

Digitaalisen kirjaston ohjausjärjestelmä      KOKOUSHUONE  
Kirjastotoiminnan vaikuttavuuden arviointiryhmä

Aika:                tiistai 11.6.2007 klo 12 - 16

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

Läsnä:            Jarmo Saarti, Kuopion yliopisto, pj.  
Marja Anttonen, Turun ammattikorkeakoulu  
Aki Kangas, Kansalliskirjasto  
Vappu Lappalainen, Tilastokeskus  
Kristina Linnovaara, Kansalliskirjasto  
Marja Malminen, Lahden kaupunginkirjasto  
Matti Raatikainen, HKKK  
Tuija Siimes, Museovirasto  
Jari Tyrväinen, PirAmk  
Markku Laitinen, Kansalliskirjasto (sihteeri)  
Kristiina Hormia-Poutanen (asiantuntija)

## 1. Sektorien raportit ja tavoitteet

### Erikoiskirjastot

Lähtökohtana on Erikoiskirjastojen neuvoston laatima strategia vuodelta 2004. Lisäksi kirjastoille on tehty kysely, johon saatiin vastaukset 20 erikoiskirjastosta. Varsinaista omaa strategiaa on harvalla erikoiskirjastolla. Tavoitteet riippuvat suuresti siitä, mikä on kirjaston rooli, asema tai tehtävä kehysorganisaatiossa. Useimmilla erikoiskirjastoilla painopiste on oman kehysorganisaation palvelemisessa. Kirjaston toimintaa ohjaa yleensä kehysorganisaation strategia, tulostavoitteet ja asiakkaiden tietotarpeet. Myös mahdollinen oman alan muistiorganisaationa, arkistona, tutkimuslaitoksena tai tietopalveluna toimiminen suuntaa kirjastojen tavoitteita.

Yhteiskunnalliseen vaikuttavuuteen erikoiskirjastot pyrkivät huolehtimalla erikoisalojen tiedon saatavuudesta. Erikoisalojen tieto ja osaaminen halutaan tuoda kaikkien saataville ja julkisin varoin rahoitettavat peruspalvelut kaikkien käyttöön. Perustana on laadukas kokoelma ja tietopalvelu ja mitattavia vaikuttavuustavoitteita:

- Oman erikoisalan kokoelmien kartuttaminen, hankkia ja ylläpitää ajantasaista ja keskeistä oman alan tietoaineistoa, tarjota kokoelma ja tietopalvelu yhteiskunnan käyttöön laajasti
- Kirjaston oman erikoisalan tunnettavuus, sen lisääminen, oman alan asiantuntijana toimiminen, hyvä imago, vahvistaa oman erikoisalan painoarvoa yhteiskunnassa ja edistää oman erikoisalan kehittymistä
- Kirjaston asiantuntijaroolin ylläpito ja kehittäminen, ammattiosaamisen, erikoisalan tietojen ylläpito. Tähän liittyy yhteistyö oman ja muiden kirjastosektoreiden kanssa.

Asiakasvaikuttavuuden näkökulmasta on perustavoitteena tarjota järjestettyä erikoisalojen tietoa asiakastarpeiden mukaisina palveluina. Osatavoitteina:

- Laadukkaiden aineisto- ja tietopalvelujen (paikallisesti ja virtuaalisesti) tuottaminen. Lisätä vuorovaikutteisuutta verkkopalvelussa. Kehittää toimintaa sekä kehysorganisaation että muiden asiakkaiden tarpeiden mukaan.
- Oman erityisalan tiedon käytön tukeminen ja edistäminen
- Tuoda lisäarvoa muille kirjastoille erikoisalan tiedoilla ja osaamisella, toimia muun kirjastoverkon palvelujen täydentäjänä
- Tiedottaa palveluista ja niiden käyttömahdollisuuksista, myös asiakkaille tarjottavien koulutuspalvelujen kehittäminen
- Asiakaspalvelun laadun parantaminen (palautteen hyödyntäminen tässä), tehostaa tutkijoiden ja muiden asiantuntijoiden työtä, olla kaikille kansalaisille avoin oman alan tietokeskus

Voimavarat ja tehokkuus -näkökulmasta tavoitteena on:

- Toiminnan taloudellisuudesta huolehtiminen ja voimavarojen kohdentaminen mahdollisimman hyvin. Tehtävät mitoitetaan voimavarojen mukaisesti. Tuottavuutta parannetaan mm. yhteistyöllä.

Prosesseissa ja rakenteissa tavoitteiksi on asetettu sujuvat ja toimintavarmat prosessit ilman päällekkäistyötä. Noudatetaan alan kansallisia ja kansainvälisiä standardeja. Pyrkimyksenä tuloksekas kehittämistoiminta: osallistutaan kirjastojen ja muistiorganisaatioiden yhteisiin kehittämisryhmiin.

Uudistumisen ja hyvinvoinnin tärkeimmäksi tavoitteeksi erikoiskirjastot esittävät oman erikoisalan osaamisen ja hallinnan kehittämisen. Tämä sisältää henkilöstön osaamisen ja ajan tasalla pysymisen ylläpidon, ammatillisen kasvun edistämisen. Lisäksi osatavoitteina on informaatioalan uusimman tiedon saaminen tiedonhallinnan ja tietopalvelun kehittämisen pohjaksi, uuden teknologian käyttövalmiudet sekä osallistuminen oman taustayhteisön kehittämiseen.

Vaikuttavuusmittareita ei ole vielä yleisesti kehitetty. Eduskunnan kirjasto on toteuttanut käyttäjäkyselyn 2006 ja sen yhteydessä miettinyt myös vaikuttavuutta. Varsinaista vaikuttavuusmittaristoa ei ole vielä kehitetty.

VTT:llä on menossa tiedon vaikuttavuuteen liittyvä tutkimushanke INNOinfo.

Museoviraston kirjasto käyttää seurannassaan seuraavia mittareita:

- ulkopuolisille asiakkaille annetut lainat ja kaukolainat suhteutettuna käytettyyn työaikaan -> mittaa toiminnan tuloksellisuutta
- kartunnan nidekohtaiset kustannukset (kirjallisuushankintojen hinta ja kokoelmien kartuttamiseen käytetyn työajan hinta yhteenlaskettuna jaettuna säilytysyksikkömäärällä)

Tilastokirjastossa on saatu taustaorganisaation palautetta Tilastokeskuksen sisällä tehdystä asiakastytyväisyyskyselystä. Tilastokirjastossa kirjaston vaikuttavuutta on mitattu osana koko organisaation vaikuttavuutta muutamilla mittareilla. Kirjastolla on käytössä myös yksi oma mittari: palvelusuoritteet /aukiolotunti. Siinä palvelusuoritteisiin lasketaan lainat, tietopalvelutehtävät ja jäljenteet yhteensä.

## Ammattikorkeakoulut

Kirjastojen osuus opetuksen ja opintojen sujuvuudessa on kyettävä osoittamaan; oppimisen laatu, kirjaston asiakkaiden tiedonhankintakäyttäytyminen ja tiedonhankintataitojen lisääntyminen. Kirjasto on luontevin palvelu luomaan hankkeisiin sellaista pohjaa, että hanke perustuu vankkaan tietoperustaan. Strategisena tavoitteena mittarit, jotka saadaan näkyviin myös OPALAAan. Tavoitteena on myös määrällisten ja laadullisten mittareitten yhteensovittaminen.

## Yleiset kirjastot

Taustalla on kirjastostrategia 2010 vuodelta 2003 ja kirjastolaki vuodelta 1988. Yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen. Kirjastotoiminnassa tavoitteena on edistää myös virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymistä. Elinikäinen oppiminen ja omaehtoinen opiskelu kasvattavat erityisesti yleisten kirjastojen käyttöä.

Yleinen kirjasto on perusopetuksen ohella julkishallinnon tärkein tapa toteuttaa tietoyhteiskunnan kansalaisuuden perusedellytykset. Se on keskeisin käyttäjän tarpeita kohdennetusti palveleva sivistys- ja kulttuuripalvelu, joka vaikuttaa laajasti yhteiskuntaan ja asiakkaisiin. Kirjastostrategia 2010 sisältää opm:n linjauksen tiedon ja kulttuurin saatavuuden politiikaksi. Sen pääpaino on valtion erityisvelvoitteissa ja yleisissä kirjastoissa, jotka edustavat kansalaisille tiedon ja kulttuurin saatavuutta. Yleinen kirjasto myös rakentaa ja tukee yhteisöllisyyttä ja sosiaalista pääomaa sekä oman alueensa hyvinvointia ja menestystä.

## Yliopistokirjastot

Kirjaston tavoite on mm. tutkimuksen ja opetuksen laadun parantaminen esim. hankkimalla aineistoa asiakaskunnan tarpeitten ja toiveitten mukaan ja saattamalla se tiedoksi sekä opastamalla asiakaskuntaa käyttämään sitä. Tavoitteena on myös vaikuttaa opintoja helpottavasti ja nopeuttavasti sekä olla yliopiston osana nostamassa opetuksen ja tutkimuksen tasoa ja olla mukana kansainvälisessä arvioinnissa. Tämän mittaaminen on haasteellista, sillä valmiita mittareita ei ole. Eri asiakasryhmien tunnistaminen on tärkeää, sillä asiakkaiden tarpeet ja valmiudet vaihtelevat - heille on kohdennettava tarvitsemansa kaltaista tukea.

Yliopistojen kolmas tehtävä - Miten kirjasto näkyy siinä? Yhteiskunnallisen palvelutoiminnan merkitys yliopistojen toiminnassa on kasvanut ja sen asema yliopistollisena tulosalueena on vakiintumassa. Yo-kirjastotkin näyttävät yhä enemmän alueella. Sen osoittamiseksi tarvitaan esim. tilastoa asiakaskunnasta. Kokoelmien arvioinnissa on otettava huomioon yhtä hyvin onko omassa kirjastossa sitä aineistoa mitä tarvitaan sekä toimiiko kirjastoverkko siten että aineistoa saadaan järkevällä nopeudella omaan kirjastoon asiakkaitten käyttöön. Asiantuntijuus tulee ottaa huomioon: tuotetaanko lisäarvoa kokoelman päälle?

Kansalliskirjaston uusi strategia ulottuu vuoteen 2015. Sen päämääriä ovat kansallisaineiston saatavuus ja säilyvyys, kansallisen tiedon infrastruktuuri, asiantuntijarooli yhteiskunnassa, nopea ja helppo tiedonsaanti yhteiskunnalle ja kansalaisille (tiedontarpeen tunnistaminen), kirjastoverkon aktiivinen kansainvälinen yhteistyö.

## 2. Balanced Scorecard ja sen käyttö Kansalliskirjastossa ja Kuopion yliopiston kirjastossa

Kristina Linnovaara esitteli tuloskorttien käyttöä Kansalliskirjastossa. Esim. kirjasto verkkopalveluissa johtavia menestystekijöitä on relevanttien palvelujen ja aineistojen saaminen tehokkaasti asiakkaitten käyttöön, tiedonsaannin edistäminen ja tietoaineiston käyttö ja julkisen kulttuuriperinnön pitkäaikaissäilytys.

Kuopion yliopiston kirjasto on luomassa omaa mittaristoaan perustuen balanced scorecard- ja efqm-malliin. Jarmo Saarti esitteli mittaristoa. Kuopion yliopiston kolmessa informaatiopalvelun yksikössä (kirjasto, atk-keskus ja oppimiskeskus) aloitettiin vuonna 2002 toimintojen ja tuotettavien palvelujen laadun arviointi ja kehittäminen. Ensimmäinen asiakaskysely tehtiin keväällä 2002. Tässä kyselyssä kirjasto ylsi parhaimpiin tuloksiin.

## 3. Tilastot ja asiakaskyselyt

Yhdistämällä tilastoihin perustuvaa objektiivista dataa esim. käyttäjäkyselyihin perustuvaan subjektiiviseen dataan saadaan uudella tavalla muokattua tietoa arvioinnin pohjaksi. Tämä on ensiaskel kohti kirjastotoiminnan yhteiskunnallisen vaikuttavuuden arviointia.

Osa-alue	Välineet
1. Määrällinen mittaaminen	Yhteistilasto
2. Laadullinen mittaaminen	Asiakaskyselyt ja niihin käytettävät ohjelmistot

Kyselyn avulla saadaan tietoa esim. miten kokoelmat vastaavat asiakkaitten tarpeita, kokoelmien kunnosta, asiakkaitten tietämyksestä e-aineistoista, kirjastopalveluiden käyttötarkoituksesta, neuvonnan tietopalvelun tarpeellisuudesta sekä tiedonhankinnan opetuksesta ja viestinnästä.

Asiakaskyselytutkimus voidaan toteuttaa joko valtakunnallisena otantana tai sektoreita painottavana otantana ja siinä voidaan peilata mm. miten suomalainen keskimäärin käyttää kirjastoa vs. miten kirjaston oma asiakaskunta käyttää kirjastoa. Kysely tulisi kohdistaa kunkin kirjastosektorin omalle asiakaskunnalle ja vastanneitten joukon tulisi edustaa koko kohdepopulaatiota riittävän hyvin. Ongelmana on usein, että kun on vähän vastauksia, vastaajina usein vain positiivista palautetta antavat ja kriittiset arviot puuttuvat.

Objektiivista dataa kyselytutkimuksen tulosten rinnalle tarjoavat Yhteistilaston automaattisesti laskettavat tunnusluvut sekä tilaston perustiedot ja tilaston perusteella muodostettavat aikasarjat.

#### 4. Työpaja

Työpajassa hahmoteltiin ryhmän toimintasuunnitelmaa täsmennetyin toimenkuvan pohjalta ja täsmennettiin tavoitteita. Keskusteltiin siitä mitä asioita tulee mitata, miten niitä mitataan tällä hetkellä ja miten niitä pitäisi mitata jatkossa.