

Yllättävän hyvä kirjasto!

Hämeenlinnan, Kouvolan ja Lahden
laadun arvioinnin ja kehittämisen työkalut
sekä ei-käyttäjäselvitys

Hanna Kaisti

Tilastot ja kustannukset tehokkuudeksi –seminaari 3.12.2013

Laatua ja tuottavuutta kirjastopalveluille verkostoituen – Hämeenlinnan, Kouvolan ja Lahden kirjastojen laatujärjestelmähanke (2012-2013)

Hanke

- *Laatua ja tuottavuutta kirjastopalveluille verkostoituen – Hämeenlinnan, Kouvolan ja Lahden kirjastojen laatujärjestelmähanke*
- Noin vuoden mittainen hanke, 2012-13
- Rahoitus OKM:ltä ja Hämeenlinnan, Kouvolan ja Lahden kaupungeilta
- Tavoitteena käytännöllinen laatukäsikirja ja edistää kirjastojen verkostoitumista
- Lisäksi tehtiin myös ei-käyttäjäselvitys Hämeenlinnassa, Kouvolaissa ja Lahdessa

Mitä on kirjastopalveluiden hyvä laatu?

- Laatu merkitsee palvelun, prosessin, tuotteen tai näiden yhdistelmien kykyyn käyttää sille asetetut ja siihen kohdistuvat odotukset
(SFS-ISO 8402 Laatusanasto)

- Laatu on kuitenkin perimmältään **arvopohjainen** pikemminkin kuin tekninen asia

- YKN:n mukaan yleisten kirjastojen arvoja ovat
 - Tiedonsaannin vapaus
 - Ennakkoluulottomuus
 - Yhteisöllisyys
 - Luotettavuus
 - Avoimuus
 - Tasa-arvo

- Tässä hankkeessa lähdettiin siitä että **kirjastotyön arvot ja laadun kriteerit on jo määritelty:**
 - Yleisten kirjastojen laatusuositus
 - Yleisten kirjastojen neuvoston strategia
 - Hyvän maakuntakirjaston laatukuvaus
 - OKM:n kirjastopolitiikka 2015
 - Yleiset kirjastot, strategiset painopistealueet
 - IFLA:n määrittelemät kriteerit

Miten siirretään käytäntöön?

Jotain uutta, jotain vanhaa, jotain lainattua – ja jotain sinistä? 😊

- Tässä hankkeessa pyrittiin keräämään yhteen, konkretisoimaan ja helpottamaan käytännön laatutyötä
→ **Paljon vanhaa, jotain uutta, lainattua ja sovellettua...**
- **Keskeisiä asioita:** Asiakassuuntautuneisuus kaikilla sektoreilla, suunnitelmallisuuden ja tiedon jakamisen käytäntöjen vahvistaminen

Tiedon jakaminen:

- Asiakkaille (palveluista tiedottaminen ja mainostaminen)
- Yhteistyökumppaneille
- Henkilökunnalle (sisäinen tiedotus)
- Muille kirjastoille (verkostoituminen ja yhteistyö)

Menetelmät eli miten tehtiin

1. Olemassaolevien yleisten kirjastojen laatukriteeristöjen analyysi
2. **Vertaisoppiminen** eli olemassa olevien hyvien käytäntöjen jakaminen ja kehittäminen (benchmarking)
3. Itsearviointi
4. Muiden kuin hankkeessa olevien kirjastojen hyvät ideat
5. Kotimainen & ulkomainen tutkimus

Työn eteneminen

(i) Kirjaston palvelut jaettiin pienempiin kokonaisuuksiin:

- Asiakas- ja tietopalvelu
- Tilat
- Laitteet
- Aukiolo
- Verkkopalvelut
- Kokoelmapalvelut
- Mediakasvatus
- Aikuisille suunnattu opetus ja koulutus
- Asiakastapahtumat ja tilaisuudet

(ii) Olemassa olevat indikaattorit ja suositukset kullekin kokonaisuudelle (OKM, YKN, IFLA...)

(iii) Olemassa olevat hyvät ideat ja käytännöt kussakin kokonaisuudessa

(iv) Jokaiselle kokonaisuudelle määriteltiin:

- **Tavoitteet**
- **Indikaattorit**
- **Toimet**
- **Itsearviointikysymykset**

Tavoitteiden määrittelemisen taustalla olivat YKN:n määrittelemät **arvot**:

- Tiedon saannin vapaus
- Ennakkoluulottomuus
- Yhteisöllisyys
- Luotettavuus
- Avoimuus
- Tasa-arvo

Ja sitten hommiin! Laatutyön toteutus

- Mukana noin 40-50 kirjastoammattilaista Hämeenlinnasta, Kouvolaista ja Lahdesta, sekä muista alueen kirjastoista
- Teemaryhmätyöskentely:
 - A. Asiakas- ja tietopalvelut, tilat, laitteet ja aukiolo
 - B. Kokoelmapalvelu
 - C. Mediakasvatus ja tietoyhteiskuntapalvelut
 - D. Asiakastapahtumat ja –tilaisuudet

Jokainen teemaryhmä kokoontui 4-5 kertaa

→ Hankkeessa järjestettiin yhteensä 17 kpl päivän kestävä teemaryhmäkokousta

- Lisäksi 4 kpl kaikille yhteistä teemaseminaaria:
 - Aloitusseminaari 2.11.12 Hämeenlinnassa
 - Hyvät ideat, käytännöt ja konseptit -seminaari Lahdessa 7.3.13
 - Yleisen kirjaston nykyisyys ja tulevaisuus Kouvolassa 22.5.
 - Loppuseminaari Hämeenlinnassa 2.10.13
- **Käytännössä laatu-hankkeeseen osallistuneilta kului vuoden aikana kaikkiaan 8 työpäivää** teemaryhmätyöskentelyyn ja seminaareihin
- Lopputuloksena ehdotus laatukäsikirjaksi
- Lisäksi toteutettiin kirjastojen ei-käyttäjäselvitys jossa tehtiin 12 fokusryhmähaastattelua Hämeenlinnassa, Kouvolassa ja Lahdessa
- Ei-käyttäjäselvityksestä erillinen julkaisu



Tiedon jakaminen hankkeen aikana

- Hankkeella on wiki johon kerättiin keskeiset dokumentit:

<http://laatuakirjastoon.wikispaces.com/>

- Hankkeen Facebook-ryhmä:
”Laatua kirjastoon verkostoituen”

The Facebook logo, consisting of the word "facebook" in white lowercase letters on a blue rectangular background.

facebook



wikispaces
wikis for everyone

Entä mikä on lopputulos?

Karkea sisällysluettelo

OSA I: Laatu ja sen arvioiminen kirjastossa

1. Johdanto
2. Miten laatukäsikirja tehtiin ja miten sitä voi käyttää?
3. Henkilöstöä koskevat suositukset
4. Asiakas- ja tietopalvelu muutoksessa
5. Tilat, laitteet ja aukiolo
6. Kokoelmapalvelut
7. Kirjaston tarjoama opetus, koulutus ja ryhmäkäynnit
8. Asiakastapahtumat ja –tilaisuudet
9. Yhteenveto eli mitä opittiin ja miten tästä eteenpäin

OSA II: Laatumatriisi: Tavoitteet, indikaattorit, toimet ja itsearviointikysymykset

1. Yleinen taso kirjaston käytöstä ja saavutettavuus
2. Henkilöstön koulutustaso, täydennyskoulutus, työhyvinvointi ja johtaminen
3. Asiakas- ja tietopalvelu, tilat, laitteet ja aukiolo
4. Kirjaston tarjoama opetus, koulutus ja ryhmäkäynnit
5. Asiakastapahtumat ja -tilaisuudet

Matriisiesimerkki asiakastapahtumista

TAVOITTEET	INDIKAATTORI	TOIMET	ITSEARVIOINTI-KYSYMYKSET
<p>Sisältöjen monimuotoisuus: Tapahtumien ja näyttelyiden sisällöt ovat monipuolisia ja kirjaston omien arvojen mukaisia</p> <p>Tapahtumat ovat erilaisista aiheista ja eri kohderyhmille suunnattuja.</p>	<p>Kirjasto seuraa järjestämiensä tapahtumien kohderyhmäjakaumaa (paljonko tapahtumia järjestetään lapsille, nuorille, aikuisille, perheille, senioreille jne.)</p>	<p>Kirjasto tilastoi tapahtumat myös kohderyhmien mukaan. Mikäli jollekin keskeisistä kohderyhmistä ei järjestetä lainkaan tapahtumia, asia pyritään korjaamaan.</p> <p>Kirjasto rekrytoi ihmisiä joilla on valmiuksia ja tietotaitoa tapahtumien järjestämisessä.</p>	<p>Mitä järjestettyjen tapahtumien kohderyhmäjakauma kertoo – huomioidaanko keskeiset asiakasryhmät?</p>

Käytännöllisiä caseja

Tekstissä on mukana monia käytännön esimerkkejä, caseja:

- Hämeenlinnan Jukolan itsepalvelukirjasto
- Kunnalliset palvelut kirjaston tiloissa
- Hämeenlinnan Hätilän kombikirjasto (koulukirjastojen ja yleisen kirjaston yhdistäminen)
- Profiloitu ja keskitetty aineistovalinta
- Sanoma- ja aikakauslehtien varastointikäytännöt Kouvolassa
- Mediakasvatusta Lahden Renkomäen lähikirjastossa
- Game Över –pelipäivä Lahdessa
- Asiakastyytyväisyyden mittaaminen kirjaston suurissa tapahtumissa, Dekkaripäivillä ja Tanssinpäivänä

Käsikirjan käyttäminen

- Ehdotus käsikirjaksi valmistuu vuoden loppuun mennessä
- Laatukäsikirjaa tulee soveltaa kunkin kirjaston tarpeisiin
- Sitä pitää myös jatkuvasti kehittää sillä mikään ei ole niin vanha kuin vanhentunut laatukäsikirja
- Käytännöllisin osa on matriisi. Sen kysymyksiin vastataan mielellään kerran vuodessa
- Matriisia kannattaa myös koko ajan kehittää ja laittaa muutokset käytäntöön

**Laatu ei ole lopputulos vaan prosessi
Tämä on vasta alkua!**

“Siel voi varmaan tehdä paljon muutakin mut ei vaan tiiä mitä”

- Hämeenlinnan, Kouvolan ja Lahden kirjastojen ei-käyttäjäselvitys

<https://vanamo.verkkokirjasto.fi/web/arena/julkaisut>

- Ei-käyttäjäselvitys syntyi Hämeenlinnan, Kouvolan ja Lahden nk. Laatu-hankkeen ”sivutuotteena” keväällä 2013
- Tämä oli myös testausta miten kirjastoammattilaiset voisivat itse suunnitella ja toteuttaa fokusryhmähaastatteluja kirjastojen arviointi- ja kehitystyössä
- Aineistoa käytetään myös gradussa (Tampereen yliopisto)
- Työryhmä: Marja Haapaniemi (Lahti), Irmeli Isokivijärvi (Hämeenlinna), Riikka Junttila (Lahti), Hanna Kaisti (projektikoordinaattori), **Niina Kuisma** (Tampereen yliopisto), Tuija Lindström (Kouvola), Maritta Naumanen (Kouvola), Susanna Partanen (Lahti)

Miksi ei-käyttäjäselvitys?

- Asiakastyytyväisyysmittauksissa kirjastot loistavat, mutta vain noin 40% kuntalaisista käyttää kirjastokorttia
(Suomen yleisten kirjastojen tilastot v. 2012, lainaaja/ asukasluku)
- Mitä tämä kertoo kirjastoista ja yhteiskunnasta?
- Kirjastot tuntevat asiakkaansa mutta ei niitä kuntalaisia jotka eivät käytä kirjastoa
- Kirjaston arvo koostuu kirjaston käyttäjien ja ei-käyttäjien arvojen summasta (Aabø & Strand 2004)
- Kirjastojen tulisi tuntea myös ei-käyttäjät, potentiaaliset kirjaston asiakkaat

Kuka ja millainen on kirjaston ei-käyttäjä?

”Ei-käyttäjä” = Ei käyttänyt kirjaston palveluita vähintään kahteen vuoteen

Neljä teemaa:

1. Ei-käyttäjien kokemukset, mielikuvat ja mielipiteet kirjastosta
2. Syy kirjaston käyttämättömyyteen
3. Kirjaston palveluiden tunteminen
4. Kirjastoon kohdistuvat odotukset ja toiveet



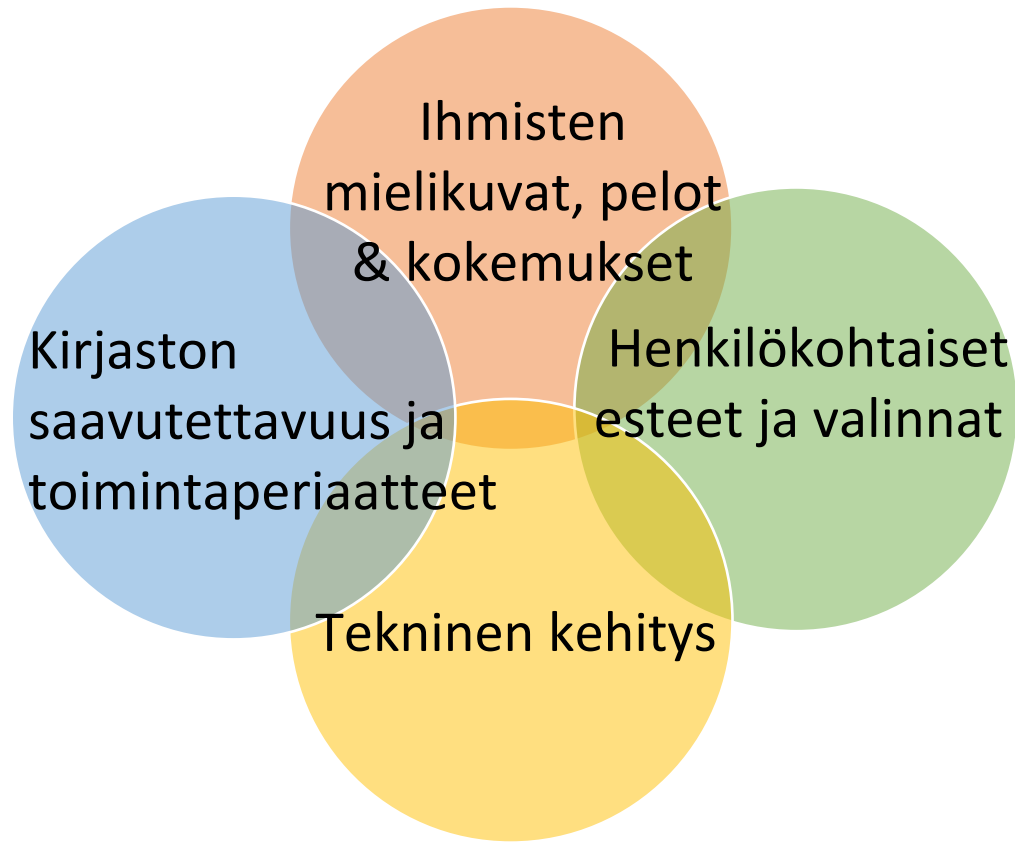
Fokusryhmähaastattelujen toteutus

- Hämeenlinnassa, Lahdessa ja Kouvolassa yhteensä 12 fokusryhmähaastattelua
 - Pienet ryhmät: 3-6 haastateltavaa
- 41 haastateltavaa
 - 21 poikaa/miestä ja 20 tyttöä/naista
 - Haastateltavien ikähaarukka 10-84 v.
- Ryhmät sisäisesti homogeenisia ja keskenään heterogeenisia
 - Haastateltavia yhdisti ikä, elämäntilanne ja ei-käyttäjäyys
 - Ryhmät keskenään mahdollisimman erilaisia
- Ryhmien kattavuus poikkesi aikaisemmista kirjastojen ei-käyttäjien haastattelututkimuksista

Fokusryhmät

Elämäntilanne	Haastateltavien ikä	Mistä haastateltavat
Koululaiset / alakoulu	10-12 -vuotta	Alakoulu (Kouvola)
Koululaiset / yläkoulu	13-16 -vuotta	Yläkoulu (Kouvola)
Nuoret	14 -vuotta	Nuorisotila (Lahti)
Opiskelijat / 2. aste	16-17 -vuotta	Ammattioppilaitos (Kouvola)
Opiskelijat / AMK	22-24 -vuotta	AMK (HML)
Työllistetyt	23-55 -vuotta	Pitkäaikaistyöttömiä työllistävä säätiö (HML)
Työssäkävijät	48-59 -vuotta	Työpaikka (HML)
Kotiäidit	29-37 -vuotta	Kotiäitien vauvakerho (HML)
Työttömäksi jääneet	50-59 -vuotta	Kuusankosken paperitehtaan entiset työntekijät (Kouvola)
Pienituloiset	63-73 -vuotta	Seurakunnan ruokailu (HML)
lökkäät	70-84 -vuotta	Toimintakeskukset (HML ja Lahti)

Kirjaston palveluiden käyttämättömyyden syyt



Ei-käyttäjien mielikuvat, pelot ja kokemukset kirjastoon liittyen

- Mielikuvien, pelkojen ja kokemusten sekoittuminen
- Mielikuvat kirjastoista ja niiden työntekijöistä
 - Kirjasto tarjoaa (vain) kirjoja → lainaamo



TägiPilvi haastateltavien mainitsemista kirjastoa kuvaavista adjektiiveista

Johtopäätökset

- Ei-käyttäjien osuus kuntalaisista on suuri
- Kirjaston kannattaa tuntea myös ei-käyttäjät, sillä he ovat potentiaalisia kirjastonkäyttäjiä
- Syyt käyttämättömyydelle ovat moninaisia mutta eivät yllättäviä
 - Negatiiviset kokemukset, pelot, mielikuvat kirjastoon liittyen
 - Henkilökohtaiset valinnat ja esteet
 - Kirjaston saavutettavuuteen ja toimintaperiaatteisiin liittyvät syyt
 - Tekninen kehitys
- Mielikuva kirjastosta on vanhanaikainen: hiljainen lainaamo:
”Ei mitään annettavaa minulle koska en ole lukijatyyppiä”
”En osaa käyttäytyä kirjastossa”
- Virheellinen kuva henkilökohtaisen palvelun loppumisesta itsepalveluautomaattien myötä
- Monet kuitenkin arvostivat kirjastoa ja sen tarjoamia ilmaisia palveluja vaikka eivät sitä itse käytäkään
- Kirjastoilla tärkeä rooli ei-käyttäjyyden periytymisen ehkäisemisessä

Mikä neuvoksi?

Ei ole viisastenkiveä, mutta kirjasto voi vaikuttaa:

- **mielikuviin**
- joihinkin käytön **esteisiin**
- **saavutettavuuteen**
- siihen että kirjaston palveluita **ei tunneta**
- siihen että kirjaston olemassaoloa **ei muisteta**

A person with long blonde hair is looking through a large, silver, circular telescope or viewing device. The device has two large lenses and a central viewing area. The person's hands are visible on the sides of the device. The background is a blurred outdoor scene with green foliage and a blue sky.

Katse kohti tulevaisuutta!

Kiitos tästä päivästä!

hanna.kaisti@hameenlinna.fi

Laatua ja tuottavuutta kirjastopalveluille verkostoituen

– Hämeenlinnan, Kouvolan, Lahden kirjastojen laatujärjestelmähanke 2012-2013