



Tietoisku tilastoinnista & Asiakasdata nyt – mitä saadaan tilastoista

Markku Laitinen

26-27.10.2011

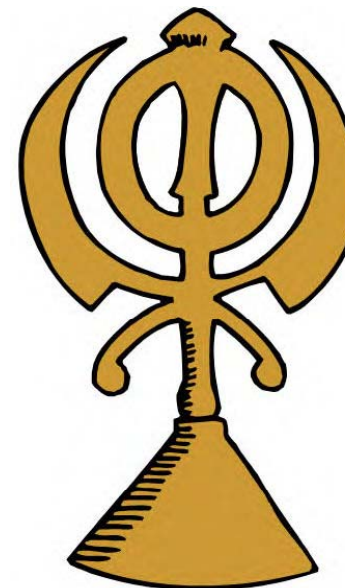
Kirjastoverkkopäivät - työpaja

Tietoisku tilastoinnista

Standardit

- ISO 2789: Information and documentation – international library statistics – 5. painos tulossa 2012, vedos parhaillaan kommenttikierroksella Suomessa
- ISO 11620: Information and documentation - Library performance indicators – 3. painos tulossa kommenttikierrokselle 2012
- ISO TR 28118: Performance indicators for national libraries
- Valmisteilla: ISO TR 11219: "Qualitative conditions and basic statistics for library buildings (space, function and design)" – Julkaistaan joulukuussa 2011
- Valmisteilla: ISO 16439: "Methods and procedures for assessing the impact of libraries" – työryhmän ensimmäinen vedos (ei vielä lausuntokierrosvalmis) "loppuvuodesta 2011"

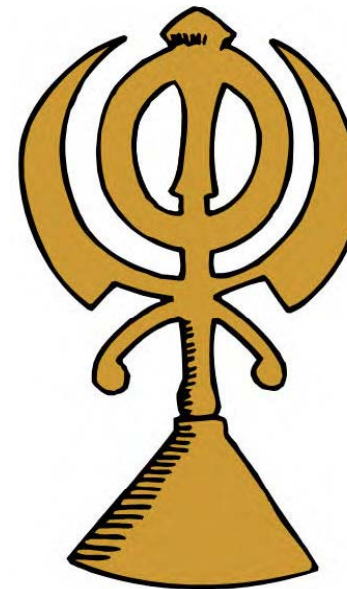
- Standardi on kaupallinen tuote
 - Sitä ei voi ladata esimerkiksi tilastojen ohjesivulta.
 - Kopiointia koskevat tekijänoikeussäädökset
 - Voi ostaa joko SFS:stä (<http://www.sfs.fi/>) tai suoraan ISO:sta (www.iso.org).



Tietoisku tilastoinnista

Standardit – miksi piti uudistaa

- ISO 2789
 - Ajantasainen yleisohje tilastotiedon keruusta
 - Alan nopea kehitys: e-aineistojen käytön seuranta kehitetään.
 - Tilastotiedon keruussa (Luku 7) kiinnitetty huomiota erityisesti elektronisten palvelujen, mobiilikäytön ja digitoinnin tuomiin tilastointitarpeisiin.
 - Terminologia: uusia termejä, täsmennyksiä
- ISO 11620
 - Uusia mittareita.



Tietoisku tilastoinnista

Yleiset kirjastot

- Tilastojen syöttö
 - Tammi-maaliskuussa, tarkka aikataulu ilmoitetaan tammikuussa 2012
 - Julkaistaan huhtikuun alussa
- Tilastovalmennus 2012
 - Helsinki 24.1.2012
 - Turku 26.1.2012
 - Jyväskylä 2.2.2012
 - Seinäjoki 9.2.2012
 - Oulu 16.2.2012
 - Rovaniemi 17.2.2012
 - Kuopio 23.2.2012
 - Tampere 29.2.2012

KIRJASTOVERKKOPALVELUT

Tieteelliset kirjastot

- Mitä uutta
 - 2.11 KÄYTTÄJÄKOULUTUS (ajalla 1.1. – 31.12.) (Yksi 45 min. oppitunti + mahdollinen/laskennallinen tauko = 1 tunti - **VANHA TULKINTA 0,75 tuntia KUMOTTU vuonna 2012 voimaan astuvassa uudessa standardissa**)
 - KITT-käyttäjän käsikirja 2012 ilmestyy vuoden vaihteessa: Sanasto-osasta hyötyä kaikille kirjastotilastojen kanssa tekemisiin joutuville (tiet. + yleiset)
- Tilastojen syöttö
 - Syöttökausi 1.1.2012-31.3.2012
 - Tarkastukset ja korjaukset 1.4.2012-30.4.2012
 - Julkaistaan toukokuun alussa
- Tilastovalmennus 2012
 - KITT vasta-alkajille
 - Helsinki, 18.1.2012 klo 9-16
 - KITT kokeneille
 - Jyväskylä 1.2.2012
 - Helsinki 8.2.2012
 - Oulu 15.2.2012



16 40

KANSALLIS
KIRJASTO



Asiakasdata nyt – mitä saadaan tilastoista

Markku Laitinen

26-27.10.2011

Kirjastoverkkopäivät - työpaja

Miksi kerätä asiakasdataa?

- Palvelujen kehittäminen
 - Ketkä käyttävät
 - Mitä voidaan tarjota
- Viestintä
- Asiakkuusohjelma? Segmentointi?
- Markkinointi
- CRM → CEM

Suomen kirjastotilastot

- Kaksi tietokantaa
 - Suomen yleisten kirjastojen tilasto (SYT)
 - Suomen tieteellisten kirjastojen tilasto (KITT)



Tieteellisten kirjastojen tilastotietokanta

VETENSKAPLIGA BIBLIOTEKENS STATISTIKDATABAS
RESEARCH LIBRARY STATISTICS DATABASE

Asiakasdata ja tilastot

SYT

- Ei asiakkaiden profilointia julkisessa tilastossa
- Voisiko hyödyntää esim. valtakunnallisen asiakaskyselyn taustatietoja? Ikä? Sukupuoli? Koulutus? Elämäntilanne?
 - Nämä omasta kohdeväestöstä?
 - Mitä saa kerätä - Lainsäädäntö huomioon
 - Uusi standardi 7.2.16 Palvelut kohdeväestölle, jolla erityistarpeita
 - Terveystila, kulttuuritausta, taloudellinen tilanne, koulutustausta
 - tilastoidaan tarjottavia palveluja (esim. vähemmistökielillä julkaistu kirjallisuus), ei henkilöitä

KITT

- Asiakkaiden profilointi
 - Uudet asiakkaat (ISO 2789)
 - Aktiiviset lainaajat (ISO 2789)
 - Rekisteröidyt lainaajat (ISO 2789)
 - (Yllä olevat ryhmät jaoteltu edelleen johtuen kansallisista tarpeista)

Asiakasdata ja tunnusluvut

SYT: 25 tunnuslukua suhteessa asukasluukuun

- Kokoelmat / Asukasluuku
- Kokoelmat: Kirja-aineistot / Asukasluuku
- Kokoelmat: Muut kuin kirja-aineistot / Asukasluuku
- Kokoelmat: Musiikkiäänitteet / Asukasluuku
- kokoelmat: Kuvataallenteet / Asukasluuku
- Hankinnat / (Asukasluuku / 1000)
- Hankinnat: Kirja-aineistot / (Asukasluuku / 1000)
- Hankinnat: Muut kuin kirjat-aineistot / (Asukasluuku / 1000)
- Hankinnat: Musiikkiäänitteet / (Asukasluuku / 1000)
- Hankinnat: Kuvataallenteet / (Asukasluuku / 1000)
- Lehdet / (Asukasluuku / 1000)
- Kokonaislainaus / Asukasluuku
- Lainaus: Kirja-aineistot / Asukasluuku
- Lainaus: Muut kuin kirja-aineistot / Asukasluuku
- Lainaus: Musiikkiäänitteet / Asukasluuku
- Lainaus: Kuvataallenteet / Asukasluuku
- Saadut kaukolainat / (Asukasluuku / 1000)
- Fyysiset käynnit / Asukasluuku
- Lainaaaja / Asukasluuku
- Toimintakulut tilastovuonna / Asukasluuku
- Kirjastoaineistokulut / Asukasluuku
- Kirjojen hankintakulut / Asukasluuku
- Henkilöstökulut / Asukasluuku
- Henkilötyövuodet: Kirjaston palkkaamat / (Asukasluuku / 1000)
- Hyötypinta-ala neliömetreinä / (Asukasluuku / 1000)

KITT: 17 tunnuslukua suhteessa kohdeväestöön

- Kirjastokäynnit / kohdeväestö
- Lainat / kohdeväestö
- Lainat / kohdeväestö (sisältää lukusalilainat)
- Kohdeväestön aktiiviset lainaajat/ kaikki aktiiviset lainaajat %
- Kirjastokäynnit (fyysiset ja virtuaaliset) / kohdeväestö
- Lainat + elektronisten palveluiden aineiston lataukset / kohdeväestö
- Ostetut monografiat / kohdeväestö
- Elektroniset kausijulkaisut / kohdeväestö
- Saapuvat painetut ja mikromuotoiset kausijulkaisut / kohdeväestö
- Kurssikirjahankintakulut (euro) / kehysorganisaation aloituspaikka
- Kohdeväestö / kirjaston henkilökunta (htv)
- Kirjaston kokonaiskulut (euro) / kohdeväestö
- Kirjaston henkilökunta (htv) / kohdeväestö (x 1000)
- Kirjaston luku- ja työskentelypaikat sekä työasemat / omat opiskelijat (x 1000)
- Kirjastoaineistokulut (euro) / kohdeväestö (fyysiset ja digitaaliset aineistot) [koko org. yht.]
- Kirjastoaineistokulut (euro) / kohdeväestö (fyysiset ja digitaaliset aineistot) [kirjaston budjetti]
- Kirjaston luku- ja työskentelypaikat sekä työasemat / kohdeväestö (omat opiskelijat ja henkilökunta) (x 1000)

KIRJASTOVERKKOPALVELUT



Mitä yhteistä?

- Fyysiset käynnit / Asukasluku (SYT)
- Kirjastokäynnit / kohdeväestö (KITT)

- Toimintakulut tilastovuonna / Asukasluku (SYT)
- Kirjaston kokonaiskulut (euro) / kohdeväestö (KITT)

- Kirjastoaineistokulut / Asukasluku (SYT)
- Kirjastoaineistokulut (euro) / kohdeväestö (fyysiset ja digitaaliset aineistot) [koko org. yht.] (KITT)

- Henkilötyövuodet: Kirjaston palkkaamat / (Asukasluku / 1000) (SYT)
- Kirjaston henkilökunta (htv) / kohdeväestö (x 1000) (KITT)
 - Kaikki rahoituslähteet

- Kokonaislainaus / Asukasluku (SYT)
 - Paikallislainat + saadut kaukolainat
- Lainat / kohdeväestö (sisältää lukusalilainat) (KITT)
 - Puuttuu kaukolainat

KIRJASTOVERKKOPALVELUT

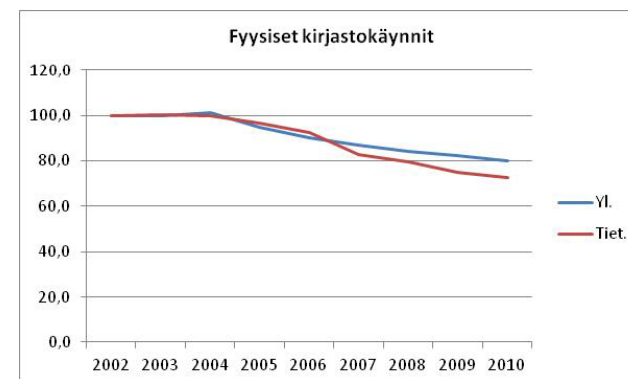
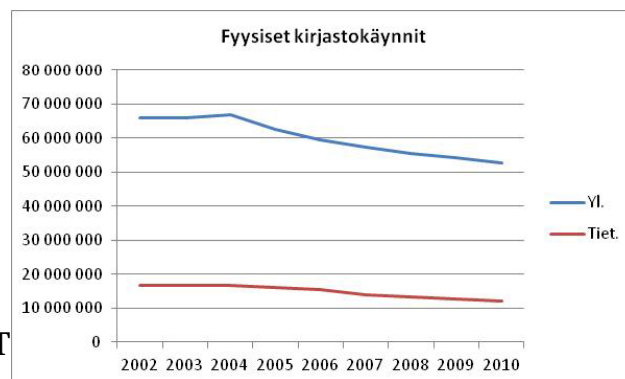
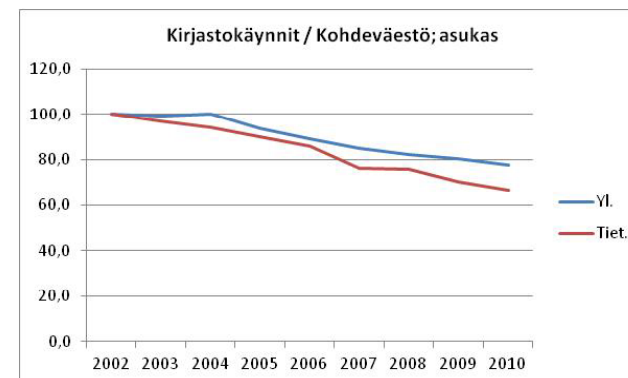
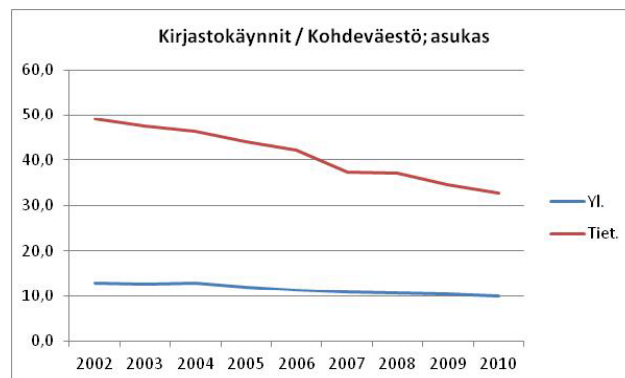
<https://wiki.helsinki.fi/display/arvi/Arwi>

Mittari	Tietoähde
Asiakaskyselyssä "palvelut kokonaisuudessaan" -kohdasta saatu arvio	Kysely
Asiakkaan saaman tiedon antama hyöty asiakkaalle	Kysely
Kirjastokäynnit (fyysiset ja virtuaaliset) / kohdeväestö tai asukas	KITT / SYT
Kirjaston kokonaiskulut / kohdeväestö tai asukas	KITT / SYT
Kirjaston vaikuttavuus omassa kehysorganisaatiossa / yhteiskunnassa	Tutkimus/selvitys
Opiskelun ja työskentelyn tehostuminen (vaikutusmittari)	Kysely/Tutkimus/Selvitys
Lainat + el. palveluiden aineistonlataukset/kohdeväestö tai asukas	KITT
Kirjastoaineistokulut (€) / kohdeväestö tai asukas (fyysiset ja digitaaliset aineistot) [koko organisaatio yhteensä]	KITT / SYT
Informaatiolukutaito, esim. tiedonhankinnan opetuksen vaikutus opiskeluun	Kysely
Kokoelmien kattavuus ja laadukkuus (kirjastokohtainen asia?)	Tutkimus/Selvitys
Lisäksi:	
Panos-tuotos -mittarit lasketaan edellisten avulla...	KITT / SYT + jokin muu tapa?
Toisen asteen vaikutus otettava huomioon amkien mittareissa	???

KIRJASTOVERKKOPALVELUT

Asiakasdatan aikasarjat

- Kirjaston käyttö vähenee?
- Mitä kirjastokäynnit mittaavat?



Asiakasdatan aikasarjat

- Vai väheneekö?
- Tieteelliset kirjastot pystyvät osoittamaan käytön kasvua e-aineistolatauksilla, mutta yleisillä kirjastoilla ei ole vastaavaa tilastoa



Muita asiakasdatan lähteitä

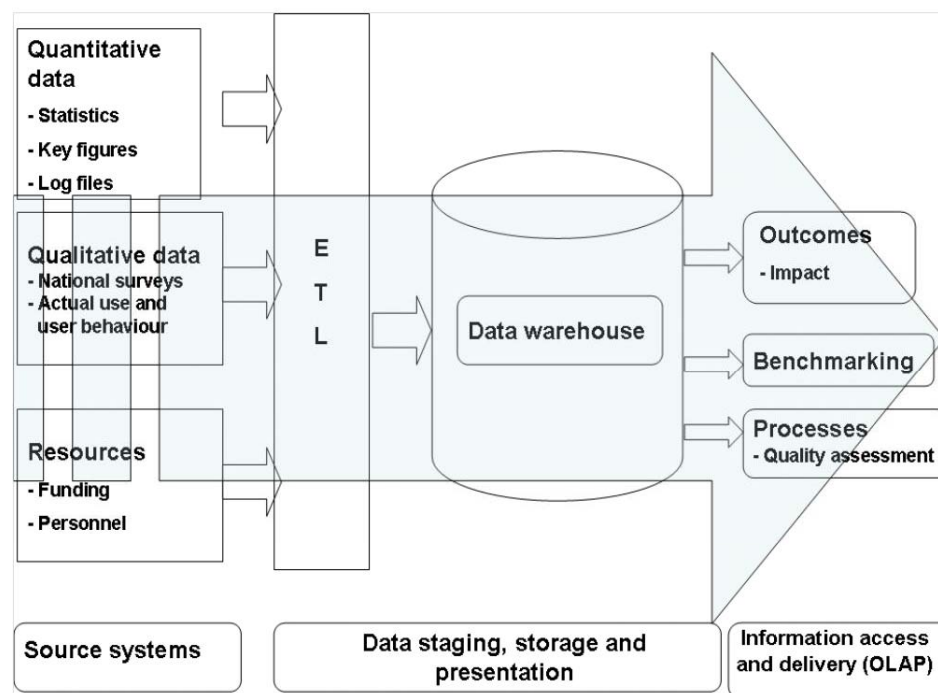
- Käyttäjäkyselyt
 - Tyytyväisyys
 - Palvelujen käyttö
 - Demografista dataa (erityisesti yleiset kirjastot)
- Asiakasraadit
 - Missä on onnistuttu?
 - Mitä pitää parantaa?

Eri lähteistä kerättävän datan integrointi tilastoihin

- Tietoa on valtavan paljon jo nyt, mutta sen hyödyntämisessä on toivomisen varaa
- Kaikki data on tilastodataa, lähteestä riippumatta
- *”Tilastoi kaikki, minkä voi tilastoida ja tee tilastoitavaksi se, mitä ei voi tilastoida”*

» - Markku Laitinen

Figure 3. Dataflow-model for the library data warehousing





16 40

KANSALLIS
KIRJASTO