

Jarmo Saarti

Tilastot Helsinki 3.12.2013

# Kirjaston palveluiden uudistaminen tunnusluvulla, case Itä-Suomen yliopiston kirjasto



ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO

---

# Näyttöön perustuva johtaminen

- Muotoile kirjaston hoitamiseen liittyvät keskeiset seikat siten, että niihin voidaan antaa vastaus
- Tee kirjallisuushaku ja tarkastele, onko joku jo esittänyt ratkaisun ongelmaan ja millainen sen näyttö on
- Arvioi näytön pätevyyttä ja käyttökelpoisuutta
- Arvioi menetelmän tuottamat hyödyt ja kustannukset ennen kuin otat sen käyttöön
- Arvioi uuden menetelmän käyttöönottosuunnitelman ja käytön vaikuttavuutta

Eldredgen (2000, 291)

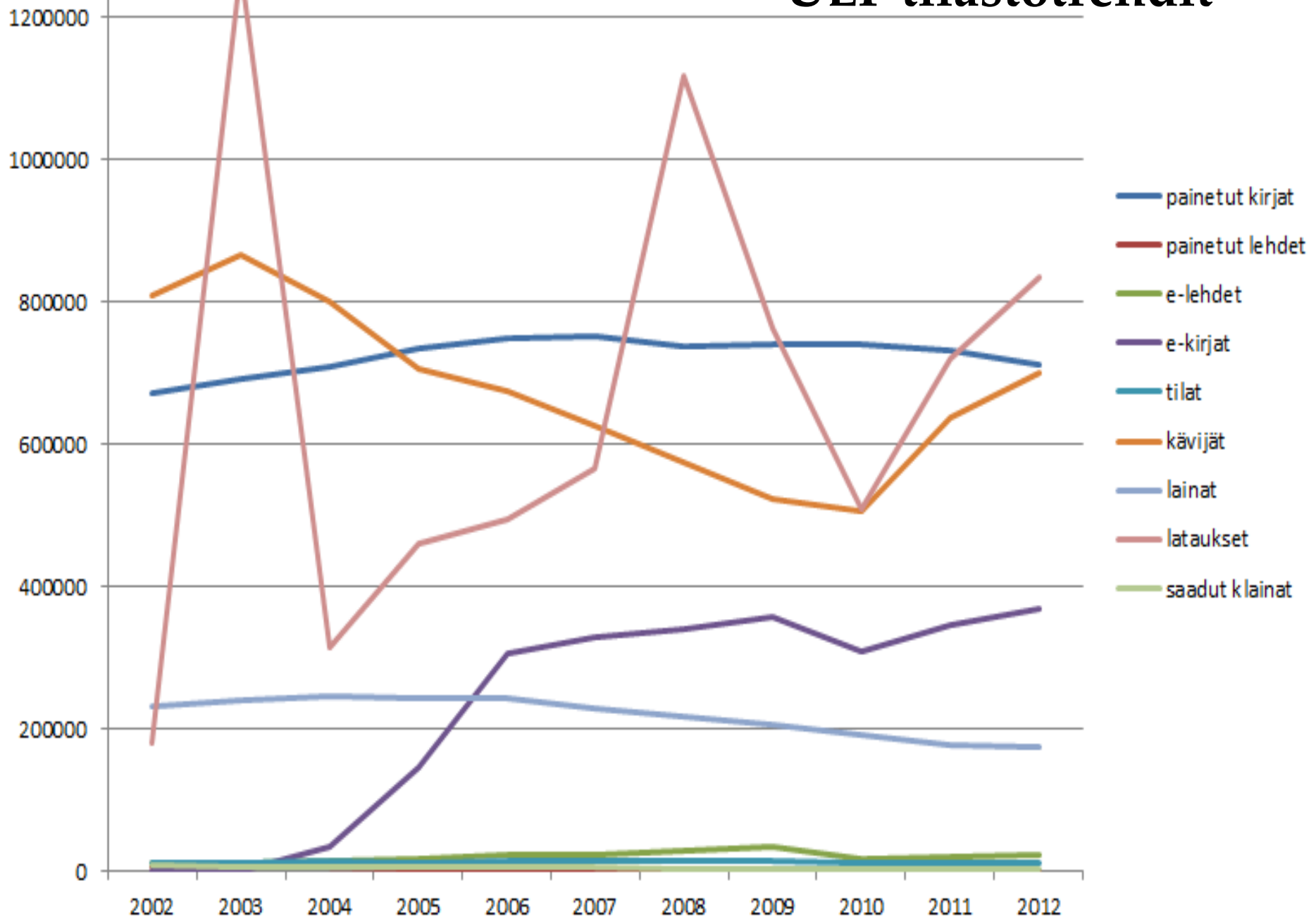


# Johdon katselmus - benchmarking

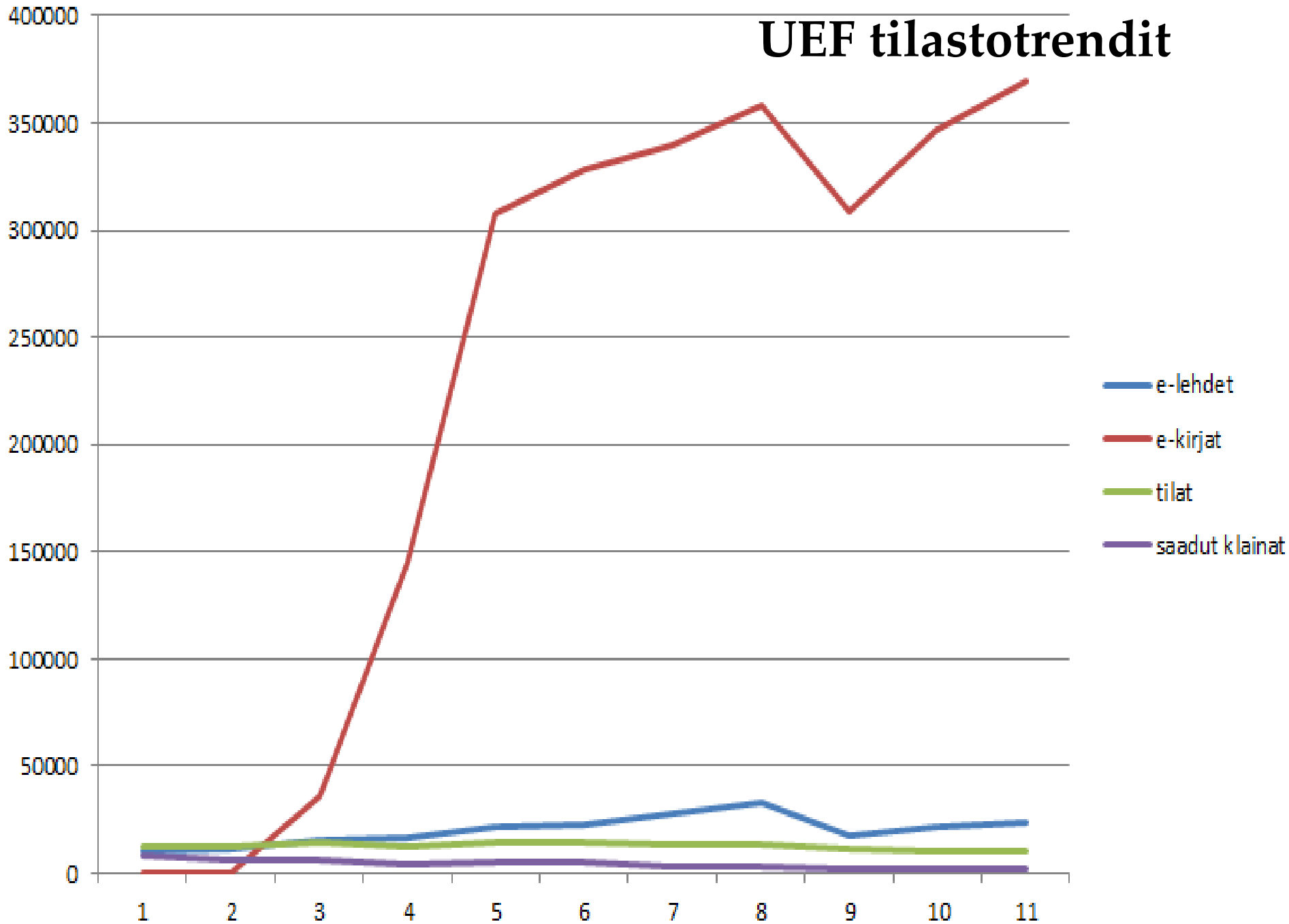
## Vertailu muiden kirjastojen kanssa

| Kirjastojen vuoden 2012 tilastot               | UEF               | Oulu                | Tampere         | Turku          |
|--|-------------------|---------------------|-----------------|----------------|
| Kokoelmat                                      | 713000            | 1223000             | 522000          | 1705000        |
| E-lehdet                                       | 23800             | 35200               | 35800           | 24300          |
| Lainat   | 175000            | 171000              | 164000          | 193600         |
| E-lehtien lataus                               | 836000            | 800300              | 662000          | 1214000        |
| Henkilökunta (htv)                             | 74                | 82                  | 72              | 90             |
| Toimintakulut                                  | 7,4 m€            | 9,5                 | 8,0             | 9,5            |
| Kirjastokäynnit                                | 702000            | 887000              | 478000          | 811000         |
| Opintopisteitä: kurssit/verkkokurssit yhteensä | 1779/1415<br>3194 | 938,5/275,5<br>1214 | 693/438<br>1131 | 142/142<br>284 |

# UEF tilastotrendit



# UEF tilastotrendit



# UEF tilastotrendit lukuina

|                 | 2002   | 2003    | 2004   | 2005   | 2006   | 2007    | 2008    | 2009    | 2010      | 2011      | 2012      |
|-----------------|--------|---------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|-----------|-----------|-----------|
| painetut kirjat | 671695 | 691985  | 710386 | 735737 | 748561 | 752874  | 737889  | 740681  | 739 594   | 732 770   | 712 608   |
| painetut lehdet | 4732   | 4663    | 4586   | 4412   | 4365   | 4107    | 3822    | 3721    | 3 232     | 2 627     | 1 367     |
| e-lehdet        | 10802  | 11766   | 15139  | 17072  | 22155  | 22532   | 27883   | 33384   | 17 153    | 21 253    | 23 795    |
| e-kirjat        | 123    | 225     | 35845  | 145008 | 307517 | 327895  | 339155  | 357858  | 308 862   | 346 329   | 369 606   |
| tilat           | 12605  | 12845   | 14207  | 12769  | 14460  | 14453,9 | 13498,2 | 13621,4 | 11 780,70 | 10 875,60 | 10 667,30 |
| kävijät         | 809754 | 865553  | 801219 | 706956 | 675338 | 625154  | 575128  | 522383  | 505 664   | 638 538   | 701 820   |
| lainat          | 231251 | 239702  | 247080 | 243389 | 244622 | 228295  | 217545  | 204790  | 190 912   | 178 081   | 175 413   |
| lataukset       | 179156 | 1269133 | 315710 | 461220 | 494442 | 565187  | 1118405 | 764559  | 509 876   | 720 786   | 836 065   |
| saadut klainat  | 8227   | 6217    | 5870   | 4674   | 5627   | 5227    | 3523    | 3116    | 2 105     | 1 902     | 1 925     |



---

# Arvojen ja perustehtävien sitominen palveluiden tuottamiseen

## *Asiantuntijuus ja osaaminen*

- Kirjasto tuottaa korkeatasoisia, tieteellisen yhteisön tarvitsemia palveluita.
- Kirjaston henkilökunnan asiantuntemus ja sen kehittäminen tukee yliopistoa ja yliopistolaisia yliopiston perustehtävien toteuttamisessa. Palveluprosessissa kirjaston työntekijät tarjoavat jopa asiakkaan toiveet ylittäviä ratkaisuja.

## **3.2.2 Asiakaspalvelu**

- Prosessin tarkoitus: Asiakaspalvelun tehtävänä on tietoaineiston välitys opiskelijoille, tutkijoille ja opettajille sekä muille tiedon tarvitsijoille.
- Keskeiset osaprosessit: aineiston välitys, neuvonta ja markkinointi, monitoimiympäristön tarjoaminen.
- Prosessin vastuuhenkilö: Palvelupäällikkö, asiakaspalvelut
- Prosessin laatutavoitteet: Asiakaspalvelu on asiantuntevaa ja ystävällistä sekä asiakkaan omatoimisuutta tukevaa. Dokumenttien välitys asiakkaalle on nopeaa, jotta se tukisi opiskelua ja tutkimusta tehokkaasti.



---

# Toiminnan määrittely mitattavaksi

Laatutavoitteet:

- Jokainen asiakas kohdataan ystävällisesti, selvitetään hänen tarpeensa ja etsitään ratkaisu niihin.
- Asiakkaat saavat käyttöönsä kuukauden sisällä vähintään 98 % omasta aineistosta (myös lukusali – ja elektroninen aineisto). Rajapinta: Kokoelmapalvelut
- Kaukopalvelun kautta välitettävä aineisto on asiakkaan käytettävissä vähintään 80 % kahden viikon kuluessa, jos dokumenttia ei saada, siitä ilmoitetaan kuukauden kuluessa.
- Asiakas tuntee palvelut ja osaa käyttää niitä tarvittaessa: kirjastostartti kattaa 100 % uusista opiskelijoista mukaan lukien kansainväliset opiskelijat. Rajapinta: Opetus- ja tietopalvelut.
- Asiakkaan omatoimisuutta tuetaan opastuksella, ohjauksella ja tiedotuksella. Rajapinta: Viestintäryhmä.
- Itsepalvelulainaus on 70 %.





*Kiitokset,  
kysymykset nyt tai  
jarmo.saarti@uef.fi*



ITÄ-SUOMEN  
YLIOPISTO

*www.uef.fi*