

*Jarmo Saarti & Markku Laitinen
& Juha Kämäräinen*

Kirjastojen vaikuttavuuden arviointi ja mittaaminen - QQML 2014

Järjestyksessään kuudes kansainvälinen QQML (Qualitative and Quantitative Methods in Libraries) -konferenssi järjestettiin toukokuun viimeisellä viikolla Istanbulin Kadır Has -yliopistossa Turkissa. Konferenssin isäntäorganisaatio on ISAST (International Society for the Advancement of Science and Technology), joka järjestää konferenssin yhteistyössä paikallisen isäntäkorkeakoulun kanssa.

QQML-konferenssi tarjoaa ympäristön, jossa sekä kirjastoalan ammattilaiset että alan tutkijat kohtaavat ja voivat verkostoitua. Konferenssissa oli osanottajia kirjasto- ja tietopalvelualan lisäksi myös muilta tieteenaloilta kuten taloustieteen, hallinnon ja markkinoinnin ammattilaisia sekä tietysti myös tilastotieteen ja data-analyysin asiantuntijoita.

Konferenssin aihepiiriä on myös pyritty laajentamaan muidenkin muistiorganisaatioiden, eli museoiden ja arkistojen suuntaan. Konferenssiohjelmaan olikin merkitty neljä museoihin liittyvää ja kolme arkistoa koskevaa esitelmää. Lisäksi muistiorganisaatioiden yhteisiä intressejä arvon ja vaikuttavuuden osoittamisessa käsiteltiin omassa erikoissessiossaan ”Collaboration of cultural organisations towards quality and impact: the difference that the cultural institutions can make”. Tutkimuksen ja käytännön synergian merkitystä käsiteltiin niin ikään omassa erikoissessiossaan ”Linking research and practice: the synergies and their relevance to practice, policy and academia”.

Myös alan standardien kehitys oli konferenssissa esillä: Markku Laitinen (Kansalliskirjasto) ja Steve Hiller (Washingtonin yliopisto, Seattle, USA) kertoivat kumpikin omassa esityksissään kuluvaan vuoden huhtikuussa julkaistusta uudesta kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin menetelmiä kuvaavasta ISO 16439-standardista. Kirjastojen toiminnan mittauksessa ollaan siirtymässä perinteisestä

panos/tuotos-mittauksesta toiminnan tulosten ja tuotosten arviointiin. Mittauksessa sovelletaan yhä enemmän eri tietolähteistä kerättävää tietoa esim. tarkastelemalla laadullisen arvioinnin (kuten asiakaskyselydata) ja määrällisen mittauksen tuloksia rinnakkain, jolloin voidaan muodostaa monipuolisempi käsitys kirjaston arvosta ja vaikuttavuudesta.

Laadunhallintajärjestelmien vaatimuksia kuvaavan ISO 9001 –standardin soveltamista käsiteltiin joissakin esitelmissä. Niitä sivuavat mm. ISO 15489 (asiakirjahallinnon standardi) sekä ISO 11799 (kirjasto- ja arkistoaineistojen varastointia käsittelevä standardi).

Akateemisten kirjastojen tehtävän uudelleen asemoiminen

Anne R. Kenney, Cornellin yliopiston ylikirjastonhoitaja esitti hyvän yhteenvedon akateemisten kirjastojen toimintaparadigman muutoksesta. Perinteisen kokoelman hoitamisen ja keräämisen tilalle on noussut tutkimuksen tukemisen korostaminen. Tässä maailmassa korostuvat asiantuntemus sekä sen pohjalle rakennetut täsmäpalvelut ja tutkimusresurssit. Mielikuva kirjastosta on muuttumassa passiivisesta säilyttäjästä kohti aktiivista toimijaa ja akateemista kumppania, jolla on monenlaista tieteelliseen julkaisemiseen, dokumentaatioon ja tiedonhallintaan liittyvää osaamista.

Tieteellisen julkaisemisen ja tutkimuksen nopea muutos aiheuttaa omat haasteensa akateemisen kirjaston johtamiselle. Osaamisen on kehityttävä ja muututtava nopeasti. Kirjaston on myös pystyttävä entistä selvemmin osoittamaan ne hyödyt – taloudellisia unohtamatta – joita kirjaston palveluista seuraa akateemiselle yhteisölle. Tässä maailmassa korostuu myös monitoimijainen kumppanuus, jossa kirjaston on

verkostoiduttava muiden akateemisen maailman ja julkaisemisen toimijoiden kanssa. Keskeisiksi kirjaston toiminnoiksi nousevat akateemiseen julkaisemiseen ja tutkimukseen liittyvät palvelut ja uusien palvelutuotteiden kehittäminen monitoimijaisessa verkostossa.

Myös Mary Nassimbenin ja Karin de Jagerin -Cape Townin yliopistosta -esityksessä käsiteltiin osaamisen muutosta. Kirjastoammattilaisten osaamismuutoksen ja uuden roolinoton näkökulma artikuloitiin kiinnostavasti muotoon ”uncovering the Knowledge Skills and Professional Practice of the Research Librarian”. Tämän voi nähdä viittauksena uinuvaan potentiaaliin, joka on interventioin tuotavissa esiin, ja toisaalta tarpeena tarkastella sekä yksilöosaamista että toiminnan rakenteita. Muutokseen tarvitaan sekä alan koulutuksen uudelleensuunnittelua että lyhytkestoisia interventioita nykyisen kirjastohenkilökunnan parissa.

Kenney korosti kirjaston roolia tutkimuksen ekosysteemien kehittämisessä – käsitteenä tämä on analoginen tietotekniikan jäsenyyden muutoksen kanssa: laitteet ja tietoverkot eivät enää ole keskeisiä vaan se toimintojen, palveluiden ja ihmisten verkosto, joka syntyy teknologian päälle. Kirjaston resurssit ovat samalla tavalla hyödyttömiä, jollei niitä käytetä akateemisessa kirjastossa tutkimuksen ja oppimisen välineinä. Kenney esitti seitsemän keskeistä indikaattoria kirjaston toiminnan onnistumiselle:

1. toiminnan mittaamisessa ja arvioinnissa tulee keskittyä kehysorganisaation mittareiden hyödyntämiseen
2. kampuskumppanuus on toiminnan onnistumiselle keskeistä
3. on keskeistä mennä mukaan tutkimuksen ja opetuksen prosesseihin oikea-aikaisesti
4. on keskeistä vähentää työntensivisiä toimintoja automatisoimalla ja skaalaamalla niitä suurille käyttäjäjoukoille
5. on keskeistä määritellä tavoitteille mittarit ja mitata erityisesti tuloksia ei resursseja
6. on keskeistä rakentaa uusi palveluita iteraatiivisesti ja sopeuttaen ne nopeasti muuttuvaan ympäristöön
7. kirjaston toimintojen tulee tukea akateemisen yhteisön tavoitteiden toteutumista

Kaiken kaikkiaan kirjastojen itsenäinen ja omaehtoinen toimintatapa on väistymässä lopullisesti verkostoituvan ja nopeasti muuttuvan toiminnan tullessa sen sijaan.

Kirjastojen johtaminen: vaikuttavuuden arviointia ja kehittämistä

Kirjastojen johtamispuheessa näki selvästi uuden julkisjohtamisen vaikutuksen: banaaleimmillaan se näkyi säästöjen korostumisessa ja jopa palveluiden alasajossa, älyllisimmillään palveluiden vaikutuksen mittaamisen ja arvioinnin korostamisessa. Erityisen haasteellisenä välineellinen arviointi ja mittaaminen näkyvät silloin, kun kirjastojen asiakkaat mieltävät kirjaston arvona sinänsä.

Steve Hiller Washingtonin yliopistosta korosti sitä, että myös mittaamisen standardeissa näkyy siirtymä resurssien mittaamisesta niiden käytön vaikuttavuuden arvioimiseen. Hän korosti arvioimisen aspektia, koska pelkän määrän laskeminen ja kertominen eivät itse asiassa kerro kirjaston, sen kokoelmien ja palveluiden vaikuttavuudesta mitään: määrän maailmassa karikatyyrinä paras kirjasto on se, jolla on eniten aineistoja, mutta joita ei käytetä koskaan. Tämä muutos on näkynyt myös ISO:n, kansainvälisen standardointijärjestön kirjastoja koskevien standardien kehityksessä.

Markku Laitinen Kansalliskirjastosta toi esiin, että ISO on ensimmäisenä tehnyt vaikuttavuus-termille kyllin tarkan ja kapean määritelmän, jota on mahdollista soveltaa aiemman Nagarajanin ja Vanheukelenin huomattavan laajan määritelmän sijasta. Kirjaston tai muun muistiorganisaation vaikuttavuudella on tavallaan useita kerroksia: vaikuttavuus omassa kehysorganisaatiossa ja sidosryhmien keskuudessa, vaikuttavuus omalla toimintasektorillaan ja vaikuttavuus yhteiskunnassa. Laitinen korosti myös eri lähteistä kerättävän tiedon (esim. asiakaskyselydata ja perinteinen tilastodata) tuomista rinnakkain ja jalostamista edelleen ns. yhdistetyiksi menetelmiksi (mixed methods) eräänä askeleena kohti parempaa vaikuttavuuden arviointia. Laitinen myös heitti ilmaan kysymyksen miten standardit ovat sovitettavissa yhteen toisaalta organisaation johdon määrittelemän vision, strategian ja resursoinnin (top down), toisaalta asiantuntijatyöstä tulevan aloitteellisuuden ja luovien ideoitten (bottom up) kanssa ja vastasi itse, että organisaation johdon ja asiantuntijoiden yhteisymmärryksen kautta molemmilla tasoilla voidaan omaksua samanlainen ajatustapa ja yhteisymmärrys vaikuttavuuden arvioinnissa käytettävistä menetelmistä.

Hiller korosti, että mittaristandardien lisäksi on kehitetty runsaasti eri järjestöjen ja muiden toimijoiden arviointiin ja vertailuun liittyviä välineitä, joissa korostuvat kirjastojen omien toimintojen itsearviointi sekä vertaileva laadullinen arviointi ja auditointi. Hän piti keskeisinä kirjaston onnistumisen indikaattoreina akateemisissa kirjastoissa seuraavia:

- miten paljon kirjasto vaikuttaa opiskelijoiden ja tutkijoiden menestykseen
- miten hyvin kirjasto vaikuttaa oman korkeakoulun tehtävän toteutumiseen ja sen näkyvyyden lisääntymiseen
- kuinka hyvin kirjasto onnistuu kehittämään kehysorganisaationsa kanssa toiminnan mittareita ja indikaattoreita

Hillerinkin esityksessä näkyi akateemisen kirjaston roolin muutos itsenäisestä toimijasta kumppaniksi ja aktiiviseksi akateemiseksi toimijaksi.

Informaatiolukutaitojen määrittelyn moninaisuus

Iliasu Jinadu Malayan yliopistosta, Malesiasta korosti omassa esityksessään informaatiolukutaitojen opettamisen ja oppimisen muutosta, joka johtuu työn tekemisen tavan muuttumisesta. Hän siteerasi Swabeyn (2007) tekemää tutkimusta, jonka mukaan informaatiolukutaidot ja tietotekniset taidot nousevat työelämässä toiseksi tärkeimmäksi vuoteen 2017 mennessä. Jinadu esitti omaan tutkimukseensa perustuen, että työelämässä tarvittavat informaatiolukutaidot eroavat akateemisessa työssä tarvittavista, vaikka niissä voidaankin nähdä samoja piirteitä. Hän korostikin, että akateemisessa opetuksessa käsiteltävien informaatioon liittyvien taitojen tulisi kantaa myös työelämässä.

Työelämässä IL-taitojen vaikuttavuus liittyy Jinadun mukaan siihen, kuinka hyvin ne sopivat työtehtävään liittyvään informaation hankkimiseen, käyttämiseen ja arviointiin. Hänen mukaansa tässä keskeisessä asemassa ovat yksittäisen työtehtävän suorittamiseen tarvittavan informaatiokäyttämisen optimointi ja siihen liittyvien taitojen hallinta.

Lynne Rudasill Illinoisin yliopistosta kysyi puheenvuorossaan: onko kirjasto- ja tietopalveluala omimmillaan edetessään aallonharjalla vaiko odottaessaan juuri sopivaa tuulta nousevaksi? Hän totesi online-ympäristön

vaikuttavan koulutuksessa sekä opetusta edistävänä että sen konventionaalista toteutusta vaikeuttavana tekijänä. IFLA Trend Report jäsenyksi hänen tarkastelussaan trendien tarkastelun välineen ohella välineeksi asettaa paikallista tietämystä ja havaintoja laajempaan kontekstiin kirjastojen tulevaisuutta pohdittaessa.

Lili Luo San Josen valtionyliopistosta esitelti tutkimustaan, jossa hän oli tarkastellut yhdysvaltalaisen kirjastonhoitajien aktiivista osallistumista internetin kysymyspalveluihin. Keskeisenä motivaation tekijänä tässä toiminnassa oli ollut kirjastojen palveluiden piilomarkkinointi ja luotettavan tietopalvelun tarjoaminen verkkokeskusteluun. Keskeinen havainto oli, että vastaaminen muuttuu median ja työtavan muuttuessa: vastaajat pystyivät valitsemaan itselleen sopivat kysymykset, sosiaalisen median keskustelukäytännöt muuttivat vastaamista enemmän persoonalliseen suuntaan ja kasvokkaisen tietopalvelun haastatteluluonne hävisi. Suurimpana esteenä toiminnalle oli johdon tuen puuttuminen ja vastauspalveluihin osallistumisen liittäminen omaan työnkuvaan.

Suomalaisen vastaaja-osallistujan kannalta LinkedIn Answers -palvelussa oli ennen sen lakkauttamista nähtävissä runsasta opiskelutehtävien tuontia naamioimatta palvelun vastattavaksi. Tällaiset ilmiöt nostavat työnkuvapohdintojen ohella esille myös etiikan ja kirjaston vastattaviksi tarkoituksenmukaisten kysymysten valintapolitiikan.

Kaiken kaikkeaan tämän vuoden seminaarista jäi hyvä kuva: tutkimuksellisesti esityksissä oli moneen vuoteen parasta antia ja Istanbul kulttuurisine kerrostumineen antoi oman lisävärinsä onnistuneelle seminaarille. Esitelmien abstrakteja voi tarkastella osoitteessa: http://www.isast.org/images/NEO_932_917_923_921_922_927_BOOK_29.05.2014_e-book_version.pdf