

Digitaalisen kirjaston ohjausjärjestelmä KOKOUSHUONE
Vaikuttavuuden arviointi -ryhmä

Aika: perjantai 21.4.2006 klo 9.15–12.05

Paikka: Kansalliskirjasto, ryhmätyöhuone A204 (Fabiania), Fabianinkatu 35, 2.krs

Läsnä: Jarmo Saarti, Kuopion yliopisto, pj.
Marja Malminen, Lahden kaupunginkirjasto
Vappu Lappalainen, Tilastokeskus
Ari Ahlqvist, Kansalliskirjasto
Anneli Ahtola, Tampereen yliopiston kirjasto
Marja Anttonen, Turun ammattikorkeakoulu (Päivi Ylätaalo, Diak)
Ere Maijala, HYK
Kristina Linnovaara, HYK
Ari Alkio, HYK
Markku Laitinen, HYK (sihteeri)

Poissa: Esa-Pekka Keskitalo

1. STKS:n laatuseminaarin ”jälkipyykki”
– Jarmo Saarti: arviointi ja mittaaminen johdon näkökulmasta

STKS:n laatuseminaari järjestettiin Helsingissä 17.1.2006. Seminaarin esitykset ovat nähtävänä STKS:n sivuilla osoitteessa <http://pro.tsv.fi/stks/> kohdassa Työryhmät / Laatu-työryhmä.

Todettiin, että kirjastojen arvioinnissa ei riitä pelkkä tilastosta saatava määrällisten mittarien kerääminen, vaan tarvitaan kompakti, kaikille yhteinen mittaristo, jossa otetaan huomioon myös laadulliset tekijät. Liian suuren tietomäärän kerääminen saattaa vähentää tiedon luotettavuutta; jos sen sijaan kerättäisiin vähemmän ja tarkoin valikoitua dataa olisi se todennäköisesti luotettavampaa. Rinnakkain ovat johdon, kehittämisen ja asiakkaan näkökulma sekä kansainväliset intressit toimintojen mittaamiseksi ja palvelun laadun määrittämiseksi.

Keskusteltiin myös mahdollisuudesta laatia mallinnus, jonka pohjalta voitaisiin kerätä keskenään vertautuvat kirjastoklusterit, joita kirjastot voisivat käyttää keskinäisessä vertailusaan. Tilastovertailuja vaikeuttaa osaltaan monen kirjaston yhteinen tilastotietokanta.

Kirjastojen laadullinen vertailu on kansallisella tasolla tehty ammattikorkeakoulusektorilla ja nyt on myös yliopistokirjastoilla vireillä Markku Laitisen ja Mikael Vakkarin alullepanemana Suomen ja mahdollisesti muutaman muun maan (Pohjoismaat, Baltia) yhteinen laatukysely, jossa hyödynnetään Helsingin yliopiston 2005 toteuttamaa pohjaa.

2. Yhteistilastotietokannan (KITT) ajankohtaisia kuulumisia

Yhteistilaston korjausprojekti on viivästynyt toimittajasta johtuvista syistä. Toteutuksen yhteydessä on järjestelmän käyttämiä rajapintoja muutettu tehokkaammiksi, jotta taattaisiin suorituskyky järjestelmän tuotantokäytön aikana. Käyttöön otettu uusi tekniikka nopeuttaa tietokannan toimintaa edelliseen versioon verrattuna huomattavasti. Työmäärä tässä osassa on kuitenkin ollut toimittajan arvioimaa suurempi.

KITT-korjausprojektin korjattu aikataulu

- 11.4. Testaus tuotantoympäristössä alkaa
- 24.4. 2002-2004 tilastojen julkaisu ja 2005 tietojen syöttö
- 15.5. 2005 syöttö päättyy
- 15.5. Keskitetty tarkistus
- 7.6. Keskitetty tarkistus päättyy

Tietokannan testaus ei ole mennyt suunnitellulla tavalla, koska toimittajalla on ollut suuria teknisiä vaikeuksia. Projektihallinnollisiin riskeihin on kuitenkin varauduttu ja tarvittaessa pystytetään varajärjestelmä vuositilaston tallentamista varten.

Todettiin, että KITT pitää saada kirjastojen jokapäiväiseksi työkaluksi, joka on osa joka-päiväistä toimintaa siten, että tilastot syntyvät normaalin toiminnan ohessa.

Yhteistilaston yksi ongelma on myös toimitetun tiedon tasossa. Asiaan voidaan vaikuttaa kehittämällä ohjeistusta ja koulutusta edelleen.

- ## 3. Kirjastotilastoinnin käsittekuvio
- ryhmän jäsenten raportit: tilastoinnin ja siihen liittyvän käsitteistön ongelmat omassa organisaatiossa

Yleiset kirjastot

Verkkokäyntien laskenta ja määrittely on ongelmallista. Samoin mistä käsin verkkokäynti on tehty. Käsitteistö ei vielä selkeää, ei edes kirjastojen henkilökunnalle. Yleisissä kirjastoissa verkkokäynti on vain fyysistä kirjaston käyttöä tukeva, ei korvaava palvelu, sillä sähköisen materiaalin määrä yleisissä kirjastoissa on vielä vähäistä.

Määrällisten mittarien rinnalle kaivataan myös yleisissä kirjastoissa vaikuttavuuden mittaamista. Yleisten kirjastojen neuvoston työvaliokunnan mukaan asiaa tulee miettiä kansallisella tasolla.

Yleisissä kirjastoissa valtaosa resursseista on toistaiseksi mennyt ”massatyöhön” ja asiantuntijapalvelujen esille tuominen (tilastointi ja mittaaminen) on jäänyt vähemmälle huomiolle. Massapalveluja voidaan kuitenkin helpottaa esim. palautus- ja lainausautomaateilla ja sen vastapainona tulisi työaika kohdentaa asiantuntijapalveluihin.

Asiakkaat näkevät yleisen kirjaston yhä perinteisenä kirjastona, josta saadaan fyysisiä aineistoja. Kirjasto on kulttuurinen kohtauspaikka ja kirjaston sosiaalinen rooli nähdään voimakkaana.

Amk-kirjastot

AMKIT-konsortion toimintasuunnitelmassa tilastot ovat omana kohtanaan: yhdistelmäkirjastot ja yhteistilaston kehittäminen. Amk-sektorin yleinen tuntuma on odottavalla kannalla - odotetaan tarkempaa ohjeistusta ja kaivataan keskustelua (esim. postituslistat ovat vajaa-käytössä).

Yliopistokirjastot

Yo-kirjastosektorilla käsitteistön ainakin uskotaan olevan selvä. Nelli-portaalin tilastointi on vielä mietittävänä. Linkkejä FinELibin tilastoihin toivotaan ja esimerkkejä kaivataan.

E-aineistojen käyttötilastot FinELibin ja kustantajan sivuilla eivät aina ole olleet yhtenevät, mutta Counter-yhteensopivuuden myötä tilastot kehittyvät yhtenäiseen suuntaan, sillä yhä useammat kustantajat toimittavat aineistojensa käyttötilastot kansainvälisen Counter-suosituksen mukaisina, eli kustantajan tilastointijärjestelmä käy läpi ns. auditointiprosessin, jossa puolueeton arvioija (yleensä jokin amerikkalainen tai englantilainen yliopisto) tarkistaa kustantajan tilastointijärjestelmän tuottaman tiedon luotettavuuden. FinELib päivittää Halti-tietokantaan Counterin mukaista tilastoa niistä aineistoista, joista se on mahdollista saada.

Myös yo-kirjastosektorilla on verkkokäytön laskenta ongelmallista, koska se kohdistuu tietokantaan eikä tiettyyn kirjastoon (tilastointiongelma syntyy, kun monta kirjastoa on samassa tietokannassa). Samoin rekisteröityjen tai aktiivisten asiakkaitten jakaminen on ongelmallista. Tietueen kiinnittäminen kirjastoon onnistuu niteissä, mutta asiakkaisissa ja verkkokäytössä ei toistaiseksi onnistu.

Lainojen sijasta voisi olla järkevämpää laskea, miten suuri osa aineistosta on kulloinkin ulkona (lainassaolopäivien määrä suhteutettuna kokoelmiin). Sisä- ja lainauskäyttö on laskettava.

Todettiin, että tilastointistandardi ei ohjeista kauanko rekisteröity asiakas pidetään rekisterissä.

Erikoiskirjastot

Erikoiskirjastoissa tietopalvelu on käytännössä lähes sama kuin lainaus, ja se tehdään yhä enemmän verkossa. Tilastointi ongelmallista.

Vain lainaaja-asiakkaat rekisteröityvät tilastoon asiakkaina, mutta kirjastoilla on myös tiedonhaku- ja neuvonta-asiakkaita. Pitäisi päästä katsomaan kuka käyttää kirjastoa eniten ja mitä se maksaa - kenen taskusta maksetaan kenenkin käyttö? Vähimmäistieto olisi, että tiedetään asiakasryhmät. Näitä on aiemmin kerätty otantaluontoisesti ja voisi aloittaa taas - on myös päätettävä otannan hyödyntämisestä.

Kansalliskirjasto

Kansalliskirjaston toimintasuunnitelmassa ensimmäistä kertaa mukana tuloskortit, joissa on käytetty mittareita. Myös vaikuttavuustavoitteita on asetettu. Silmänpistäväntä on, että ne ovat samat kuin ennenkin, ja syvä analyysi puuttuu. Mittaristoa pitäisi karsia, koska nykyinen määrä on erittäin suuri. On myös monta kohderyhmää, joille raportointia tuotetaan. Kansalliskirjastossa ollaan kehittämässä omaa tietovarastoa, joka on otettava huomioon yhteistilaston jatkosuunnittelussa. Tilastojen status organisaatioiden sisällä on noussut huomattavasti.

Asiakkaitten käyttäytymistä on selvitetty ja siirtyminen verkkokäyttöön näkyy. Kuluvan vuoden alussa on saatu Counterin suositus e-kirjoille, ja vuosi 2006 on siirtymäaikaa sopeuttaa kustantajien tilastointi suositusten mukaiseksi. Tällä hetkellä saadaan erityyppisiä lukuja tiedontuottajilta, mutta emme tiedä tarkasti mitä tosiasiaa laskemme. Oikea käsitteistö on siis kansainvälisesti vielä haussa. Samaa ongelmaa ei enää ole e-lehtipuolella. Web-käytön tilastoissa on vielä työstämistä. Kokoelmatilastoja ja käsitteistöä on mietitty, standardi ei ole helppolukuinen.

– Markku Laitinen: kansainvälisen tilastostandardin vaatimukset

ISO 2789 (Information and documentation — International library statistics):

Standardin uudistustyö on edennyt DIS (Draft international standard) -vaiheeseen ja se on saanut kansainvälisessä äänestyksessä 100 % hyväksynnän, joten vedos kirjoitetaan suoraan valmiiksi standardiksi.

ISO 11620 (Information and documentation — Library performance indicators):

Mittariston käsittely jatkuu kevään aikana.

Globaalit mittarit:

Standardityöryhmän seuraava tehtävä on miettiä IFLAn, Unescon ja ISON yhteistyöprojektina kansainvälisiä kirjastotoiminnan mittareita, jotka voitaisiin kerätä kaikista maista samoin kriteerein.

Kyseessä ei ole uusi standardi, vaan kaikille yhteinen ”työkalu” standardin soveltamiseen. Erityisesti IFLA tarvitsee työskentelyssään globaalisti patterin selkeitä, luotettavia ja relevantteja kirjastotilastoihin perustuvia mittareita. Sellaisia ei tällä hetkellä ole, eikä esim.

Unesco ole enää vuosiin kerännyt kansainvälisiä kirjastotilastoja. Unescon työtä jatkoi jonkin aikaa LibEcon, joka keräsi eurooppalaisia kirjastotilastoja - tämäkin työ loppui LibEcon-projektin rahoituksen päättyessä kesäkuussa 2004.

Edellä mainitun johdosta IFLA, ISO ja Unesco ovat yhteisvoimin käynnistäneet projektin, jonka tavoitteena on kehittää lyhyt ja helppokäyttöinen lista mittareiksi, jotka sopivat kansainväliseen käyttöön ja antavat selkeää, vertailukelpoista ja luotettavaa tietoa kirjastojen toiminnasta.

Muutamia huomiota:

- Toistaiseksi ei ole uskallettu ajatella edes minimisestikin keräämistä koulu- ja erikoiskirjastoista - ei ole mittareita, jotka voitaisiin samalla periaatteella saada näistä kaikissa maissa ja siksi listalla on nyt vain yleisten ja korkeakoulukirjastojen mittareita. Erikoiskirjastosektorin kommentit olisivat varmasti arvokkaita tässä suhteessa.
- Kirjaston järjestämät tapahtumat on tärkeä tieto Unescon kannalta, koska sitä kiinnostaa kirjasto kulttuurisena kohtauspaikkana.
- Tietojen kerääminen elektronisista kirjastopalveluista ei liene vielä kovin kehittynyttä, joten toistaiseksi ehdotetaan kysyttäväksi vain internet-yhteyksiä ja OPACia tyyliin (kylä/ei)
- Erityisesti e-palvelujen suhteen kaikki kommentit, ehdotukset ja ”hyvät neuvot” kirjastoilta olisivat työryhmälle arvokkaita.

Lisämittareitten esittämisessä toivotaan kuitenkin erityisesti kiinnitettävän huomiota siihen, että esitettävä mittari olisi luonteeltaan sellainen, että se on mahdollista kerätä kansallisella tasolla kaikissa maissa.

4. Välikatsaus ryhmän toimintaan
 - ryhmän toiminnan tulokset
 - mitä saatu aikaan

Ryhmämme tarkoitus? Mitä olemme saaneet aikaan? Mitä pitäisi tehdä?

Käydyssä keskustelussa todettiin, että ryhmä on hyvä keskustelufoorumi, mutta jäsenet odottavat, että saataisiin aikaan jotain konkreettista.

Digitaalisen kirjaston ohjausjärjestelmän internet-sivulla asiantuntijaryhmän tehtävät määritellään seuraavasti. ”Asiantuntijaryhmän tehtäviin kuuluu 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.”

Kun ryhmällä ei toistaiseksi ole ollut toimeksiantoja, ovat ryhmän jäsenet kokeneet toiminnan funktion olevan vielä ”hakusessa”. Ryhmällä ei ole resursseja esim. irrottautua tietyksi

jaksoksi jotain tehtävää varten, mutta ryhmälle sopii erinomaisesti asiantuntijarooli, kuten ohjausryhmän tehtävänmäärittelyssä mainitaan.

– mitä odotetaan

Keskusteltiin tarpeesta kehittää kirjastotoiminnan mittaristoa, joka antaisi yhtenäistä pohjaa erityyppisten kirjastojen tilastoinnin yhteensovittamiseksi. Tällaisen perusmittariston tulisi olla käyttökelpoinen sekä yleisten kirjastojen että kaikkien kolmen tiedekirjastosektorin tasolla. Tehtävä on laaja, eikä valmiita malleja ole. Kirjastojen laatukselyistä saatavaa tietoa voidaan osin yhdistää tilastolliseen faktatietoon. Tosin nykyinen tilastointi ei ehkä anna riittäviä työkaluja.

Päätettiin järjestää aivoriihi, jossa mittariasiaa pohditaan laajemmin.

Ideoinnin pohjaksi ryhmä voisi tutustua tarkemmin FinELibin mittaristoon: mitataanko siinä oikeita asioita? Mittarit löytyvät FinELibin vuosikertomuksesta (http://www.lib.helsinki.fi/finelib/raportit/FinELibin_raportti_20054.pdf / Luku 1: FinELib-toiminnan vaikuttavuus sekä Liite, taulukko 13. Keskeiset tunnusluvut 2003–2005.) Asiaan palataan ryhmän seuraavassa kokouksessa.

Myös MINES-projektin (Measuring the Impact of Networked Electronic Services <http://www.arl.org/stats/newmeas/mines.html>) tiimoilta saataneen ideoita jatkopohditteluun.

5. Mahdolliset muut asiat

Ryhmän seuraava kokous pidetään 7.9.2006 klo 8-10.