




Kirjastotilaston kehittäminen johtamisen työkaluksi

Jarmo Saarti
Kuopion yliopiston kirjasto
Yhteistilastopäivä 8.12.2009



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

Systemaattinen, näyttöön perustuva toimintojen johtaminen, kehittäminen ja markkinointi kirjastoissa

	Onnistumista ja vaikutusta arvioiva tutkimus	Palveluita testaava tutkimus	Kirjaston tulevaisuutta mallintava tutkimus
Resurssit	tilastot kyselyt skenaariot määrälliset menetelmät MENETELMÄKORI mallit haastattelut simulaatiot laadulliset menetelmät		
Prosessit			
Palvelut			
Ihmiset ja yhteisöt			

Kirjastosektoreiden mittaristo

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

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

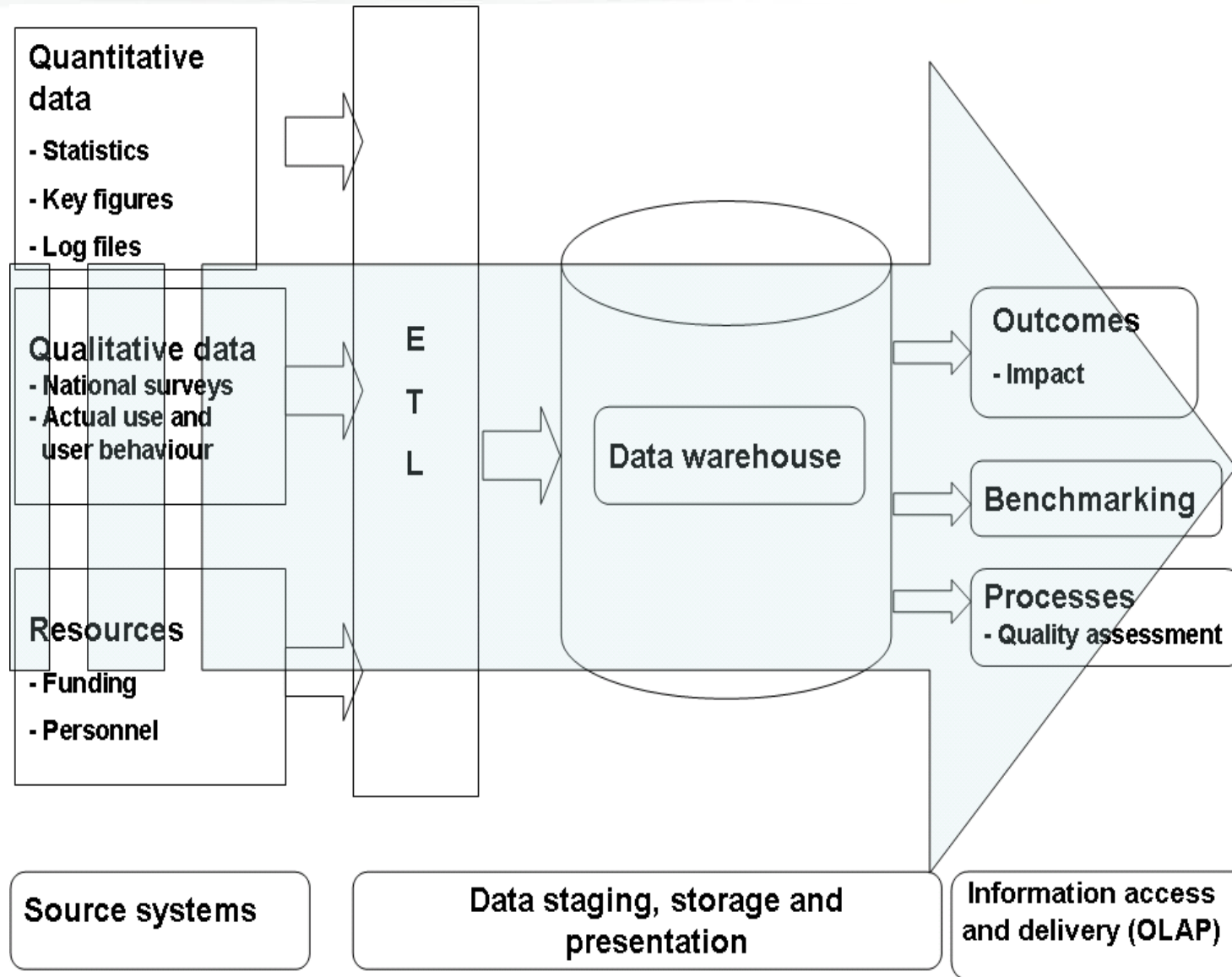
1. Asiakaskyselyssä "palvelut kokonaisuudessaan" - kohdasta saatu arvio
2. Asiakkaan saaman tiedon antama hyöty asiakkaalle, esim. FinELibin käyttäjäkysely
3. Kirjastoaineistokulut / kohdeväestö tai asukas (fyysiset ja digitaaliset aineistot)
4. Kirjastokäynnit (fyysiset ja virtuaaliset) / kohdeväestö 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)



Laitinen & al. (2009)

Toiminta



Tulokset



Henkilöstötulokset

- poissaolot
- ilmapiirikyselyt
- vaihtuvuus, houkuttelevuus
- koulutuspäivät ja osallistuminen
- uralla eteneminen, horisontaalinen urakehitys

Asiakastulokset

- käyttäjätilastot
- kyselyt
- oppiminen (op, kysely/tutkimus esim. lähteiden käytöstä)
- vaikutus opetukseen/tutkimukseen/tutkintoihin
- yhteys tiedelaitoksiin

Yhteiskunnalliset tehtävät

- sopimuspalvelut
- muut asiakkaat: suhdeluku/vertailuluku

Keskeiset suorituskykytulokset

- kokoelma/tarjonta
- kirjaston käyttö (aineistot, tilat ym.)
- henkilöstön hyvinvointi
- opetus (op)
- johtaminen
- tunnusluvut ja Benchmarking
- tehokkuus (vertailukirjastot, kv. vertailu):
käyttö, henkilöstö, budjetti, kokoelmat, opetus



Kiitos!

Kysymykset nyt

tai

jarmo.saarti@uku.fi

