, kuten kirjallisuuspalvelut, musiikkikirjastopalvelut jne. tai ryhmitellä ne asiakassegmenttien mukaan ottamalla huomioon esim. eri ikäryhmien tarpeet.

Mittaustavan suunnittelussa auttaa myös selkeitten tuloskriteerien asettaminen ja benchmarkauksen vaatimusten huomioon ottaminen. Myös panosluvut on otettava huomioon, sillä tuottavuutta kuvaavien mittareitten avulla nähdään minkälaisia tuloksia saadaan, kun suhteutetaan panokset ja tuotokset. Onnistunut mittaus ja benchmarkkaus johtavat parhaimmillaan siihen, että kirjaston merkitys kehysorganisaationsa tuloksen teossa ymmärretään oikein eikä sitä nähdä vain kulueränä.

Mittareitten rinnalla on tärkeää myös asiakastyytyväisyyskyselyistä saatava tieto, jota voi yhdistää muiden mittareitten rinnalle ja saada tietoa kirjaston vaikuttavuudesta asiakkaan näkökulmasta.

Amk-sektorilla koetaan tällä hetkellä kohdeväestön käyttö tunnusluvuissa ongelmalliseksi, sillä kohdeväestöluku ei huomioi toista astetta. Tilasto on korkeakoulukirjastojen tilasto, mutta kirjastolla on tehtävänsä myös toisen asteen palvelujen tuottajana.

Käyttöluvut ovat mittauksessa ongelmallisia, sillä kirjastokäynnit ja lainat ovat aleneva suunta ja toisaalta verkkokäytön luotettava laskenta on vaikeaa.

Keskustelun aikana esiin nousseita teemoja olivat:

- panos-tuotos - tuotteistaminen
- laadullisempi mittari
- vaikutus kehysorganisaatiossa, vaikutus kehysorganisaation tulokseen
- asiantuntijapalvelut
- aineisto, reusrssit: kirjasto tietovarantona ja sen käyttö painettu aineisto ei ole keskeinen mittari, myös sähköinen aineisto
- tilat näyttää olevan kirjastojen keskeinen palvelu ==> tätä pitäisi vähän aukaista
- yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Resurssit

- jotta tuotteita saadaan aikaiseksi
- jotta resurssit ovat hyvässä käytössä, esim. lainoja tulee olla mahd. paljon
- jotta tiedetään ovatko resurssit hyvät, pitää omia resursseja verrata parhaisiin kirjastoihin
- parhaan kirjaston määrittelemiseksi tarvitaan tilastotyökalu, joka arvottaa kirjastojen toiminnan ==> Mikä on hyvä kirjasto ja miksi?

On mietittävä esim.:

- kuvaavatko mittarit toiminnan vaikuttavuutta?
  - kirjaston vaikutus kehysorganisaation tulokseen, esim. yliopistoissa tutkinnot, tutkimus ==> korreloiko näissä erinomaisuus kirjastojen erinomaisuuteen (aineiston määrä ja laatu, ja sen käyttö)?
  - kunnissa PISA-tutkimuksen tulokset ==> korreloivatko hyvät tulokset hyviin kirjastopalveluihin?
- kuvaavatko mittarit prosessin tehokkuutta kirjastojen kannalta?
- kuvaavatko mittarit toiminnan tuloksellisuutta (outcome)?
- onko turhia mittareita?
- huomioidaan kyselyt eli määrällinen + laadullinen arviointi

Sovittiin, että seuraavassa kokouksessa puhutaan lisää kirjastopalvelujen tuotteistamisesta. Ryhmän jäsenten ”kotitehtävänä” on miettiä mitkä ovat kirjastojen perustuotteet ja hahmotella resurssimittareita.

Todettiin, että ryhmän tulevan syksyn ja talven työn pohjalta voitaisiin järjestää myös asiaa käsittelevä seminaari, johon voitaisiin pyytää joku tuotteistamisen asiantuntija puhumaan.

5. Muut mahdolliset asiat

Muita asioita ei ollut.

## 6. Tiedotusasiat

Ryhmän toimikausi alkaa olla puolivälissä: Kansalliskirjaston johtokunta on kokouksessaan 31.5.2007 nimittänyt Digitaalisen kirjaston verkkopalveluryhmän jäsenet seuraavaksi kolmi-vuotiskaudeksi 2007–2009. Asiantuntijaryhmien toimikausi on noudattanut verkkopalvelu-ryhmän toimikautta.

## 7. Seuraava kokous

Seuraava kokous pidetään 18.11.2008 klo 9-11 videoneuvotteluna.