

Suuntana oikeiden asioiden mittaaminen

Sinikka Luokkanen & Jarmo Saarti

Tämänvuotisen STKS:n laatuseminaarin aiheena oli tilastotietojen hyödyntäminen kirjastojen toiminnan arvioinnissa. Aamupäivän aikana keskityttiin johdon ajatusten, tuntojen ja tarpeiden analysointiin. Esillä oli sekä tiede- että ammattikorkeakoulun rehtorien, opetusministeriön ja tutkimuslaitoksen johdon edustajien näkemykset tieteellisten kirjastojen arvioinnista. Iltapäivällä keskityttiin kirjasto- ja tietopalveluiden omaan näkökulmaan – mitä tieteellisten kirjastojen yhteistilastoon jo nyt kerätään, mihin kysymyksiin niillä tiedoilla voidaan vasta ja miten hyödyntää toiminnan arvioinnissa.

Miten korkeakoulujen johto lukee tilastoja?

Kuopion yliopiston rehtorin Matti Uusituvan aiheena oli Miten tieteellisen kirjaston vaikuttavuutta voidaan mitata. Esityksessään hän painotti että, tieteelliset kirjastot ovat oleellinen osa kansallista tutkimus- ja innovaatiojärjestelmää. Siten niiden arvioinnissa taustavaikuttajan ovat valtiovallan tekemät linjaukset tietoyhteiskunnasta, kansallisesta tutkimusjärjestelmästä korkeakouluverkostoineen ja niissä tapahtuvat muutokset.

Uusituvan mukaan kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnissa on huomioitava muutokset niiden toimintaympäristössä ja toimenkuvassa. Kirjastojen asiantuntija- ja koulutusroolit korostuvat. Kirjastot ovat ja tulevat olemaan olennainen osa luovaa oppimisympäristöä – osa opettamis- ja oppimisinfrastruktuuria.

Miten sitten pitäisi mitata tieteellisten kirjastojen vaikuttavuutta? Parhaimmat vaikuttavuuden mittarit kuvaavat koko tutkimusjärjestelmän toi-

mintaa ja vaikuttavuutta. Lisäksi Uusituvan mukaan tarvitaan kansallisia arviointeja tavoitteiden saavuttamisesta.

Kvantitatiivista dataa kirjastojen toiminnasta kerätään, mutta niitä ei osata käyttää toiminnan arviointiin. Uusitupa painotti, että kansalliset tieteellisten kirjastojen avainmittarit tulisi kirjastojen kehittää yhdessä, koska vain kirjastoissa on siihen tarvittava asiantuntemus. Lisäksi hän piti tärkeänä tilastotietojen oikeellisuutta ja vertailtavuutta, jotta johto pystyy tekemään aikasarja- ja vertaisarviointeja luotettavasti.

Kolmea tärkeintä arviointimittaria kysyttäessä Uusitupa nosti esille asiakastytyväisyyden, tarkentamalla sen vielä ydinasiakaskuntaan sekä benchmarking –arvioinnit toiminnan laadusta.

Aineistot, tietopalvelut ja toiminta laadun tekijöinä

Etelä-Karjalan ammattikorkeakoulun rehtorin Anneli Pirtilän aiheena oli ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalveluiden toiminnan ja tu-

loksellisuuden arviointi. Hän keskittyi johdon näkökulmaan ja tiedontarpeisiin.

Pirtilä jakoi kirjastojen arvioinnin kahteen osaa: toiminnan laadun arviointiin ja toiminnan tehokkuuden ja tuloksellisuuden arviointiin. Hän painotti sitä, että toiminnan ohjauksen kannalta luotettavien, graafisesti esitettyjen vertailujen saaminen kerran vuodessa on johdolle välttämätöntä.

Kirjasto- ja tietopalveluiden toiminnan laatua on Pirtilän mukaan tarpeen arvioida kolmesta näkökulmasta: aineistojen laatu, tietopalveluiden laatu ja asiakaskyselyillä selvittävä asiakkaiden kokemus toiminnan laatu. Sekä painotettiin että elektronisten aineistojen laatua Pirtilä kuvaa niiden relevanssilla, ajantasaisuudella, saatavuudella sekä hankintapaikalla. Tietopalvelujen laatu on hänestä informaation toimenkuvan liittyvä muutos tiedonhakijasta neuvojaksi ja opastajaksi.

Kirjasto- ja tietopalveluiden toiminnan tehokkuutta ja tuloksellisuutta Pirtilä arvioi kvantitatiivisten mittareiden vertailuilla samanlaisiin korkeakouluihin. Vertailut hän jakoi neljään ryhmään: panostus kirjasto- ja tietopalvelutoimintaan, henkilöstömäärä ja henkilöstön käytön tehokkuus, aineistohankintavertailut ja kirjaston käyttövertailut. Kaikissa näissä vertailuissa Pirtilä käytti tieteellisten kirjastojen yhteistilaston tietoja ja tunnuslukuja.

Pirtilän käyttämät kriteerit/mittarit selviävät ohessa eri toiminnoittain:

Panostus kirjasto- ja tietopalveluihin:

- kokonaispanostus kirjasto- ja tietopalvelutoimintaan: mittarina kirjaston kokonaiskulut / ammattikorkeakoulun kokonaiskulut %
- panostus käyttäjää kohden: mittarina kirjaston kokonaiskulut (euro) / ammattikorkeakoulun opiskelijat ja henkilöstö
- ulkopuolisen rahoituksen määrä kokonaiskuluista: mittarina suoran budjettirahoituksen osuus koko rahoituksesta %
- kokonaispanostus kirjastoaineistoon: mittari-

na kirjastoaineistokulut / ammattikorkeakoulun kokonaiskulut %

- panostus sähköiseen aineistoon: mittarina elektronisen aineiston hankintakulut / kirjastoaineiston hankintakulut %
- Henkilöstömäärä ja henkilöstön käytön tehokkuutta Pirtilä arvioi seuraavien tunnuslukujen perusteella:
- henkilötyövuosia / kirjaston toimipiste
- kirjastohenkilökunnan määrä / kirjaston toimipiste
- kirjastohenkilökunnan määrä / ammattikorkeakouluopiskelija
- ammattikorkeakouluopiskelijoita / kirjaston henkilötyövuosi

Aineistohankinnat:

- painetun aineiston uusiutuminen: mittarina painetun kokoelman kartunta / painetut kokoelmat yhteensä %
- ostetut monografiat / ammattikorkeakoulun opiskelijat ja henkilöstö
- saapuvat kausijulkaisut / ammattikorkeakoulun opiskelijat ja henkilöstö
- elektroniset kausijulkaisut / ammattikorkeakoulun opiskelijat ja henkilöstö

Kirjaston käyttöä:

- lainat / ammattikorkeakoulun opiskelijat ja henkilökunta
- saadut kaukolainat ja jäljenteet / annetut kaukolainat ja jäljenteet
- lainat / painetut kokoelmat yhteensä
- ammattikorkeakoulun aktiiviset lainaajat / kaikki aktiiviset lainaajat %
- kirjastokäynnit / ammattikorkeakoulun opiskelijat ja henkilöstö
- asiakkaiden määrä tilastoryhmittäin; tilastoryhmät valtakunnallisen jaottelut mukaisesti (ei sellaisenaan käytössä tieteellisten kirjastojen yhteistilastossa)
- lainat ja uusinnat tilastoryhmittäin; tilastoryhmät valtakunnallisen jaottelut mukaisesti (ei sellaisenaan käytössä tieteellisten kirjasto-

jen yhteistilastossa)

- oman organisaation aineistotietokantaan tehtyjen Internet-hakujen määrä tietyssä ajanjaksona

Kolmea tärkeintä arviointimittaria kysyttäessä Pirttilä nosti puolestaan esille panostuksen (valtakunnalliset vertailu), henkilöstön käytön tehokkuuden ja sähköisen aineiston osuuden.

Miten mitata tuloksellisuutta?

Ylijohtaja Jarmo Hyrkkö Tilastokeskuksesta esitti kirjaston tuloksellisuuden mittaamisesta esimerkkitapauksena Tilastokirjasto. Yhtenä ensimmäisistä asioista Hyrkkö toi esille yleisen ongelman markkinahinnattomien hyödykkeiden mittaamisen vaikeudet.

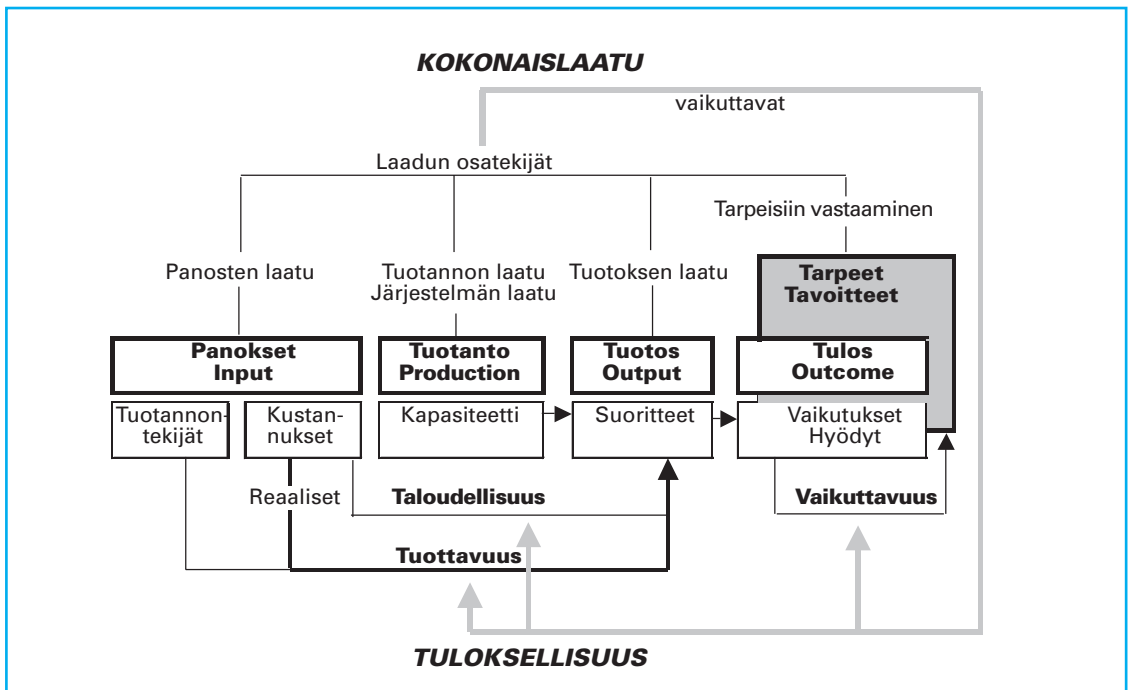
Tilastokirjaston tuloksellisuutta tulee katsoa kehysorganisaationsa kautta. Tilastokeskus on nimenmynyt menestystekijöikseen yhteiskunnallisen vaikuttavuuden, asiakasvaikuttavuuden, voima-

varat ja tehokkuuden, prosessit ja rakenteet sekä uudistumisen ja hyvinvoinnin. Tuloksellisuuskehikossa menestystekijät ovat mukana sekä laadun että tuloksellisuuden puolella.

Tilastokirjaston tuottavuusmittarissa maksullisen toiminnan osuus on 14 % ja budjettirahoitteen toiminnan (tietokannat, julkaisujen käsikirjoitukset, kirjastopalvelut, muut palvelut) 86 %. Budjettirahoitteen toiminnan neljää osaluuetta kuvataan kaikkiaan 16 indikaattorilla.

Silti on aiheellista kysyä mitä mitataan ja kuinka uudet palvelut ja toimintatavat otetaan huomioon? Hyrkkön mukaan mitattavat asiat on mahdollista tunnistaa prosessikuvausten kautta. Muuttuvan organisaation tuotoksen mittaamiseen paras kuitenkin olisi muuttuvapainoinen ketjuindeksi (ks. kuva 1).

Aamupäivän viimeisessä esityksessä opetusneuvos Hannele Hermunen opetusministeriöstä kävi läpi valtionhallinnon ja tarkemmin opetusministeriön ohjausjärjestelmiä sekä niiden säädös-



Kuva 1. Tuloksellisuuskehikko (Lähde:Tilastokeskus, Julkisen toiminnan tuottavuustilastoinnin kehittämiprojektin loppuraportti)

pohjaa. Kirjastotoiminnan tavoitteet ovat Koulutuksen ja tutkimuksen kehittämissuunnitelmassa (Kesu 2003-2008). Opetusministeriön osalta Korkeakoulujen arviointineuvosto on tärkeässä roolissa.

Varastokirjasto on ainoa suorassa OPM:n tulsohjauksessa oleva kirjasto. Sen tulossopimuksessa 2004-2006 on 3 tulosaluetta, jotka ovat tilan vapautuminen muissa kirjastoissa, aineistokäsittely ja säilyttäminen ja kaukopalvelu. Lisäksi hän otti esille kuvassa 2. esitellyn valtion tuloksellisuuden peruskriteeristön, nk. tulosprisman, jossa taloudellisuus, tuloksellisuus ja vaikuttavuus pyritään yhdistämään resurssiohjaukseen.

Tehdäänkö asiat oikein ja oikeat asiat?

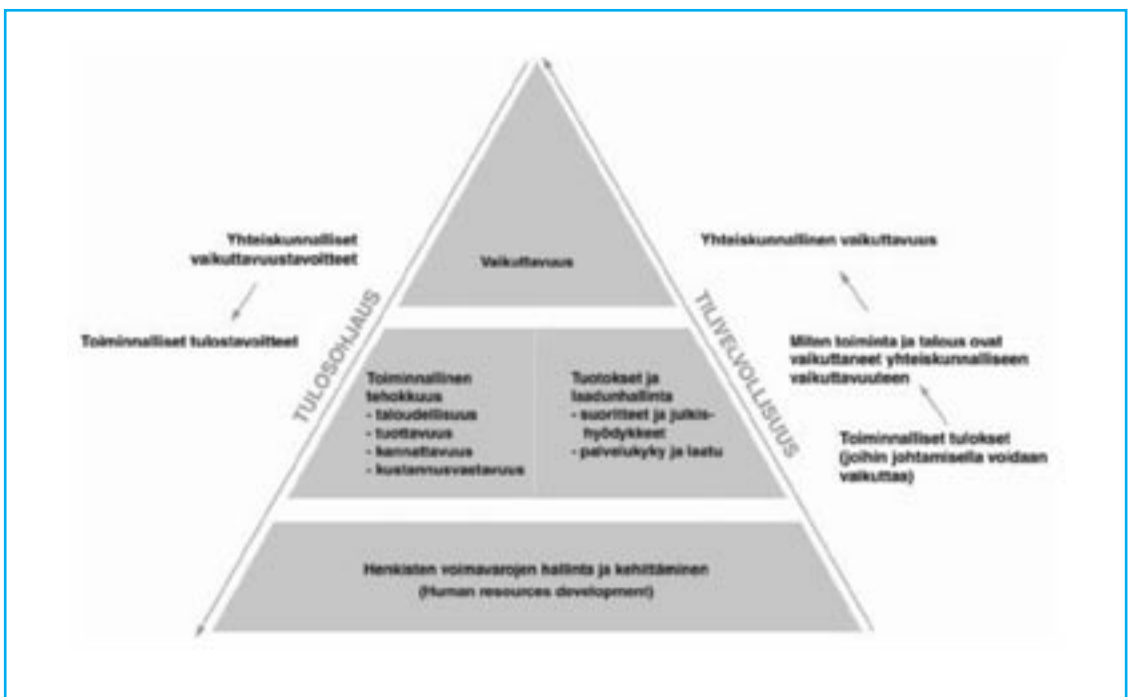
VTT:n tietopalvelupäällikkö Kirsi Tuomisen aiheena oli Tietopalvelutoiminnan tuotos – entäs sitten? VTT:n rakenne on muuttunut 2006 vuoden alusta. Sen seurauksena tietopalvelut ei ole enää oma tulosityksikkönsä. Rakennemuutoksen

yhteydessä tietopalvelut on korostanut sitä, että se ei ole tukiprosessi vaan oleellinen osa VTT:n innovaatiojärjestelmää.

Tuominen jaotteli tuloksellisuuden mittaamisen sisäiseen ja ulkoiseen tuloksellisuuteen. Sisäinen tuloksellisuus on sitä, että tehdään asiat oikein ja ulkoinen, että tehdään oikeita asioita.

Taloudellinen tulos – kuinka vastaamme omistajien taloudellisiin odotuksiin, asiakkaat ja palvelut – kuinka tyydytämme asiakkaiden tarpeet, toimitapa – missä prosesseissa meidän tulee olla erinomaisia sekä henkilöstö ja osaaminen – saavuttaaksemme visiomme, miten varmistamme kysyn uudistua ja kehittyä ovat Tuomisen listatut neljä strategista visiomittaria. Samalla niihin implisiittisesti sisältyy jo toiminnan vaikuttavuuden arviointia.

Vaikuttavuuden mittaaminen pohjautuu aina organisaation strategiaan. Niinpä kirjasto- ja tietopalveluiden vaikuttavuusarviointi on osa koko kehysorganisaation vaikuttavuusarviointia. Kun tietotyön tuottavuuden on nyt arvioitu olevan



Kuva 2. Valtion tuloksellisuuden peruskriteeristö (tulosprisma)

samalla tasolla kuin teollisuustyön tuottavuus oli 1900-luvun alussa, niin tietotyön sekä tuottavuuden että vaikuttavuuden mittaamisen ja arvioinnin tarve kasvaa.

Syvempään käsitykseen vaikuttavuudesta

Oulun yliopiston ylikirjastonhoitaja Päivi Kytömäen aiheena oli Riittäkö yhteistilasto vaikuttavuuden arviointiin? Kytömäen ensimmäinen kysymys oli se, että mitataanko yliopiston (kehysorganisaation) vai kirjaston vaikuttavuutta.

Oulun yliopiston kirjaston samoin kuin monen muunkin kirjaston ja tietopalvelun tehtävänä on edistää ja/tai tukea oman kehysorganisaation perustehtävää. Kytömäen johtopäätökseen, että palveluyksikön (organisaation osan) vaikuttavuutta on aina tarkasteltava kehysorganisaation missiosta, visiosta ja tavoitteista käsin ja siten osana koko organisaation vaikuttavuutta, olivat jo aiemmat alustajat päätyneet hiukan toisistaan poikkeavin lähtökohdin. Yliopiston kirjaston tehtävä ”tukea myös yliopiston ulkopuolisen tieteellisen toiminnan, opiskelun, elinkeinoelämän ja kulttuurin tiedonsaantia” on myös osa koko yliopiston kolmatta, yhteiskunnallista tehtävää.


Tieteellisten kirjastojen yhteistilastoon kerätään esimerkiksi kokoelmien osalta määrällisiä, mutta ei laadullisia tietoja. Vaikuttavuutta ei voida kuitenkaan arvioida vain määrällisistä tiedoista – laadullinen arviointi on välttämätöntä.

Oulun yliopiston kirjastossa on yhteistyöhankkeena menossa vaikuttavuuden arviointihanke. Se on jatkoa aiemmin toteutetulle palvelujen laatu -tutkimukselle (ks. tästä Signum 6/2003).

Sen perusteella OYK:n asiakkaiden viisi tärkeintä laadun osa-aluetta ovat asiakkaille välttämättömän informaation saatavilla olo, palveluiden suorittaminen niin kuin on luvattu, että kirjasto tekee parhaansa asiakkaan ongelmien ratkaisemiseksi, palveluhaluus sekä virkailijoiden asiantuntemus.

Kytömäki totesi, että yhteistilasto ei riitä vaikuttavuuden arviointiin. Kirjastojen yleisemmässä palvelukyvyyn arvioinnissa yhteistilaston tunnusluvut ja aikasarjat ovat paljon käyttökelpoisempia.

Päivän aikana kirjastojen toiminnan arvioinnin monenlaiset haasteet nousivat esiin. Hyvin pitkälle voidaan olla sitä mieltä, että tieteellisten kirjastojen nykyinen yhteistilasto ei siltään ole käyttökelpoinen arvioinnin väline muiden kuin kirjasto- ja tietopalveluissa päivittäin työskentelevien ammattilaisten käyttöön.

Alan yhteinen tavoite tulee olla ”toimialan tuotoksellisuuskehikon mittarikori”, jossa laatu-, vaikuttavuus-, taloudellisuus- ja tuottavuustekijät ovat tasapainossa keskenään. Selväksi tuli myös se, että määrällisillä mittareilla voidaan antaa vain osakuva toiminnasta. Täydentämällä määrällistä mittausta laadullisilla menetelmillä, päästään syvemmälle vaikuttavuuden arvioinnissa. 

Tietoa kirjoittajista:

Sinikka Luokkanen, tietopalvelupäällikkö, Hämeen ammattikorkeakoulun kirjasto, email. sinikka.luokkanen@hamk.fi

Jarmo Saarti, kirjaston johtaja, Kuopion yliopiston kirjasto, email. jarmo.saarti@uku.fi