

Tilasto kirjaston strategian tukena Faktatiedon hyödyntäminen kirjaston toiminnan arvioinnissa

Yhteistilastovalmennus 14-16.1.2014

Jyväskylä, Helsinki, Oulu

Markku Laitinen, Kansalliskirjasto, Kirjastoverkkopalvelut
markku.laitinen@helsinki.fi <http://www.helsinki.fi/~malaitin/>



KV-päivien 2013 satoa: Miten rakennetaan ”pähkinäkuori”?



- Tausta: Kehysorganisaatiolle ja/tai rahoittajalle ei kannata tarjoilla liikaa lukuja
- Talven 2013 valmennuksessa nousi esiin idea tilastotietokantaan lisättävästä ”napista”, josta saataisiin useimmin tarvittavat tunnusluvut - "kirjasto pähkinäkuoressa"
Idea jalostettiin edelleen Kirjastoverkkopäivillä 2013
→ **Mitkä ovat top 3 tai top 5 tunnusluvut!?**
→ **Mitkä luvut olisivat asiakaskyselyjen top 5?**



Kirjastoverkkopäivien 2013 työpajan kooste

- Fyysiset käynnit
- Lainaukset tai käynnit per asukas tai opiskelija (koko kohderyhmä)
- Lainaustuvut, fyysiset ja digitaaliset aineistot yhteensä
- Kokoelmien määrä, fyysiset ja digitaaliset
- Panos/tuotos (ROI)
 - Panos: hankintamäärärahat, htv:t
 - Tuotos: käyttö: e-käyttö, lainausmäärät, kävijät jotka eivät lainaa; kokoelmien laatu
- Asiakastyytyväisyys
 - Vaikuttavuus työn tuloksiin
 - Aineiston löytyminen/saatavuus
 - Tyytyväisyys kokoelmiin
 - Tyytyväisyys tiedonhakujärjestelmiin
 - Tyytyväisyys asiakaspalveluun
- Miten iso osa kohderyhmästä on kirjaston käyttäjiä?
- Asiakaskontaktien kokonaismäärä (käynnit, verkkokäynnit, lainat, osallistumiset tapahtumiin, lataukset, tietopalvelu...)
 - jakauma, kontaktien määrän keskiarvo per asiakas ja sen hinta



Tammikuun työpaja: Tiivistä pähkinänkuori!



- **Miten runnotaan Kirjastoverkkopäivillä esitetty kooste muutamaksi mittariksi? →** Tehkää rohkeasti väkivaltaa aineiston rikkaudelle ja hajonnalle, ja runnoka!
- Mittarin toimivuuden saa selville vain käyttämällä sitä
- Täydellisiä mittareita ei ole - tulosneuvottelu ei ole mikään väitöskirjan tarkastustilaisuus, mutta on oltava valmis tarvittaessa avaamaan mittarin sisältöä
- Mittarin rajoitukset on tunnettava

Tammikuun työpajan tulokset

- Kokonaispanos - kaikki mitä satsattu (mutta myös eriteltynä) / kohdeväestö - Kokonaispanos / tuotos – palvelujen hinta (asiakaskontaktin hinta?), tilojen käyttö
 - Kulut / kohdeväestö
 - Per aineisto, per tilat, per henkilökuntakulut, per muut kulut
 - Asiakaskontaktien kokonaismäärä / kohdeväestö
 - Käynnit (verkko ja fyysiset), lainat, verkkokäyttö, tietopalvelu, tiedonhaun opetus, julkaisupalvelut ym.
 - Vaikuttavuus
 - Asiakastyytyväisyys → tehtävässä onnistuminen, vaikuttavuus asiakkaitten elämässä
 - Käyttäjäkysely
 - FinELib-kysely
 - Kirjaston antama opetus
 - Palvelu- ja itsepalvelusuoritteet / panos (esim. htv)
 - Työbarometri: Kirjaston työprosessien toiminta – tekemisen meininki, tyytyväisyys, työilmapiiri, työssä jaksaminen
-
- Mittarin vertailu muihin samankaltaisiin kirjastoihin
 - Muut saman kokoiset ja –tyyppiset kirjastot (tieteenalat)
 - Onko mittarille määriteltävissä tavoitetaso?

Kiitos yhteistyöstä, Hyvää uutta tilastointivuotta!

Markku Laitinen
markku.laitinen@helsinki.fi
<http://www.helsinki.fi/~malaitin/>

