

# Kirjastojen muuttuva toimintaympäristö haastaa perinteiset mittaustavat

Kirjastonjohtajien neuvottelupäivät, Lahti  
1.10.2015

Markku Laitinen, Kansalliskirjasto  
[markku.laitinen@helsinki.fi](mailto:markku.laitinen@helsinki.fi)

# Toimintaympäristön muutos

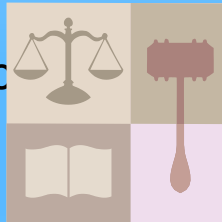
- Operatiivisen ympäristön muutos => kulttuurin muutos
- Muutos on vaikuttanut / vaikuttaa
  - Tapaan etsiä ja tuottaa tietoa
  - Palvelujen tuottamiseen ja ylläpitoon
  - Yhteydenpitoon organisaation ja asiakkaan välillä
  - Yhteydenpitoon sidosryhmien kanssa
  - Johtamiseen, päätöksentekoon ja toimintojen arviointiin
  - Talouteen
  - Tilastointiin
- Perinteiset toimintojen mittaamis- ja arviointitavat eivät enää yksin / sellaisenaan sovellu muuttuneeseen ympäristöön
- Tarvitaan uusia menetelmiä
  - Johtamisen ja päätöksenteon tueksi
  - Palvelujen markkinointiin
  - Tuloksen ja arvon osoittamiseen (asiakkaan saama ”kustannustehokas hyöty”)
- Kvantitatiivisesta datasta kvalitatiiviseen dataan
- Reaktiivisesta proaktiiviseen

# Paradigman muutos

- Näyttöön perustuva johtaminen tarvitsee korkealaatuista faktatietoa toiminnasta päätöksenteon tueksi
- Esim. kirjasto saa faktatietoa tilastoista ja asiakaskyselyistä
- Korkeakoulukirjastoissa nähtävissä muutos kokoelmaorientoituneista palveluista ja toimintojen raportoinnista kohti tieteellisten resurssien käyttöön saattamisen edistämistä (erit. elektroninen kirjasto) ja “uusien” palvelujen vaikuttavuuden arviointia
- Lisensioidut aineistot (“pay-walled access”)
- Avoin julkaiseminen (Open Access)
- Open Access-julkaiseminen on saamassa lisävauhtia mm. tutkimuksen rahoittajien toimintapolitiikkojen myötä – tuomittamiselle omat lisämausteensa

# Tilastoinnin säädökset

- **ISO 2789** - International Library Statistics - 5. painos
  - Ilmestyi 2013, **suomennettu 2015**
  - Kansainvälinen yleisohje siitä, mitä tietoa voidaan kerätä, jotta kirjastojen raportointi ja tilastot olisivat yhteismitallisesti vertailukelpoisia
  - Yleinen kirjastotilastostandardi - ”kaikkien tilastostandardien äiti”
  - Kaikille kirjastoille: yleiset kirjastot, korkeakoulukirjastot, erikoiskirjastot
- **ISO 11620** - Library performance indicators
  - Kirjastojen mittaristandardi
  - Yleisohje kirjastojen toiminnan mittaamiseksi tilastojen avulla
  - Kaikille kirjastoille: yleiset kirjastot, korkeakoulukirjastot, erikoiskirjastot
  - Uusin painos valmistuu 2015
- **ISO 16439** Methods and procedures for assessing the impact of libraries
  - Tarkoitus: Määrittellä kirjastojen toiminnan vaikuttavuuden arviointiin soveltuvia menetelmiä
  - Käsitteet: IFLA, UNESCO, ISO, Global Statistics -projekti (IFLA:n tilastot)
  - Valmistui 2014, **suomennos ilmestyy 2016**



# Vaikuttavuuden terminologia



- **Panos (Input):** Järjestelmään sijoitetut resurssit (esim. rahoitus, henkilöstö, kokoelmat, tilat, laitteet)
- **Prosessi (Process):** Sarja toisiinsa liittyviä tai keskenään vuorovaikutuksessa olevia toimintoja, jotka muuntavat panokset tuotoksiksi (esim. luettelointi, lainaus, neuvonta)
- **Tuotos (Output):** Kirjaston toimintoprosessien tuotokset (esim. luetteloituneet kirjat, lainat, e-aineistojen lataukset, neuvonnat, tapahtumiin osallistumiset)
- **Tulos (Outcome):** Suora, ennalta määritelty vaikutus, joka on seurausta tuotoksesta ja liittyy kirjaston tavoitteisiin ja päämääriin (esim. käyttäjien määrä, asiakastyytyväisyyden taso)
- **Vaikuttavuus / vaikutus (Impact):** Yksilössä tai ryhmässä tapahtuva muutos, joka on seurausta kirjastopalvelujen käytöstä
- **Arvo (Value):** Sidosryhmien (rahoittajat, poliitikot, yleisö) kokema hyöty, joka liittyy kirjastoon - myös taloudellinen hyöty

# Vaikuttavuuden rattaat

## Panos:

- Rahoitus
- Kokoelmat
- Henkilökunta
- Tilat
- Laitteet

## Prosessit:

- Luettelointi
- Lainaus
- Tieto-/neuvonta-palvelu
- Jne.

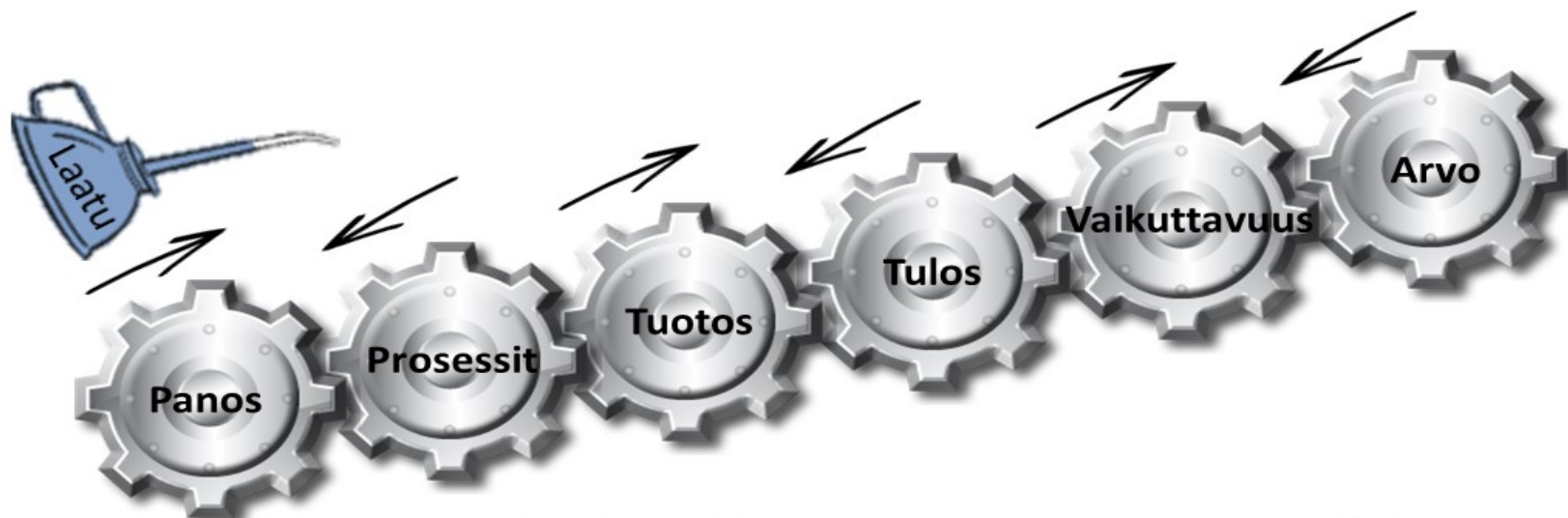
## Tuotos:

- Luetteloidut nimekkeet
- Lainat
- Elektronisen aineiston lataukset
- Vastatut tiedonhakupyyntöt
- Tapahtumiin osallistuneet
- Jne.

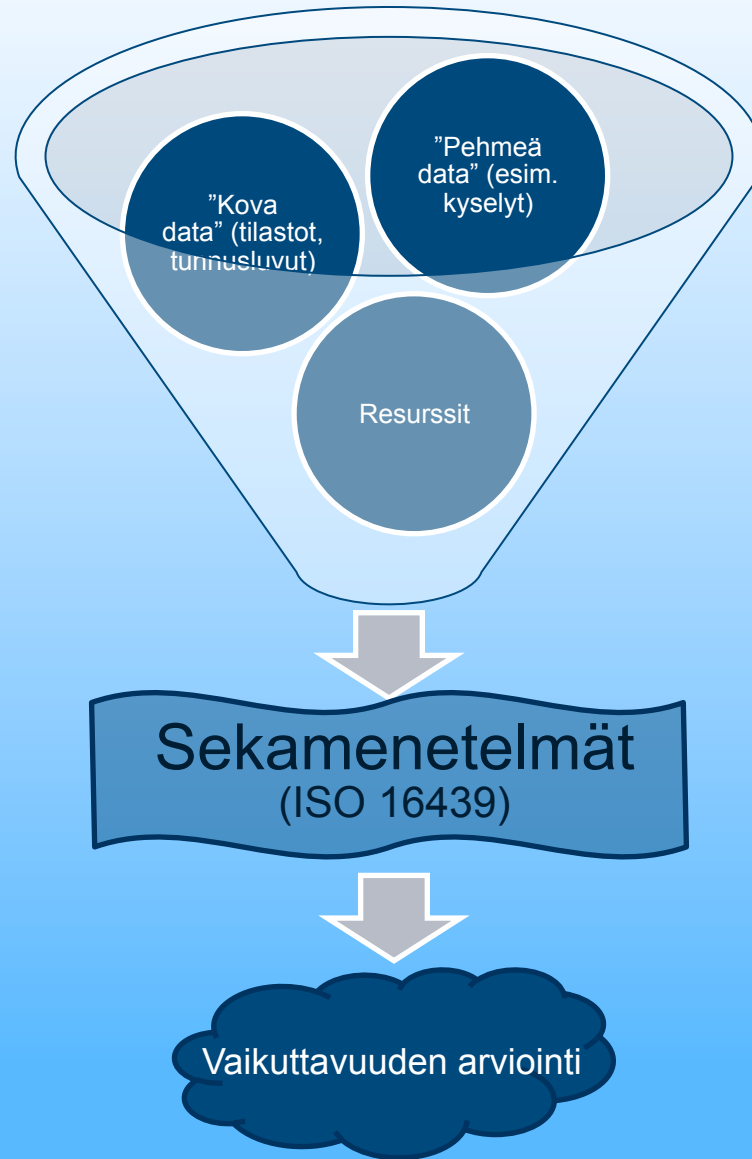
**Tulos:** Suora, ennalta määritelty vaikutus, joka on seurausta tuotoksesta ja liittyy kirjaston tavoitteisiin ja päämääriin (esim. käyttäjien määrä, asiakastyytyväisyyden aste). Sisältää myös tulokset, jotka liittyvät kirjastoon instituutiona tai yhteisönä.

**Vaikuttavuus/vaikutus:** Yksilössä tai ryhmässä tapahtuva muutos, joka on seurausta kirjastopalvelujen käytöstä. Muutos voi olla aineellinen tai aineeton.

**Arvo:** Sidosryhmien (rahoittajat, poliitikot, yleisö) kokemana todellinen tai potentiaalinen hyöty, joka liittyy kirjastoon - myös taloudellinen hyöty.



Panosten, tuotosten, tulosten ja vaikuttavuuden välinen suhde. Kirjastoon suunnattu panos käynnistää palveluprosessit, joiden seurauksena ovat tuotokset ja tulokset. Minkä tahansa rattaan kääntäminen vaikuttaa kaikkiin muihin. Halutun vaikuttavuuden saamiseksi on määriteltävä tarvittavien tuotosten ja tulosten määrä ja laatu. Panokset tulee asettaa vastaamaan tarvittavia tuotoksia ja tuloksia. Laatu on "öljyä", joka tehostaa prosesseja. Mikäli kirjaston toiminnoilla on positiivinen vaikutus, se saattaa tuottaa yhteiskunnallista ja taloudellista arvoa.



# Arvioinnin ainekset



Visio, strategia, rahoitus,  
rakenteet



Tasapaino  
Yhteisymmärrys



Toiminnan ja tulosten arviointi  
Vaikuttavuuden arviointi



Asiantuntemus,  
ideat, luovuus,  
menetelmät



# Variaabeleista indikaattoreiksi

- Selkeä viesti – enint. 3-5 tunnuslukua
  - Esim. tulosneuvottelussa on tuskin aikaa kovin perusteellisen analyysin esittämiseen
  - Löydä tunnusluku, jolla erotut joukosta
- Kirjastotoiminnan vaikuttavuuden arviointiryhmä

- ”Think the unthinkable - See to the future!”

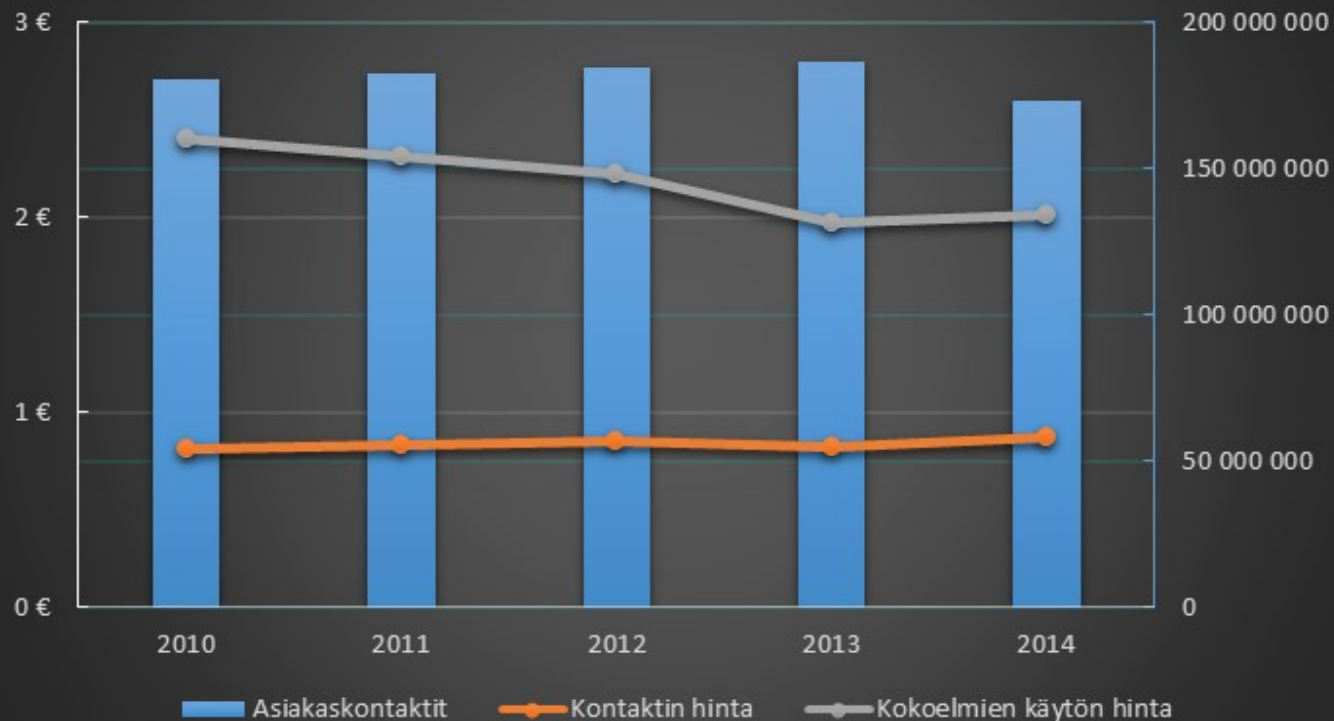


## Palvelu- ja itsepalvelusuoritteet

E-aineistojen haut (ilman sanak.)
E-aineistojen lataukset (ilman sanak.)
Sanakirja"lataukset"
Sanakirjahaut
Kokoelmätietokanta, "lataukset"
Kokoelmätietokanta, haut
EDD
Itsepalvelulainat
Itsepalvelu-uusinnat
Julkaisut
Kartunta
Kirjastokäynnit
Käyttäjäkoulutukseen osallistuneet
Luettelointi
Näyttelyt ja tapahtumat
Opetustunnit
Palvelulainat
Palvelu-uusinnat
Kokonaislainaus <sup>1</sup>
Tiedonhaut (palveluna)
Yhteydenotot elektronisiin palveluihin (näyttöl+muut)
Näyttelyihin ja tapahtumiin osallistuneet
Asiakaskontaktien määrä kirjaston julkaisutoiminnan yhteydessä
Bibliometriset palvelut
Yhteydenotot puhelimitse
Yhteydenotot sähköpostilla
Yhteydenotot faksilla

# Kirjastotoiminnan vaikuttavuuden arviointiryhmässä käsitellyt kirjaston suoritteet (kaikki kirjastot)

## Korkeakoulukirjastot

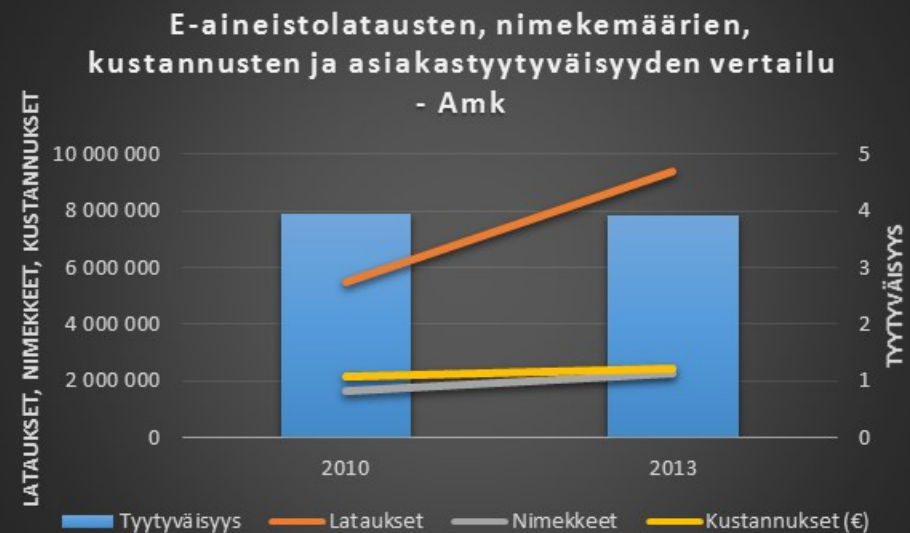
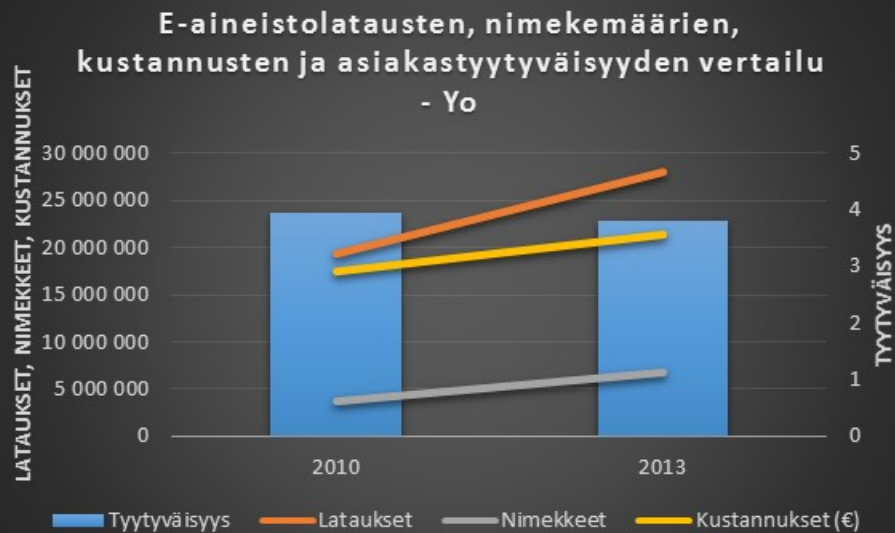


<sup>1</sup> Paikallislainat + saadut kaukolainat. Annetut kaukolainat muihin kirjastoihin tilastoituvat vastaanottavalle kirjastolle, koska se lainaa aineiston asiakkaalle. E-aineiston käyttökerrat tilastoidaan erikseen.



KANSALLISKIRJASTO - Kirjastoverkkopalvelut

# E-aineistojen kustannus-hyötyanalyysi



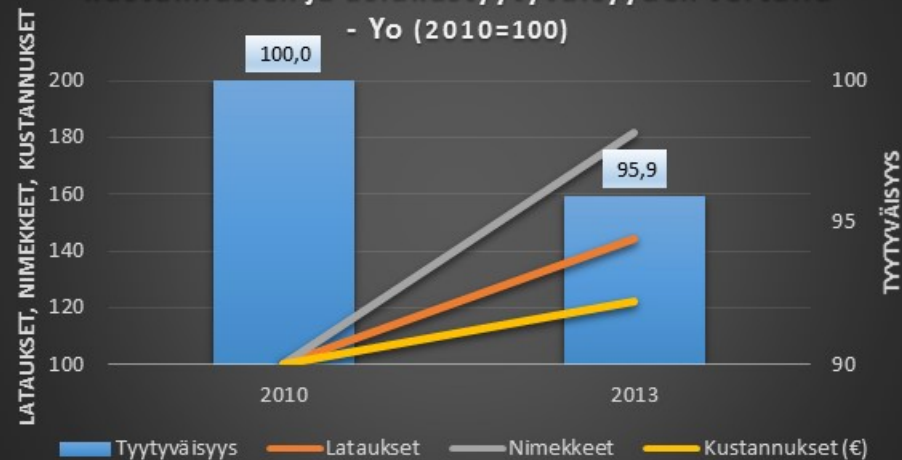
Lähteet: Tieteellisten kirjastojen yhteistilasto, Kansallinen käyttäjäkysely 2010 ja 2013

# "Kirjaston elektroniset palvelut vastaavat työskentelytarpeitani"

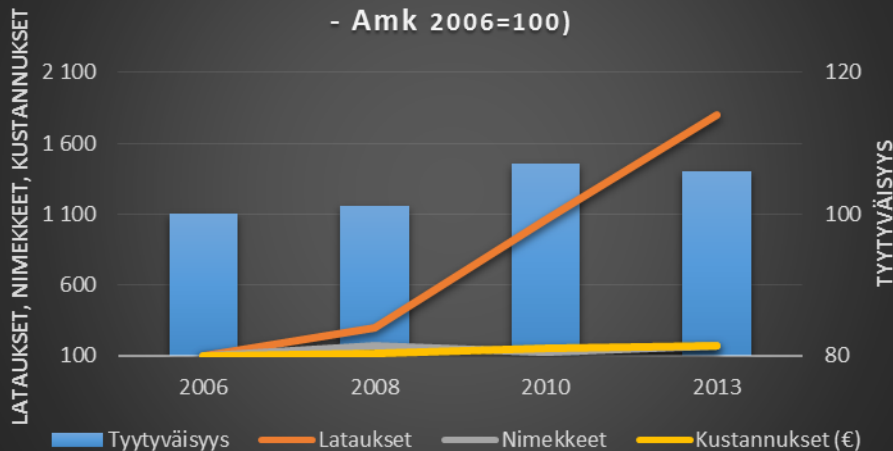
E-aineistolatausten, nimekemäärien, kustannusten ja asiakastyytyväisyyden vertailu - Amk (2010=100)



E-aineistolatausten, nimekemäärien, kustannusten ja asiakastyytyväisyyden vertailu - Yo (2010=100)



E-aineistolatausten, nimekemäärien, kustannusten ja asiakastyytyväisyyden vertailu - Amk 2006=100)

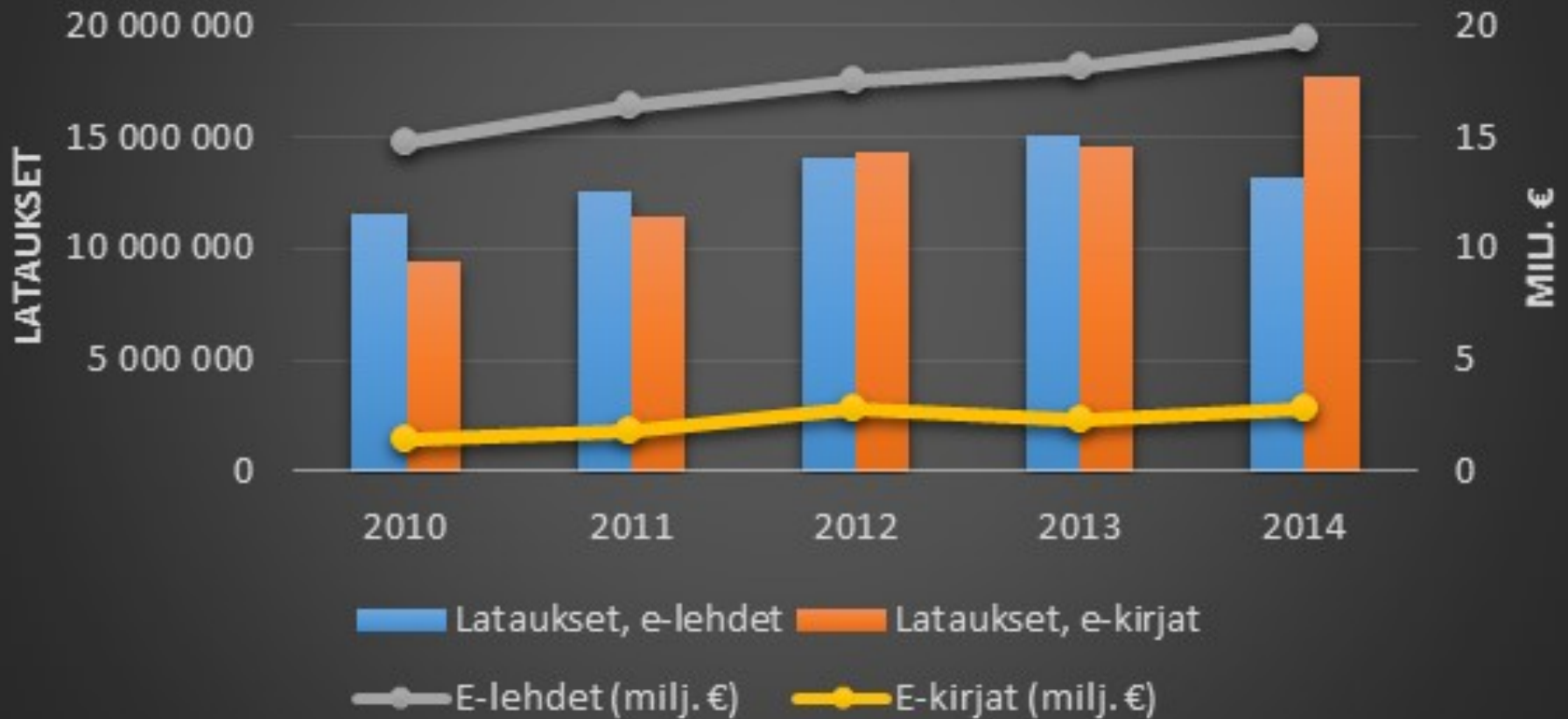


E-aineistolatausten, nimekemäärien, kustannusten ja asiakastyytyväisyyden vertailu - Amk

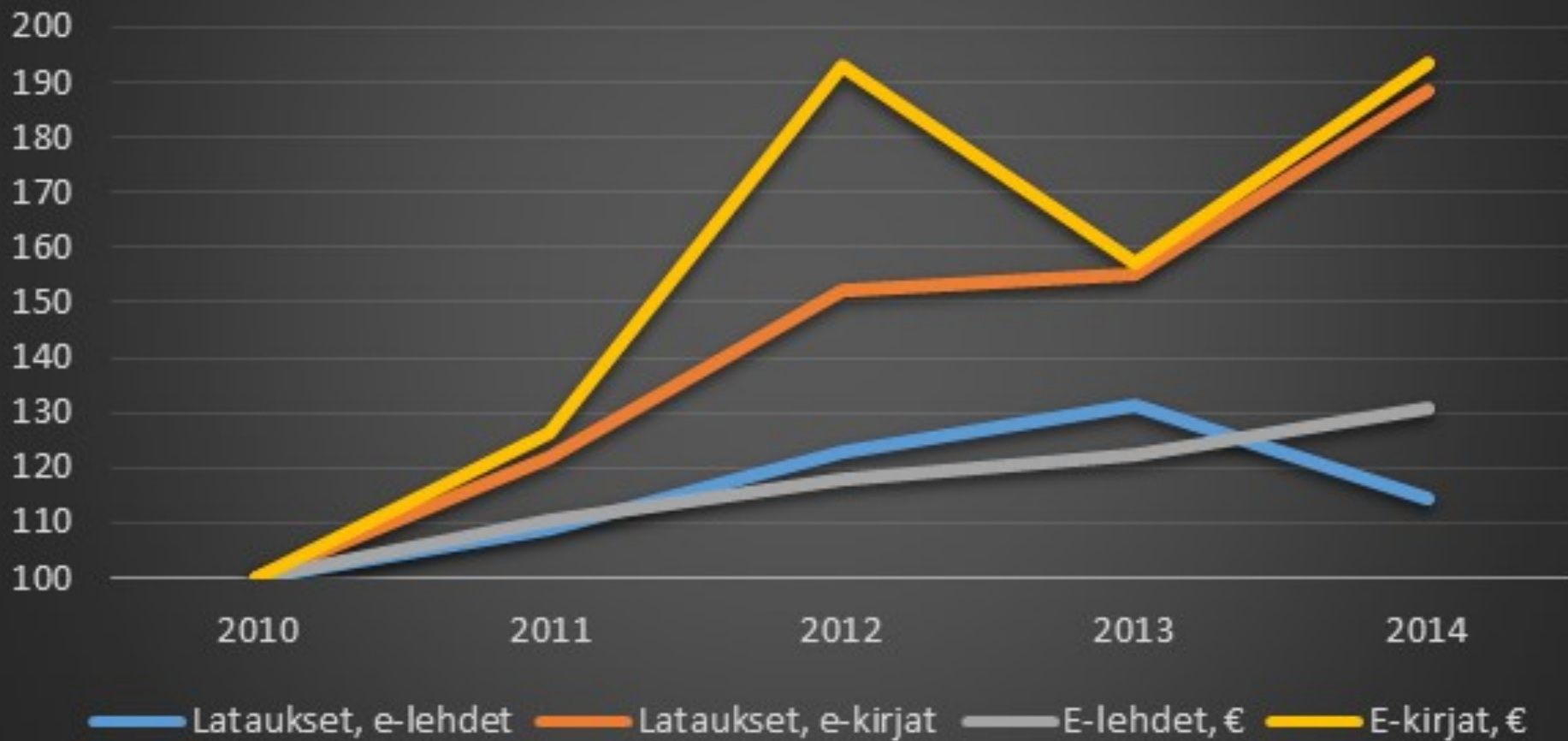


KANSALLISKIRJASTO - Kirjastoverkkopalvelut

# E-aineistojen kustannus- hyötyanalyysi - Korkeakoulut



# E-aineistojen kustannus-hyötyanalyysi - Korkeakoulut (Indeksi: 2010 = 100)



# Ota tulevaisuus haltuun

Oikea tieto oikeaan aikaan

Koulutus: Tilastollinen päättelykyky

Keskeiset indikaattorit

Johtaminen

Raportointi, toiminnan arviointi

- Tietoa päätöksenteon pohjaksi
  - Kirjaston johto ja muut päättäjät
  - Kehysorganisaation päättäjät
  - Toiminnan suunnittelu, organisaation suorituskykyä tukevien tulevaisuuden tarpeiden tunnistaminen
  - Seuranta
  - Kriittisten osaamisalueiden priorisoiminen ja vahvistaminen
- Julkisen rahankäytön legitimointi
- Hyvä raportointitapa - ”Tilasto on kirjaston peili”
- Arvioinnissa punaisena lankana tulee olla kirjaston vaikuttavuuden osoittaminen – lisäarvoa asiakkaille

# Kiitos mielenkiinnostanne

Markku Laitinen  
markku.laitinen@helsinki.fi

