



**Kirjastojen toimintatilastojen kehittäminen
johtamisen työkaluksi - katsaus vaikuttavuuden
arviointiryhmän työhön 2005 - 2009**

Jarmo Saarti

Kuopion yliopiston kirjasto

Kirjastopalvelujen tuotteistaminen -seminaari 19.5.2009



Vaikuttavuuden arviointiryhmä

- perustettu osaksi digitaalisen kirjaston ohjausjärjestelmää, yksi sen asiantuntijaryhmistä
- ensimmäinen kokous 13.5.2005, pari kokousta vuodessa
- digitaalisen kirjaston palvelukokonaisuus muodostuu kolmesta osasta, kirjastojärjestelmästä, tiedonhakuportaalista ja dokumenttiarkistosta.

Asiantuntijaryhmien tehtävät

Asiantuntijaryhmän tehtävät:

- oman toimialueensa seuranta ja kehittäminen
- toimialueeseensa kuuluvien kysymysten valmistelu verkkopalveluryhmän käsiteltäväksi
- toimialueeseensa kuuluvien selvitysten tekeminen (verkkopalveluryhmän toimeksiannosta)
- ja ryhmän toiminnan raportointi verkkopalveluryhmälle, kirjastoille ja konsortioille.

Vaikuttavuuden arviointiryhmän jäsenet

- kirjastonjohtaja Jarmo Saarti, Kuopion yliopisto, pj.
- kirjastonjohtaja Marja Anttonen, Turun ammattikorkeakoulu
- ylikirjastonhoitaja Päivi Kytömäki, Oulun yliopisto
- suunnittelija Vappu Lappalainen, Tilastokeskus
- kirjastotoimenjohtaja Marja Malminen, Lahden kaupunginkirjasto
- suunnittelija Markku Laitinen, Kansalliskirjasto

Vaikuttavuuden arviointiryhmän keskeiset toimenpiteet

- pian huomattiin, että rajaus digitaaliseen ei toimi - alettiin keskustella laajemmin vaikuttavuuden arvioinnista
- 7.9.2006 päätettiin tehdä esitys ryhmän nimen muuttamisesta **Kirjastotoimen vaikuttavuuden arviointiryhmäksi**, koska ryhmä pohtii muutakin kuin digitaalisiin palveluihin liittyvää vaikuttavuutta
- pohdinnassa ollut: Mitä nyt mitataan ja miten - mitkä ovat tarpeet jatkossa: miten päästään vaikuttavuuden mittaamiseen, tilastointi ja mittaaminen digitaalisessa toimintaympäristössä
- tilastoinnin standardien käsittely
- osallistuminen seminaarien ja koulutusten järjestämiseen



Vaikuttavuuden arviointiryhmän oma toimeksianto 2006

Ryhmän sisäisen keskustelun tuloksena todettiin kaksi selkeää tehtävää:

- a. Mittariston laatiminen
- b. Palautekyselyn laatiminen



Kirjastosektoreiden yhteinen asiakaskysely

- ryhmä oli mukana suunnittelussa ja kysymysten laatimisessa

- kysely toteutettiin maalis-huhtikuussa 2008

- raportit:

<http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/koordinointi/kaytajakysely2008.html>

Kirjastojen vaikuttavuuden mittaaminen

- panos-tuotos - tuotteistaminen
- laadulliset vs. määrälliset mittarit
- vaikutus kehysorganisaation tulokseen
- asiantuntijapalveluiden mittaaminen
- aineisto, resurssit: kirjasto tietovarantona ja sen käyttö
(painettu aineisto ja sähköinen aineisto)
- tilat palveluna
- kirjastojen yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Kirjastosektoreiden mittaristo

- mittariston tulisi soveltua sekä kirjastojen, kehysorganisaatioitten että rahoittajien käyttöön
- sen tulisi mahdollistaa luotettava vertailu
- nykyisten tunnuslukujen soveltuvuuden testaus ja uusien luominen
- huomioon otettavia seikkoja:
 - miten kirjastot vaikuttavat kehysorganisaationsa toimintaan
 - panos-tuotos
 - voimavarat
 - kirjaston muu vaikuttavuus yhteiskunnassa

Kirjastosektoreiden mittaristo/yliopistot

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

Kirjastosektoreiden mittaristo/amkit

1. Kirjaston kokonaiskulut (euro) / kohdeväestö (KITT-tunnusluku)
2. Aineistonhankintamääräraha / kohdeväestö (KITT-peruslukuja, 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)

Kirjastosektoreiden mittaristo/erikoiskirjastot

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

Kirjastosektoreiden mittaristo/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

Kirjastojen yhteiset mittarit

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.

Kymmenen mittarin paketti

1. Asiakaskyselyssä "palvelut kokonaisuudessaan" - kohdasta saatu arvio
2. Asiakkaan saaman tiedon antama hyöty asiakkaalle, esim. FinELibin käyttäjäkysely
3. Kirjastoaineistokulut / kohdeväestö tai asukas (fyysiset ja digitaaliset aineistot)
4. Kirjastokäynnit (fyysiset ja virtuaaliset) / kohdeväestö tai asukas
5. Kirjaston kokonaiskulut / kohdeväestö tai asukas
6. Kirjaston vaikuttavuus omassa kehysorganisaatiossa / yhteiskunnassa
7. Lainat + el. palveluiden aineistonlataukset/kohdeväestö tai asukas
8. Opiskelun ja työskentelyn tehostuminen (vaikutusmittari)
9. Informaatiolukutaito, esim. tiedonhankinnan opetuksen vaikutus opiskeluun (asiakastyytyväisyyskyselystä)
10. Kokoelmien kattavuus ja laadukkuus ? (onko kirjastokohtainen asia?)
 - Lisäksi: panos-tuotos -mittarit ja muut suhdeluvut lasketaan edellisten avulla aina kun se on mahdollista

Tilastojen keräämisestä johdon työkaluksi

- saadut tulokset – tilastot, kyselyt
- taloudellisuus – kustannuslaskenta, toimintolaskenta, tuotteistaminen, taloushallinnon analyysimenetelmät
- tulokset, tehokkuus – strateginen johtaminen, asetettujen tavoitteiden toteutumisen seuranta, kehysorganisaation näkökulman korostuminen
- laadukkuus – toimintojärjestelmät ja laatu järjestelmät, benchmarkkaus, asiakkaiden näkökulman korostaminen
- kannattavuus ja tuottavuus – talouden ja tilastojen tunnuslukujen yhdistäminen, omistajan näkökulman korostaminen
- vaikuttavuus – määrälliset ja laadulliset mittarit, vertailujen toteuttaminen, epäsuorien syy-vaikutussuhteiden löytäminen, tieteellinen tutkimus
- olennaista on löytää tärkeimmät mittarit ja hyödyntää niitä toiminnan kehittämisessä riittävän pitkällä aikavälillä
- eri mittareiden ja mittaamistapojen mukaan ottaminen, ”mittarikori”

Tietovarastot ratkaisuna?

- tietovarasto muodostaa rajapinnan erilaisen numeerisen datan yhdistämiseksi ja analysoinnille
 - toimintatiedot (KITT ja muu tilastodata)
 - talous ja resurssitiedot
 - henkilöstötiedot (mm. työajanseuranta, osaamisen kehittäminen)
 - tulostiedot (oman ja kehysorganisaation)
 - analyysityökalut (valmiit mallit ja raportit, datan käsittelytyökalut)

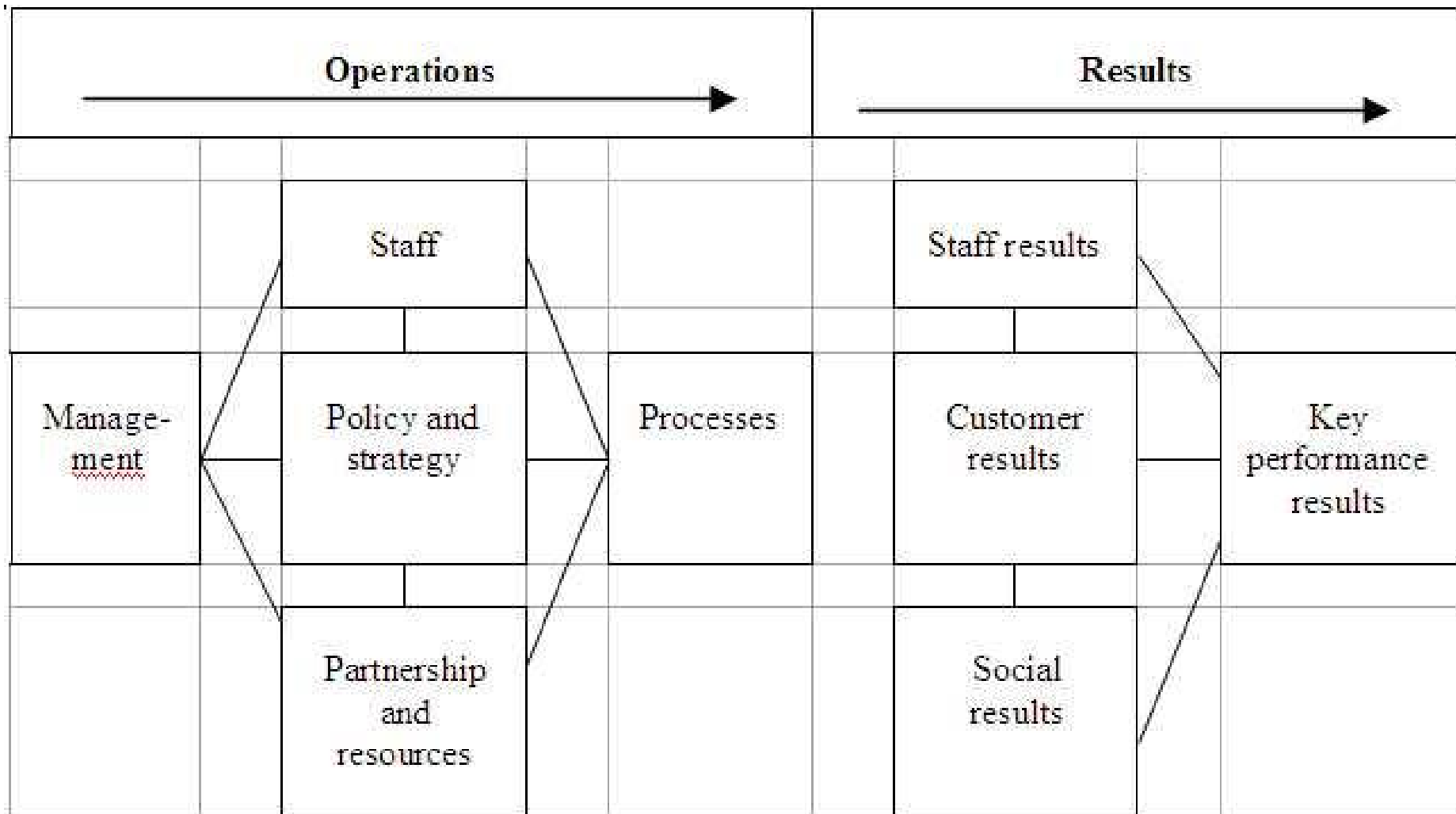


Figure 1. EFQM based facets for key figures



Kiitos!

Kysymykset nyt

tai

jarmo.saarti@uku.fi

