

Aika: tiistai 18.11.2008 klo 9.10 - 10.45

Paikka: Oppimiskeskus Aleksandria, luokka K 132

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

Poissa: ---

## 1. Kirjastopalvelujen tuotteistaminen

Palvelujen tuotteistaminen konkretisoi kirjaston tuotteet ja tekee niistä selkeämpiä ja kiinnostavampia kokonaisuuksia, joiden laatu on varmistettu. Tuotteistaminen myös avaa uusia näkymiä palvelun kustannustehokkaalle kehittämiselle siten, että pystytään myös ottamaan huomioon asiakkaalle tuotettava hyöty, palvelun vaikuttavuus. Saadaan myös väline yhteisten mittarien kehittämistyölle.

Kirjastopalvelujen tuotteistaminen on parhaillaan agendalla erityisesti yleisissä kirjastoissa, osin tilaaja-tuottaja -malliin perustuen. Esim. Tampereen kaupunginkirjasto on tilaaja-tuottaja -toimintatapaan siirtymistä varten määritellyt kolme pääprosessia ja niille tuotteet. Helsingin kaupunginkirjasto on käyttänyt toimintolaskentaa jo pitkään.

Tähänastinen tarkastelu kirjastoissa on perustunut pitkälti palveluihin ja niiden kustannuksiin. Jatkossa asiaa on tarkasteltava myös ottamalla paremmin huomioon kirjastotoiminnan vaikuttavuus. Todettiin myös, että asiakasnäkökulma tulee entistä enemmän ottaa huomioon, ja palvelu- ja asiakassegmenttinäkökulmaa voidaan tarkastella rinnakkain.

Voidaan erottaa kolme elementtiä, jotka ovat sisältö (tuotteet), palvelujen tuoton tehokkuus ja vaikuttavuus. Palvelun käytön vaikuttavuutta voidaan tutkia esim. käyttäen nelikenttää, jossa akseleina ovat tärkeys ja onnistuminen.

Asiakkaan tiedonsaanti ja sen antama hyöty asiakkaalle (vaikuttavuus) on tärkein elementti, ja se asettaa vaatimuksia kokoelmien laadulle ja käytettävyydelle, mihin tulee vaikuttaa kohdentamalla resurssit tarkoituksenmukaisesti. Esim. painettujen ja e-aineiston suhde vaikuttaa tähän, verkkoaineistojen merkitys kasvaa edelleen.

Mittauksen kohteita ovat myös kokoelmien ja aineistojen käyttö, kokoelma- ja aineistotietokannat, tiedonhankinnan opetus, tilat ja välineet, tietopalvelu. Määrällisen mittauksen rinnalle on aina liitettävä myös laadullinen mittaaminen.

Kaikille kirjastoille yhteisiä mittauskohteita, joiden pohjalta tuotteistamista voi kehittää, ovat ainakin seuraavat.

### **Laina**

- Olisi tarkoituksenmukaista mitata käyttöä, koska käyttötarkoitustyyppinen analyysi (=laina, kenelle?) toisi infoa asiakkaiden käytöstä ja tarpeista ryhmittäin.

### **Kokoelmat**

- Selkeä palvelu, suhteutettava tehtävään ja kehysorganisaatioon.

### **Tilat**

- Mitä varten ne tilat ovat? (Kokoelmat, neuvontapalvelut, opiskelijapalvelut, kirjasto paikkana). Vertailuun tarvittaisiin tarkempaa tietoa.

### **Tietopalvelut**

- Asiantuntijuuspalvelu - ajantasainen, luotettava tieto ja sen välittäminen asiakkaille ja muulle kirjastoverkolle sekä kehysorganisaatiolle on asiantuntijapalveluiden laadullista vaikuttavuutta.

### **Opetus**

- Systemaattinen opetus näkyy korkeakouluissa opintopisteinä, mikä lisäksi on ”harmaata” opetusta asiakaskontakteissa, ja se myös on tärkeää.

### **Tiedon järjestäminen**

- Tiedon hyöty asiakkaalle - antaa tietoa vaikuttavuudesta.

### **Verkkopalvelut**

- Verkkopalvelut sinänsä voivat sisältää muita verkkotuotteita, esim. ylläpidettäviä tietokantoja, niistä perustavaa laatua on kirjastotietokanta.

Tieteellisillä kirjastoilla on lisäksi julkaisutoimintaa ja siihen liittyvää neuvontaa.

Seurattavien mittarien määrän tulee olla kohtuullinen, esim. viisi seurattavaa mittaria.

## **2. Seminaari kirjastopalvelujen tuotteistamisesta - ideointia**

Todettiin, että ryhmän työn pohjalta voitaisiin järjestää myös tuotteistamista käsittelevä seminaari, johon voitaisiin pyytää joku tuotteistamisen asiantuntija puhumaan. Seminaarin aiottu ajankohta olisi maaliskuu-huhtikuussa 2009.

Seminaari suunnitellaan yhteistyössä kaikkien kirjastosektorien kesken (kirjastosektorien neuvostot ja seurakunnat).

Alustavasti keskusteltiin työpajatyypisestä seminaarista, johon kutsuttaisiin 1 tai 2 ulkopuolista keynotespeakeria. Seminaarin alustukset olisivat aamupäivällä ja iltapäivä olisi varattu työpajatyypiselle ideariihelle.

## **3. Tiedotusasiat**

### **Arviointikoulutus kirjastojen johtajille**

Lääninhallitusten järjestämä arviointikoulutus kirjastojen johtajille on käynnistynyt. Ryhmän jäsenistä koulutukseen osallistuvat luennoitsijoina Jarmo Saarti, Aki Kangas ja Markku Laitinen. Koulutus alkoi 27.10.2008 Rovaniemellä järjestetyllä luentopäivällä ja muita koulutuspaikkakuntia ovat ainakin Tampere ja Kuopio. Myöhemmin koulutusta järjestettäneen myös Turussa. Alkukokemusten perusteella vastaanotto ja palaute ovat olleet myönteisiä.

## **Seminaari tosiasiapohjaisen tiedon käytöstä päätöksenteossa**

Markku Laitinen osallistui 13.11.2008 Valtioneuvoston kanslian ja sektoritutkimuksen neuvottelukunnan järjestämään korkeantason kansainvälisen seminaarin, jossa käsiteltiin yhteiskunnallisen keskustelun ja päätöksenteon taustaksi tarvittavan tosiasiapohjaisen tiedon merkitystä ja tietopohjan kehittämistarpeita.

Suomessa kerätään paljon tietoa. Tutkimustoiminta on laajaa ja monelta osin korkeatasoista. Sen sijaan yhtä selvää ei ole, että keskeisiä yhteiskunnallisia ilmiöitä kyettäisiin kattavasti seuraamaan helposti käytettävissä kerätyn tiedon pohjalta. Seminaarissa pohdittiin myös sitä, miten Suomi voi hyödyntää hyvään tilastopohjaan ja suureen tutkimuspanostukseen pohjautuvaa tietoa päätöksenteossa parhaalla mahdollisella tavalla.

Seminaarin ohjelma ja esitykset löytyvät osoitteesta:

[http://www.minedu.fi/OPM/Tapahtumakalenteri/2008/11/High\\_level\\_seminar\\_on\\_the\\_use\\_of\\_evidence\\_in\\_policy\\_making.html](http://www.minedu.fi/OPM/Tapahtumakalenteri/2008/11/High_level_seminar_on_the_use_of_evidence_in_policy_making.html)

## **Yliopistokirjastojen neuvoston laatuseminaari**

Suomen yliopistokirjastojen neuvoston laaturyhmä järjestää 4.12.2008 Tampereella yliopistokirjastojen johtajille, henkilöstöasioista vastaaville sekä yliopistojen henkilöstöhallinnon edustajille suunnatun seminaarin Osaamistarvekartta yliopistokirjastoissa: kokemukset ja näkemykset jaossa.

Seminaarin ohjelma ja esitykset löytyvät osoitteesta:

[http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/neuvosto/\\_tapahtumat/t2008.html](http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/neuvosto/_tapahtumat/t2008.html)

## **4. Seuraava kokous**

Seuraava kokous pidetään 14.1.2009 klo 9-11 Kansalliskirjaston Fabianian auditoriossa.