

Digitaalisen kirjaston ohjausjärjestelmä      KOKOUSHUONE  
Vaikuttavuuden arviointi -ryhmä

Aika:            torstai 7.9.2006 klo 8.10 – 9.40

Paikka:        Kansalliskirjasto, kokoushuone (Fabiania), Yliopistonkatu 1, 2.krs

Läsnä:        Jarmo Saarti, Kuopion yliopisto, pj.  
Ari Alkio, Kansalliskirjasto  
Marja Anttonen, Turun ammattikorkeakoulu  
Ari Ahlqvist, Kansalliskirjasto  
Päivi Kytömäki, Oulun yliopiston kirjasto  
Esa-Pekka Keskitalo, Kansalliskirjasto  
Vappu Lappalainen, Tilastokeskus  
Kristina Linnovaara, Kansalliskirjasto  
Marja Malminen, Lahden kaupunginkirjasto  
Kristiina Hormia-Poutanen, Kansalliskirjasto (asiantuntija)  
Jaana Koivisto-Nieminen, Kansalliskirjasto (asiantuntija)  
Markku Laitinen, Kansalliskirjasto (sihteeri)

Poissa:        Ere Maijala, Kansalliskirjasto

1.        Ryhmän tulevat tavoitteet ja tehtävän tarkentaminen

Ryhmän tavoitteista ja tehtävänannosta keskusteltiin jo kevään kokouksessa. Digitaalisen kirjaston ohjausjärjestelmän asiantuntijaryhmän säännöissä (kohta 2) 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 selkeää toimeksiantoa, ovat ryhmän jäsenet kokeneet toiminnan funktion olevan vielä ”hakusessa”. Keskusteltiin ryhmän roolista ja tarkoituksesta. Kutsuttuina asiantuntijoina keskusteluun osallistuivat myös Kristiina Hormia-Poutanen ja Jaana Koivisto-Nieminen.

Keskustelun tuloksena todettiin kaksi selkeää tehtävää:

- a. Mittariston laatiminen
- b. Palautekyselyn laatiminen

a. Mittaristo

Todettiin, että mittauksessa pelkästään digitaalisen kirjaston näkökulma on liian kapea, ja kirjastotoiminnan vaikuttavuutta tulee tarkastella kokonaisuutena. Tieteellisten kirjastojen yhteistilaston (KITT) nykyiset tunnusluvut eivät vielä kuvaa vaikuttavuutta, ja niitä tulee kehittää, jotta tilastoa voisi käyttää vaikuttavuuden mittauksessa työkaluna. Myös yleisten kirjastojen nykyiset OPM:lle toimittamat tunnusluvut antavat liian yksi-

puolisen kuvan yleisten kirjastojen vaikuttavuudesta, joten myös siellä tarvitaan paremmin toimintaa kuvaavia tietoja. Esimerkiksi oppimisympäristöjä, lukupaikkoja, verkkoaineistoja, asiakastyöasemia, opetusta ja muita asiantuntijapalveluja koskevia tietoja ei yleisissä kirjastoissa nykyisellään kerätä eikä tilastoida. Verkkokäyntien valtakunnallisesta tilastoinnista on yleisten kirjastojen neuvosto hiljattain tehnyt aloitteen OPM:lle.

Tilastoinnissa on otettava huomioon myös ammattikorkeakoulukirjastojen tilastointitarpeet, jotka liittyvät sekä toisen asteen mukanaoloon että yhteistyökuvioihin yliopistojen kanssa. Todettiin, että asian ratkaisemiseksi on syytä perustaa erillinen ryhmä.

Mittareita toivotaan saatavan myös vireillä olevan korkeakoulukirjastojen yhteisen laatuksikirjan laatimistyön kautta. Tehtävään osallistunee myös Suomen tieteellisen kirjastoseuran (STKS) laatutyöryhmä.

Mittaristoon liittyvissä asioissa esittelijänä ryhmälle toimii Markku Laitinen.

## b. Palautekysely

Kirjastopalvelujen käyttäjien palautteen kerääminen eri kirjastosektoreiden yhteisen kyselyn avulla todettiin tarpeelliseksi. Koska Kansalliskirjaston toimialaan kuuluvat kaikki kirjastosektorit, on valtakunnallisten vaikuttavuuskyselyjen katettava korkeakoulu- ja erikoiskirjastosektorin lisäksi myös yleiset kirjastot. Kyselyn laadinnassa on otettava huomioon eri kirjastosektoreiden tarpeet, ja tavoitteena tulee olla ainakin ydinosiltaan kaikille sektoreille yhteinen kyselypohja. Kun asiakaskysely laaditaan siten, että siinä on sekä yhteinen että kirjaston oma osio, saadaan sekä kansallinen että paikallinen näkökulma, joita analysoimalla päästään lähemmäksi vaikuttavuuden arviointia.

Käytettävälle mittaristolle tulee saada yleinen hyväksyntä, ja siitä tulee saada kirjastoille vakiotyökalu. Sopiva kyselyväli olisi joka toinen vuosi, ja kysely tulisi kytkeä kirjastoorganisaatioiden omiin laatujärjestelmiin. (vrt. MINES). Kansallisen kyselyn koordinointi sopisi Kansalliskirjastolle, tosin sillä ei juuri nyt ole resursseja tehdä kansallista kyselyä. Asia on kuitenkin otettava suunnitteluun.

Asiakaskyselyn analysoinnista on kirjastoissa toistaiseksi vähän kokemusta ja tilastotieteellinen asiantuntemus olisi tarpeen esim. otannan kokoa määriteltäessä ja virhemarginaalin laskennassa. Asiakaskyselyjä ovat tehneet mm. Kansalliskirjasto, FinELib ja Helsingin yliopisto. Markku Laitinen ja Mikael Vakkari ovat kokeilleet kirjastopalvelujen resursoinnin vaikutuksen mittaamista asiakastyytyväisyyden ja tilastojen avulla. Oulun yliopisto kirjasto on mukana Tsukuban yliopiston (Japani) vaikuttavuustutkimuksessa, jossa mm. selvitetään miten kirjastopalvelut vaikuttavat oppimiseen.

Nykymuotoinen käyttäjäkysely tavoittaa e-aineistojen käyttäjät, mutta tulevia kyselyjä suunniteltaessa on myös pohdittava, miten tavoitetaan muut asiakkaat.

Sovittiin, että kirjastoverkkopalveluryhmä valmistelee palautekyselyyn liittyvät asiat vaikuttavuusryhmälle.

## Kirjastojen kansallinen arviointijärjestelmä

Arviointi ja vaikuttavuuden osoittaminen on tällä hetkellä pinnalla, mutta kirjastoilla ei ole kokemusta sen osoittamisesta. Kuitenkin esim. supistamisaineet ym. tekijät tuovat kirjastoille haastetta näyttää vasta-argumentteja, joten tarve yhteiselle arviointi- ja palautejärjestelmälle on ilmeinen.

Amk-sektorilla on vireillä kirjastojen itsearviointi. Kirjastoja helpottaisi minimisapluna, jonka mukaan toimia, ja kirjastot voisivat vertailla ja keskustella. Kesän IFLA-kongressissa kerrottiin valtakunnallisesta benchmarkkauksesta. Meidän näkökulmamme on suositella samantyyppisten kirjastojen välistä benchmarkkausta.

Kansallisen arviointijärjestelmän koordinoijaksi sopisi Kansalliskirjasto. Järjestelmän työkaluja olisivat ainakin yhteistilasto (KITT) ja asiakaskyselyt; KITT kuvaa kirjastojen tämänhetkistä toimintaa ja kyselyt ovat väline asiakaspalautteen keräämiseksi. Tilastoja käytettäessä tulee ottaa huomioon sekä tieteellisen että yleisen kirjastosektorin tiedot.

### Ryhmän rooli

Todettiin, että ryhmän nykyinen nimi antaa harhaanjohtavan kuvan, sillä kirjastopalveluja ja niiden vaikuttavuutta tulee tarkastella kokonaisuutena; elektroniset kirjastopalvelut ovat vain yksi osa kirjastopalveluita, ja sekä yleisten kirjastojen että tieteellisellä sektorilla on myös vahvoja paperikirjastoja.

Sovittiin, että verkkopalveluryhmälle tehdään esitys ryhmän nimen muuttamisesta Kirjastotoimen vaikuttavuuden arviointiryhmäksi.

### Tehtäväryhmät

- Tilasto - tuottaa tunnuslukuja - hallinnollista tietoa arviointiin
- Amk-osion kehittäminen yhteistilastossa
- Kyselyohjelmiston kilpailutus
- Kyselyn laatiminen

## 2. Muut asiat

Ryhmän seuraava kokous pidetään viimeistään tammikuussa 2007, tarkempi aika ilmoitetaan myöhemmin.