

Tilastot kirjastopalvelujen vaikuttavuuden mittarina

Mirja Laitinen

Tiedonhakupalvelut, sekä laajat kirjallisuusselvitykset että vastauksen etsiminen yksittäisiin kysymyksiin, ovat olleet kirjastojen ydinosaamista, vaativaa asiantuntijapalvelua sekä keskeinen osa niiden toiminnan vaikuttavuutta. Tässä artikkelissa tarkastellaan nykyistä Suomen Tieteellisten kirjastojen yhteistilastotietokannan tilastointia näiden palvelujen kuvaajana sekä Jyväskylän yliopiston kirjastossa toteutetun tarkemman tiedonhakujen seurannan tuloksia.

Kirjastojen perinteiset palvelumuodot, lainaus-toiminta ja tiedonhakukysymykset, ovat aiempina vuosina keskeisesti mitanneet kirjastopalvelujen volyymin. Maksuttomien tiedonhakujen määrä Suomen Tieteellisten kirjastojen yhteistilastotietokannassa [1] on vuodesta 2009 vuoteen 2010 laskenut 5 % (yhden organisaation yliopistokirjastoissa). Myös Jyväskylän yliopiston kirjaston tilastot osoittavat, että tiedonhaut vähenevät vuosi vuodelta, mutta tiedonhankinnan opetuksen ja ohjauksen tunti- ja osallistujamäärät vastaavasti lisääntyvät.

Tiedonhankinnan opetusta riittävästi saaneet pystyvät itsenäisemmin ratkaisemaan tiedonhakukysymyksiään. Kirjaston hankkimat elektroniset tietokanta- ja verkkolehtipalvelut mahdollistavat opiskelijoille ja tutkijoille pääsyn aineistoihin heidän omilta työasemiltaan. Faktakysymyksiin vastauksen etsiminen internetistä sujuu useimmilta ja kuuluukin kansalaistaitoihin.

Kuitenkin monenlaiset asiakkaiden tiedonhankintakysymykset työllistävät kirjastojen asiantuntijoita. Kirjastotietokantojen hakulogiikkaan ja aineistojen löytyvyyteen liittyvät tilanteet, hakuliittymien ongelmat ja e-aineistojen toimimattomuus ovat päivittäin esiintyviä esimerkkejä. Kuinka tarkoin nämä palvelut kirjastoissa tilastoidaan ja onko niille omia tilastokategorioita? Näille kirjastopalvelujen vaikuttavuutta osoittaville palveluille tulisi olla mittarit.

Millainen on tilastoitava tiedonhaku?

Suomen Tieteellisten kirjastojen yhteistilastotietokannan KITT-käyttäjän käsikirjassa [2] tiedonhaun määritelmä perustuu pitkälti pitkälti kirjastotilastoinnin kansainvälisen standardin ISO 2789 (Information and documentation – International library statistics) ohjeistukseen.

KITT-käyttäjän käsikirjan sanaston mukaan tiedonhakua on, kun asiakas haluaa tietoa rajatusta aiheesta. Tiedonhakujen toimeksianto voi olla suullinen tai kirjallinen. Jos asiakas samalla palvelukerralla muotoilee aiheitaan, sitä pidetään samana toimeksiantona. Yhdellä kertaa asiakas voi kuitenkin myös antaa useamman toimeksiantannon. Tiedonhakuun kuuluu mm. faktatiedon etsiminen, opastus tiedonlähteiden sisältöön sekä asiakkaan opastaminen tekemään tiedonhakua itsenäisesti.

Tilastoitavaa tiedonhakua ei kuitenkaan ole esimerkiksi kirjaston käytön tekninen opastus, kuten kirjaston tiloihin, aukioloon, tulostimen tai tietokoneen käyttöön jne. liittyvät kysymykset. Sama pätee tietokantojen käytön opastus tai julkaisun sijainnin opastukseen.

Tiedonhakujen seurantatutkimus

Jyväskylän yliopiston kirjastossa on kerätty tarkempaa tietoa maksuttomista tiedonhauista. On haluttu selvittää mihin tarkoitukseen tiedonha-

Taulukko 1. Seurantakuukausien yhteistilasto asiakkaiden ja käyttötarkoituksen mukaan:

Asiakkaat:	Käyttötarkoitus:	
<i>Yo-sisäinen</i>		77% hauista yht.
	opiskelu	74% sisäisistä
	tutkimus	18% sisäisistä
	työ	7% sisäisistä
	muu	1% sisäisistä
<i>Yo-ulkoisen</i>		23% hauista yht.
	Opiskelu	38% ulkoisista
	tutkimus	17% ulkoisista
	työ	21% ulkoisista
	muu	24% ulkoisista

Kun seurannassa kirjatut tiedonhakukysymykset ryhmitellään yllämainittujen määritelmien mukaan, saadaan jakaumaksi:

Taulukko 2. Tiedonhakukysymysten jakauma

Tiedonhaut	72 %
Asiakasta opastetaan tekemään tiedonhakua itsenäisesti	6 %
Opastus lähteiden sisältöön, tulkintaan ja käyttöön	22 %

kupalvelua tarvitaan ja mitkä asiakasryhmät sitä eniten käyttävät. Tietojen kokoaminen toteutettiin marraskuussa 2010 sekä helmi- ja huhtikuussa 2011. Samalla koottiin tiedot tiedonhakujen aiheista, jotta saataisiin selville minkä tyyppisissä ongelmissa asiakkaat pyytävät kirjastosta apua.

Tarkempi seuranta toteutettiin kirjaston kaikissa palvelupisteissä ja työhuoneissa tehdyistä tiedonhauista, olivatpa pyynnöt tulleet puhelimitse, sähköisesti tai paikan päällä esitettyinä. Seurantaan otettiin mukaan vain tiedonhakukysymykset, jotka täyttivät Suomen Tieteellisten kirjastojen yhteistilastotietokannan KITT-käyttäjän käsikirjan tiedonhaun määritelmän.

Seurannassa asiakkaat ryhmiteltiin yliopiston sisäisiin ja ulkoisiin. Asiakkaiden tiedontarpeet ryhmiteltiin opiskeluun, tutkimukseen, työhön tai muuhun, esim. vapaa-aikaan. Valtaosa, yli

75% tiedonhakukysymyksistä tulee omasta yliopistosta ja opiskelutarpeisiin. Tutkijoiden osuus jäi alle 20 %:iin. Ulkopuolisten asiakkaiden kysymykset liittyivät myös eniten opiskeluun, mutta jakauma työelämän, tutkimus-, vapaa-ajan / muiden tarpeiden välillä oli tasaisempi kuin yliopiston sisäisillä asiakkailla.

Luokittelu on tehty kyselyajankohtien jälkeen tilastokeruussa annettujen kuvausten perusteella. Tyypillinen tiedonhaku (1.) oli ”kirjallisuutta aiheesta x”. Osa pyynnöistä oli puutteellisten bibliografisten tietojen täydennystä. Tiedonhakujen osuus näyttää tässä suhteellisen suurelta, mutta osa näistä voisi kuulua myös 2.-kategoriaan.

Itsenäiseen tiedonhakuun opastavia tilanteita (3.) on varmaan ollut enemmänkin ainakin palvelupisteissä, joissa asiakkaan on mahdollista seurata virkailijan tiedonhakua. Näissä tilanteissa asi-

akasta pyritään ohjaamaan itsenäiseen tiedonha-kuun ja kirjastossa toimimiseen aina kun se on luontevaa. Myös lähteiden käyttöön liittyvä lu-ku voisi olla suurempi. Läheskään kaikki tähän kategoriaan liittyviä pyyntöjä ei ilmeisesti huomata tilastoida.

Seurantakuukausina saatiin kirjaston henkilökunnalta palautetta, joka nosti esille ajatuksen siitä, että KITT-tilastointi ei ole tällä hetkellä riittävä ja tilastointiohjeet ovat vaikeasti tulkittavissa.

Mitä tilastot eivät mittaa

KITT-käyttäjän käsikirjan sanastossa tiedonhaun käsitettä määriteltäessä on tehty rajanvetoa siitä mikä on ja mikä ei ole tiedonhakua. Ohjetta ei voi sellaisenaan käyttää ainakaan suurissa kirjastoissa ja palvelupisteissä vaan sitä on pitänyt editoida ytimekkäämmäksi ja selkeämmäksi, jotta palvelupisteissä voidaan nopeasti päättää onko juuri päättynyt asiakkaan kohtaamistilanne sisältänyt tilastoitavaa.

Virkailijan on myös itse pääteltävä näissä tilanteissa oliko kyseessä esim. ”Asiakasta opastetaan tekemään tiedonhakua itsenäisesti” vai ”Miten haen tästä tietokannasta”. Näistä ensin mainittu on tilastoitavaa, mutta jälkimmäinen ei. Henkilökunnan apua vaativat jäljittämispyyntöt, kun asiakkaan on tiedossa vajaat julkaisutiedot tai kun julkaisun käsille saaminen edellyttää painettujen kirjastoluetteloiden osaamista, jäävät myös monesti tilastoimatta. Nämä kysymykset saatetaan mieltää sijaintihauiksi. Ne ovat kuitenkin aikaa ja asiantuntemusta vaativia kysymyksiä. Rajanveto voidaan siis teoriassa tehdä, mutta on käytännössä hankalaa.

Tilastointiohjeessa kielletään tilastoimasta tietäntyyppisiä kysymyksiä esim. tiedon antaminen kirjaston tiloista. Mitä sitten on asiakkaan ohjaaminen oikeiden kokoelmien äärelle laajan tiedonhakuongelman aloitusvaiheessa, kun asiakkaalle kerrotaan fyysisten kokoelmien sijainnista kokoelmien silmäilyä (browsingia) varten ja vastaavasti annetaan verkkoaineistojen selailuvinkkejä?

Tiedonhaun asiantuntijapalvelut jäävät tilastoimatta

Tiedonhakujen tilastointiohjeesta ei löydy kategoriaita kasvaville asiantuntijapalveluille. Näitä ovat esim. erilaiset käytettävyysongelmat ja tiedonhallintakysymykset. Verkkoaineistojen käyttöön liittyvien ongelmien voidaan katsoa olevan suurin kirjastoja työllistävä asiakaskysymyskategoria lainaustoimintaan liittyvien kysymysten rinnalla, vaikka kummastakaan ei kerätä tilastoja.

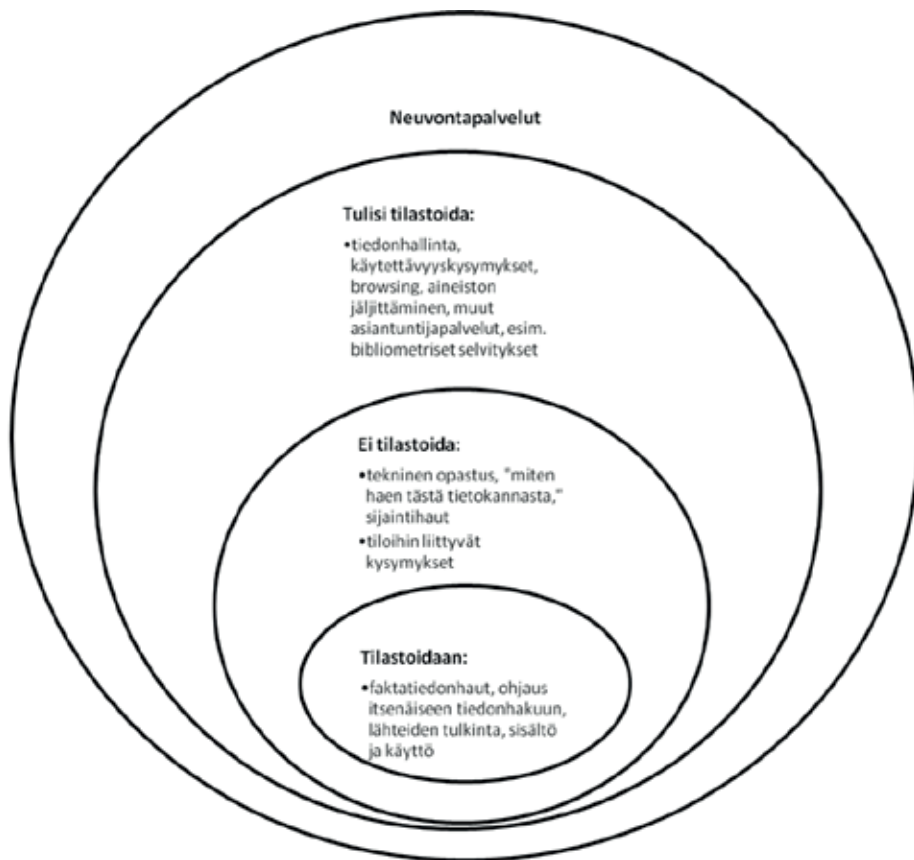
KITT-käsikirjan määritelmä ei sisällä asiakkaiden tiedonhallintaan liittyvien kysymysten selvittelyä. Osan kysymyksistä voi tulkita kuuluvan tilastokategoriaan: ”asiakasta ohjataan tekemään tiedonhakua itsenäisesti”, vaikka näissä ei aina ole kyse varsinaisesta tiedonhausta vaan laajemmin tiedonhallinnasta. Näitä ovat esim. bibliografisten tietojen merkitseminen ja siirto eri järjestelmiin, mm. viitteiden hallinta, ansioluettelot sekä muu tiedon oikea käyttö.

Tällaisten kysymysten voi olettaa vain kasvavan esimerkiksi tutkijapalvelujen tehostuksessa, samoin kuin bibliometriikkaan, aineistonhallintaan, tutkimusdataan ja julkaisuarkistoihin liittyvien asiantuntijapalvelujen lisääntymisessä. Neuvonta- ja tietopalvelujen vastaamien kysymysten tilastointia KITT-käsikirjan mukaan voidaan havainnollistaa seuraavasti: (Kuviossa eri osien mittasuhteet toisiinsa nähden eivät ole todenmukaiset)


Uudistuksia vaativa tilastointi

ISO-standardin ja KITT-tilaston Tiedonhaku-käsite määritelmiseen on vanhentunut jo useita vuosia sitten. Niinpä se on tällaisenaan ollut riittämätön osoittamaan kirjastojen keskeistä asiantuntijaosaamista, eikä ole kuvannut asiakkaan saamaa hyötyä kirjastopalveluista. Tervetullut vaikuttavuuden arviointitapa on KITT-käyttäjän käsikirjassa 2011 s. 14 mainittu Kirjasto-toiminnan vaikuttavuuden arviointiryhmän laatima mittaristo. Yhtenä vaikuttavuutta kuvaavana elementtinä on ”asiakkaan saaman tiedon antama hyöty asiakkaalle”, jota selvitetään kyselyllä.

Kuvio 1. Tilastoitavat ja ei-tilastoitavat tehtävät neuvonta- ja tiedonhakutilanteissa



Tilastointia ollaan vihdoinkin kehittämässä myös kansainvälisesti, ja uusi versio ISO 2789 -standardista on tätä kirjoitettaessa lausuntokierroksella Suomessa. Tässä standardiehdotuksessa väljennetään jonkin verran tiedonhaun käsitettä "reference questions". Lisäksi tilastoitaviksi esitetään teknisiin kysymyksiin ja tiloihin liittyvät tiedustelut ja opastuspyynnöt "informational questions".

Nähtäväksi jää onko tämä uusi standardi riittävä mittaamaan kirjastojen todellista vaikutavuutta esim. asiantuntijapalvelujen osalta. Kun uusi tilastointi on käytössä, Jyväskylän yliopiston kirjastossa aiotaan taas toteuttaa tarkempi asiakaskysymysten seuranta. 

Lähteet

- [1] Tieteellisten kirjastojen tilastotietokanta <https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/index.jsp> (viitattu 16.10.2011)
- [2] KITT-käyttäjän käsikirja 2011. Suomen tieteellisten kirjastojen yhteistilasto. Tilastointiopas. Helsinki: Kansalliskirjasto. 2011. http://www.kansalliskirjasto.fi/attachments/5rQrJ8h6f/5wASKjuIX/Files/CurrentFile/KITT-kayttajan_kasikirja_2011.pdf (viitattu 16.10.2011)

Tietoa kirjoittajasta

Mirja Laitinen, tietopalvelupäällikkö
Jyväskylän yliopiston kirjasto
Email. mirja.p.laitinen@jyu.fi