

# Kirjastojen toiminnan arviointi: yhteisten mittareiden toimivuus ja kehittäminen

Risto Heikkinen & Markku Laitinen, & Vappu Lappalainen & Susanna Parikka & Päivi Rasinkangas & Jarmo Saarti & Maria Söderholm & Eija Suikkanen & Eila Vainikka

*Kirjastojen toiminnan arviointi on tullut kaikilla kirjastosektoreilla entistä ajankoh-  
taisemmaksi. Kirjastotoiminnan vaikuttavuuden arviointiryhmä määritteli vuonna  
2010 kaikille kirjastosektoreille kymmenen mittarin paketin. Tavoitteena on, että  
mittaristoa voidaan käyttää kirjastojen vaikuttavuuden osoittamisen yhtenä väli-  
neenä. Lisäksi sen avulla pystytään vertailemaan ja kehittämään kirjastojen toi-  
mintaa sekä tiedottamaan kirjastojen toiminnasta ja onnistumisesta yleisesti.  
Tässä artikkelissa arvioidaan kymmenen mittarin toimivuutta ja niiden kehittä-  
mistarpeita.*

**K**irjastojen vaikuttavuuden erittely ja käytettyjen resurssien hyötyanalyysi ovat yhä tarpeellisempia perusteltaessa kirjastojen merkitystä yhteiskun-  
nan rahoittamina toimijoina. Myös lainsäädän-  
tö velvoittaa kirjastoja arvioimaan omaa toiminta-  
taansa. Arviointia tukevat mm. tilastot ja kyselyt.

## Tilastot ja kyselyt

Tällä hetkellä kirjastotilastoja kerätään varsin kat-  
tavasti Suomessa. Yleisten kirjastojen osalta kan-  
sallisesta tilastoinnista vastaa opetus- ja kulttuu-  
riministeriön kulttuuriyksikkö. Yleisten kirjasto-  
jen tilastot tallennetaan Suomen yleisten kirjasto-  
jen tilastotietokantaan (SYT) ja tietojen tuotan-  
toon osallistuvat Ahvenanmaata lukuun ottamat-  
ta Suomen yleiset kirjastot ja elinkeino-, liikenne-  
ja ympäristökeskukset.

Tieteellisten kirjastojen tilastodata kerätään  
Tieteellisten kirjastojen tilastotietokantaan, KIT-  
Tiin, jota Kansalliskirjasto ylläpitää. Vaikka molempien tietokantojen datan analysointiominai-  
suuksia on viime vuosina kehitetty, niissä on sel-  
keästi parantamista.

Kirjastojen työn laadukkuutta ja vaikuttavuut-  
ta on mitattu myös kansallisella kyselyllä, joka on  
toteutettu yhteisenä kaikille kirjastosektoreille.

Seuraava kysely toteutetaan vuonna 2013. Tällä  
hetkellä vaikuttavuuden arviointipuhe on vah-  
vistunut, mistä ovat esimerkkeinä mm. korkea-  
koulusektorien rahoitusmallien ja juridisen ase-  
man muutokset ja kunnallisen palvelutuotan-  
non muutokset.

## Mittareiden arviointia

Kirjastoille annetut kirjastosektoreiden yhteiset  
mittarit ovat seuraavat:

1. Kirjastojen kansallisessa käyttäjäkyselyssä *pal-  
velut kokonaisuudessaan* -kohdasta saatu arvio
2. Asiakkaan saaman tiedon antama hyöty asi-  
akkaalle, esim. FinELibin käyttäjäkysely
3. Kirjastoaineistokulut / kohdeväestö tai asu-  
kas (fyysiset ja digitaaliset aineistot)
4. Kirjastokäynnit (fyysiset ja virtuaaliset) /  
kohdeväestö tai asukas
5. Kirjaston kokonaiskulut / kohdeväestö tai  
asukas
6. Kirjaston vaikuttavuus omassa kehysorgani-  
saatiossa / yhteiskunnassa
7. Lainat ja digitaalisten palveluiden aineiston-  
lataukset / kohdeväestö tai asukas
8. Opiskelun ja työskentelyn tehostuminen  
(vaikutusmittari)

9. Informaatiolukutaito, esim. tiedonhankinnan opetuksen vaikutus opiskeluun (kansallinen asiakaskysely)

10. Kokoelmien kattavuus ja laadukkuus

Seuraavassa arvioidaan mittariston toimivuutta ja sen kehittämisen keskeisimpiä haasteita eri kirjastosektoreilla. Tilastollisten tunnuslukujen perustana ovat Kansalliskirjaston koordinoima kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely 2010 sekä kirjastojen – SYT ja KITT – tilastot vuodelta 2010.

## Resurssimittarit

Mittareista kolme kohdistuu kirjaston resursseihin, jotka pyritään suhteuttamaan kohdeväestöön toimivan vertailuluvun saamiseksi. Nämä mittarit ovat: kirjastoaineistokulut / kohdeväestö tai asukas (fyysiset ja digitaaliset aineistot), kirjaston kokonaiskulut / kohdeväestö tai asukas sekä kokoelmien kattavuus ja laadukkuus.

Kirjastoaineistojen euromäärä on selkeä ja tuttu mittari, jonka avulla kirjastot voivat verrata omia kirjastoaineistokulujaan muiden kirjastojen vastaaviin kuluihin. Vertailu on mahdollista, kun tieto ilmoitetaan henkilöä kohti. Luotettava tietoa kuitenkin saadaan, kun verrataan samankokoisia yksiköitä keskenään. Tilastoinnissa tulee erottaa fyysiset ja digitaaliset aineistot toisistaan, jotta pystytään seuraamaan eri formaateissa julkaistaviin aineistoihin kuluvia euroja.

Kirjaston kokonaiskulut asukasta/käyttäjää kohti on mittarina suuntaa antava ja sillä voi osoittaa kirjastotoiminnan edullisuuden tai kalteuden. Kuluja voi vertailla paitsi muiden kirjastojen menoihin myös kunkin kehysorganisaation muiden toimijoiden menoihin.

Kokonaiskulujen ongelma on kirjastojen ja niiden kehysorganisaatioiden erilainen budjettirakenne: mitkä kulut kirjataan toimialalle ja mitkä keskitettyihin toimintoihin?

Lisäksi kirjastojen kokonaiskulujen välillä voi olla suuriakin eroja, kun esimerkiksi työllistettyjen työpanos ja kirjastolle vyörytetyt kustannuserät vaihtelevat kirjastoittain.

## Mittaamisen haasteita

Yhteisenä puutteena yleisten kirjastojen kannalta em. resurssimittareissa on tällä hetkellä se, että yleisten kirjastojen tietokannasta ei saada esiin seutukirjastoon kuuluvien eri kuntien kirjastojen kuluja. Myös tietojen keruun ajankohta on ollut liian varhainen; tiedot täytyisi kerätä vasta kuntien tilinpäätösten valmistuttua, jotta ilmoitettavat tiedot olisivat todelliset.

Kansallisessa käyttäjäkyselyssä tiedusteltiin kirjaston aineistojen riittävyttä ja ajantasaisuutta sekä sitä, miten aineistot vastaavat asiakkaan tarpeisiin. Vastauksista saadaan yleisnäkemyksiä kokoelman kattavuudesta ja laadukkuudesta, mutta lisäksi tarvitaan tarkempaa, esim. erikielisiä aineistoja koskevaa, tietoa kokoelman kehittämisen avuksi.

Toisaalta voidaan kysyä, mitä tarkoitetaan laadukkuudella ja mikä taho on oikeutettu määrittelemään kokoelman laadukkuuden? Jos ryhdytään koko maan kattaviin vertailukelpoisten selvitysten tekoon, ne pitäisi pystyä toteuttamaan kevyesti ja ohjeistuksen tulisi olla tarkka ja selkeä. Korkeakoulukirjastoissa voitaisiin hyödyntää myös opinnäytteiden ja muiden julkaisujen lähdeanalyysijä, joilla voitaisiin selvittää kokoelman palvelevuus tutkimuksen ja opinnäytteiden tekemisessä.

## Kirjastotyyppien erityispiirteet

Erikoiskirjastosektorilla resurssimittareita pystytään laskemaan vain joillekin erikoiskirjastoille, koska kirjastojen kohdeväestöä ei ole määriteltä. Erikoiskirjastoissa on keskeistä arvioida toiminnan merkitystä kehysorganisaation ja sen henkilöstön näkökulmasta, joten taustaorganisaation tiedoista tulisi tilastotietokantaan ottaa mukaan ne tiedot, joita tarvitaan tunnuslukujen ja vaikutavuusmittareiden laskemiseksi. Kohdeväestöksi voitaisiin määrittellä oman organisaation henkilöstö, vaikka osa erikoiskirjastosta palveleekin valtakunnallisesti alansa asiantuntijoita. Tämä mahdollistaisi kirjastojen toiminnan vertailun.

Vastaava haaste kohdeväestön määrittelyssä on

niissä korkeakoulukirjastoissa, jotka palvelevat useaa korkeakoulua ja erityisesti niissä ammattikorkeakouluyksiköissä, jotka palvelevat myös ammatillista toista astetta sekä palvelusopimuksien muuta asiakaskuntaa. KITTissä käytössä olevat FTE-luvut koskevat vain korkeakouluopiskelijoita. Yhteismitallisuuden vuoksi ammattikorkeakouluissa käytetään FTE-lukuja, mutta todellisuus vääristyy, koska koko toinen aste jää näiden lukujen ulkopuolelle.

Resurssimittareissakin kirjastoaineistokulut sekä kirjaston kokonaiskulut ovat pulmallisia yhteismitallisuuden vuoksi, sillä ammattikorkeakoulut saavat rahoitusta myös toiselta asteelta ja palvelusopimuksista. Yhteiskirjastossa tämä yritetään hallita vertailemalla vain korkea-asteita keskenään.

## Käytön mittarit

Käytön mittareina ovat kirjastokäynnit ja digitaalisen aineiston käyttö. On hyvä tarkastella sekä fyysisiä että virtuaalisia käyntejä asukasta tai kohdeväestöä kohti, mutta niistä tarvitaan erilliset tiedot, sillä käynnit ovat luonteeltaan erilaisia. Fyysiset käynnit voivat kertoa paitsi kirjastoaineistoon tutustumisesta tai sen lainaamisesta myös esim. kirjaston viihtyisyydestä ajanviettopaikkana, tilojen toimivuudesta kokouspaikkana tai aktiivisesta tapahtumien järjestämisestä.

Kyselyjen mukaan (Kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely 2010; Asiakaskysely, Jyväskylän kaupunginkirjasto 2011) ihmiset tulevat kirjastoon tekemään myös muuta kuin lainaamaan ja palauttamaan aineistoja, ja on tarpeen seurata, miten fyysisten kirjastokäyntien määrä muuttuu esim. virtuaalisten palvelujen lisääntyessä. Korvaavatko virtuaalipalvelut fyysisen kirjaston vai innostavatko käymään siellä aiempaa aktiivisemmin? Serola ja Vakkari (2011, 95) löysivät viitteitä virtuaalipalvelujen kirjastonkäyttöä aktivoivasta vaikutuksesta tutkiessaan, miten kuntalaiset käyttävät yleistä kirjastoa.

Osalla korkeakoulu- ja erikoiskirjastoja on hallinnollisista ja fyysisistä toimintamuodoista joh-

tuen ongelmia koota tietoja asiakaskäynneistä: kokoelmat saattavat sijaita siten, ettei asiakaskäyntejä pystytä kirjaamaan. Joissakin toimipisteissä etäisyys kirjastoon saattaa olla niin pitkä, että yhteydenotot tapahtuvat sähköpostitse ja muin etäkäyttötavoin. Yksi ratkaisu, jolla kirjaston käyttötavat tulisivat esille, olisi huomioida tietopalveluyhteydenotot kirjastokäynteinä. Käytännön ratkaisuna edelleen kirjattaisiin fyysiset käynnit, koska niillä on monissa kirjastoissa oma ja erityinen merkityksensä, mutta lisäksi kirjattaisiin esim. sähköpostitse ja puhelimitse tulevat yhteydenotot.

## Virtuaalikäytön mittaamisen ongelmat

Virtuaaliset kirjastokäynnit on haasteellinen mittari kaikilla kirjastosektoreilla, koska tilastointia ei ole saatu yhteismitalliseksi. Kuitenkin jo tällä hetkellä pitäisi virtuaalisista kirjastokäynneistä pystyä erittelemään esimerkiksi kuinka usein kotisivujen eri paikoissa käydään, jotta kirjastoissa tiedettäisiin, mihin kannattaa panostaa.

Kirjastojen virtuaalipalvelutarjonta onkin laajentunut huomattavasti (mm. aineistoportaalit, sosiaalisen median välineet) ja se tulee saada näkyviin myös vaikuttavuuden mittareissa ja kirjaston toimintaa kuvaavissa tilastoissa. Kirjastojen virtuaalipalvelukokonaisuus näyttäytyy siis yhteistilastoon kerättävän datan valossa tällä hetkellä huomattavasti suppeampana kuin mitä se todellisuudessa on.

Virtuaalikäyntien määrittelyä on ehdotettu uudistettavaksi KITT-ohjausryhmässä siten, että se sisältäisi verkkosivukäynnit, kokoelmatietokannan yhteydenotot ja aineistoportaalien istunnot (Luokkanen 2009). Turun ammattikorkeakoulun kirjastossa tehtiin selvitys kirjaston virtuaalipalvelujen tilastojen luotettavuudesta vertailemalla eri tilastointityökalujen tuottamaa dataa. Selvityksen tuloksena ryhdyttiin keräämään kirjaston virtuaalikäyntejä vuodesta 2009 alkaen. Laskettaessa virtuaalikäynnit KITT-ohjausryhmän suosittelemalla tavalla Turun ammattikor-

keakoulun kirjaston virtuaalikäyttö on kaksinkertainen verrattuna fyysisiin käynteihin.

Kirjaston virtuaalikäytön kansainvälistä ohjeistusta ollaan parantamassa. Kansainvälinen kirjastotilastostandardi ISO 2789 (International Library Statistics) on parhaillaan uudistettavana ja standardin seuraavassa painoksessa kiinnitetään huomiota erityisesti elektronisten palvelujen, mobiilikäytön ja digitoinnin tuomiin tilastointitarpeisiin.

## Käyttötietojen ja uusien palvelujen haasteet

Mittari ”lainat/asukas” on pitkään käytössä ollut mittari ja siitä on olemassa historiallisia sarjoja, jotka näyttävät lainauksen vaihtelun ajan kuluessa ja tietojen avulla voi vertailla kehitystä eri alueilla ja kirjastoissa. Mittarin sisältö on kuitenkin muuttunut sen jälkeen, kun nettiusuminen tuli mahdolliseksi. Paitsi nykyisin kerättävien kaikkien lainojen määrää olisi mielenkiintoista seurata valtakunnallisesti myös toimipistelainojen määrää.

Erilaisten sähköisten palvelujen ja aineistojen lisääntyessä olisi oltava keinoja käyttö- ja laustietojen saamiseksi. Elektronisten aineistojen käyttötietojen kokoamisessa ongelman muodostaa kuitenkin se, että aineistojen toimittajilta ei aina saada käyttötietoja. Aineistojen toimittajille tämä olisi tärkeä kehittämiskohde. Käytöstä kerätyt tiedot tulisi voida suhteuttaa kehysorganisaatioon ”kohdeväestönä”. Myös yleisissä kirjastoissa täytyy varautua digitaalisten aineistonlatausten tilastointiin, vaikka toistaiseksi yleisten kirjastojen lainaus kohdistuu ensisijaisesti fyysisiin kirjoihin ja muihin tallenteisiin, eikä e-aineistoja ole merkittävästi käytettävissä tai ladattavissa. Fyysiset lainat ja digitaaliset aineistonlataukset on tilastoitava erikseen, jotta voidaan tarkastella eri formaateissa lainattavien aineistojen käyttöä. Seutukirjastojen yhteydessä ongelmana on jälleen se, ettei selkeää kirjastokohtaista tunnuslukua saa, jos tilastossa ilmoitetaan vain koko seudun tunnusluvut.

Yleisistä kirjastoista on tullut kasvavassa mää-

rin proaktiivisia tietoyhteiskuntataitoja opettavia, lukemiseen kasvattavia ja kirjallisuuteen perehdyttäviä tietokeskuksia ja tapahtumien järjestäjiä. Vastaavasti opettaminen on tullut entistä suurempaan rooliin korkeakoulu- ja erikoiskirjastoissa. Näiden palvelujen täytyisi ehdottomasti näkyä myös mittareissa. Samoin kansalaisten tasa-arvoisen palvelun toteutumista pitäisi tarkastella, esimerkiksi kirjastojen saavutettavuuden kautta. Mittarina voisi olla fyysisten kirjastojen aukiolotunnit.

## Laatu ja vaikuttavuusmittarit

Eniten yhteisessä mittaristossa on laatu- ja vaikuttavuusmittareita. Tällä on pyritty korostamaan mittaamisen suuntaamista toiminnan arviointiin ja vaikuttavuuden analysointiin. Mittarit ovat Kirjastojen kansallisessa käyttäjäkyselyssä *palvelut kokonaisuudessaan* -kohdasta saatu arvio, asiakkaan saaman tiedon antama hyöty asiakkaille (esim. FinELibin käyttäjäkysely), kirjaston vaikuttavuus omassa kehysorganisaatiossa/yhdistyksessä, opiskelun ja työskentelyn tehostuminen (vai-utusmittari) ja informaatiolukutaito, kuten tiedonhankinnan opetuksen vaikutus opiskeluun (kansallinen asiakaskysely).

Kirjaston vaikutusta asiakkaiden informaatiolukutaidon kehitykseen kysyttiin tieteellisissä kirjastoissa pyytämällä heitä ottamaan kantaa väittämään ”Kirjaston tarjoama tiedonhankinnan opetus on kehittänyt tiedonhankintataitojani”. Yleisille kirjastoille suunnatussa kyselyssä ei vastaavaa kysymystä ollut, vaan kysymykset ja väittämät olivat yleisluontoisempia ja ne mittasivat enemmänkin kirjaston vaikutusta esim. asiakkaan kulttuuri- ja lukemis- ym. harrastukseen ja elämän laatuun yleensä.

Kirjastojen kansallisessa käyttäjäkyselyssä *palvelut kokonaisuudessaan* -kohdasta saatu arvio on hyvä mittari toistuvasti seurattuna. Saatua arviota voidaan täsmentää kirjastoittain tai seuduittain (yleisissä kirjastoissa) kohdistamalla kysely tai selvitys tiettyyn palvelun osa-alueeseen. Esimerkiksi Oulun kaupunginkirjasto teki vuonna 2011 Ou-

lun alueen asukkaille puhelinkyselyn, jossa keskityttiin yksityiskohtaisesti asiakkaiden saamaan palveluun fyysisissä kirjastoissa. Asukkaita kysyttiin, kävivätkö he kirjastossa ja jos kävivät, tervehdittiinkö heitä siellä ja huomioitiinko heitä muilla tavoin. Heitä pyydettiin myös arvioimaan henkilökunnan lähestyttävyyttä, ystävällisyyttä, osavuutua, nopeutta ja aktiivisuutta.

Pääkaupunkiseudun HelMet-kirjastoissa on tutkittu palvelun laatua mystery shopping -menetelmällä. Tutkija-asiakkaat arvioivat asiakaspalvelijoiden käyttäytymistä ja toimintaa asiointikäynnein, joita varten oli muodostettu kuusi tyyppillistä asiointimallia. Asiointien aikana arvioitiin laatutekijöitä, jotka liittyivät esimerkiksi tervehdymiseen ja ystävällisyyteen, asiakkaan huomioimiseen ja asiakkaaseen keskittymiseen sekä omaaloitteisuuteen ja osaamiseen.

## **Tietopalvelujen monipuolistuminen esiin**

Tietopalvelutoiminta on erikoiskirjastoissa asiakasvaikuttavuuden ydinaluetta. Asiakkaiden tietotarpeiden hallitsemiseksi ja tarpeisiin vastaamiseksi erilliskirjastoissa on monenlaisia palveluita, joiden toteuttaminen vaihtelee nopeista suoritteista usean päivän systemaattiseen tiedonkeruuseen. Kansallinen vuoden 2010 käyttäjäkysely palveli varsin hyvin erikoiskirjastojen tarpeita laadun ja vaikuttavuuden mittaamisen osalta (esim. palvelut kokonaisuudessaan, asiakkaan saaman tiedon antama hyöty, työn tehostuminen, tiedonhankinnan opetuksen vaikutus).

Erikoiskirjastot kaipaavat kuitenkin nykyistä tarkempaa erittelyä tietopalvelutoiminnastaan, kuten uutuusseurannasta - ja muun uuden tiedon seurannasta - ja tiedonhankinnan opastuksesta tai opetuksesta. Asiakaskyselyt ovat merkittävin keino saada esille laadullisia vaikutuksia asiakkaiden palveluista kokemasta hyödystä, mutta erikoiskirjastoissa pidetään perusteltuna myös tilastotiedon keräämistä uutuusseurannasta ja mahdollisuuksien mukaan myös tiedonhankinnan opetuksesta.

*Asiakkaan saaman tiedon antama hyöty asiakkaalle on yleisillekin kirjastoille relevantti asia kartoittaa, mutta on huomattava, että yleisten kirjastojen asiakkaat hakevat kirjastosta myös viihdettä ja virkistystä. Yleisellä kirjastolla on roolinsa paitsi tiedonjakajana myös yhteisöllisenä toimijana, joka tarjoaa jokaiselle ajanviettopaikan ja mahdollisuuden osallistua kulttuuriharrastuksiin.*

*Kirjaston vaikuttavuutta omassa kehysorganisaatiossa/yhteiskunnassa on olennaista selvittää, mutta tähän työhön yleisten kirjastojen täytyisi löytää yhteistyökumppaneita esimerkiksi tutkimusyhteisöistä. Mielenkiintoista olisi testata tieteen menetelmin mm. oletuksia kirjaston vaikutuksesta mielenterveyden ylläpitäjänä tai syrjäytymisen estäjänä. Kirjaston vaikuttavuus omassa kehysorganisaatiossa/yhteiskunnassa onkin mittarina sellainen, että se vaatisi työtä helpottavaa ja mittaamista yhtenäistävää yhteistä mallia aivan samoin kuin kokoelmien kattavuutta ja laadukkuutta mitattaessa. Tässä mittarissa olisi hyvä ottaa huomioon, miten kirjasto reagoi asiakasryhmien tarpeisiin ja kuinka aktiivisesti se käy vuoropuhelua kehysorganisaation kanssa kehittäessään palvelujaan.*

Erikoiskirjastojen tehtävänä voidaan nähdä paitsi oman organisaation tietotarpeisiin vastaaminen myös erikoisalojen tiedon saatavuudesta huolehtiminen yhteiskunnassa. Joissakin tapauksissa se on myös kehysorganisaation itsensä tehtävä.

## **Yhteiskunnallinen vaikuttavuus**

Yhteiskunnallista vaikuttavuutta voidaan tarkastella perinteisillä kokoelmamittareilla. Kokoelmien määrätietoja on saatavilla, mutta tulisi kehittää yhteinen malli kokoelmien laadun tarkasteluniseksi: tarvittaisiin tietoa aineiston saatavuudesta ja riittävydestä eli siitä, miten kirjastoaineisto vastaa tarpeisiin, miten relevantteja ja laadukkaita hankinnat ovat, kuinka kirjastoaineisto uusiutuu, mikä on aineiston rakenne ja kuinka sitä käytetään. Tilastoitu kaukopalvelu kuvaa

niin ikään kirjaston merkitystä yhteiskunnassa, sillä se kertoo, mistä omiin kokoelmiin kuuluvien aineistojen saadaan käyttöön.

Yhteiskunnallinen vaikuttavuus tulee esille myös kirjaston aktiviteetteina ja vuorovaikutuksessa ulospäin. Mittareina voitaisiin käyttää annettua koulutuksen määrää, työryhmäjäsenyyksiä, asiantuntijalausuntoja, kirjoitettuja artikkeleita, verkkosivujen ja yhteisöllisten palvelujen käyttöä sekä omaa toimialaa koskevan tiedon välittämistä kehysorganisaatiossa ja sen ulkopuolella.

Ongelmaksi muodostuu se, ettei kerättävän tilastodatan määrää ole ehkä järkevää lisätä. Yleisen kirjastotilastostandardin lisäksi parhaillaan on uudistettavana myös ISO 11620 -standardi (Library Performance Indicators), jonka seuraavaan painokseen pyritään saamaan juuri mainittu kaltaisia kirjaston yhteiskunnallista vuorovaikutusta kuvaavia mittareita.

## **Keskeiset kehittämiskohteet vaikuttavuuden mittaamisessa**

Kirjastojen toiminnan mittaaminen ja arviointi on tullut entistä keskeisemmäksi. Kirjastokenttä on myös monimuotoistunut, sillä entistä useampi kirjasto toimii usealla sektorilla tai palvelee erityyppisiä toimijoita. Lisäksi Suomeen on kehittyneissä koulukirjastosektori, joka palvelee perus- ja toista astetta. Näiden yhteistilastointi on täysin kehittämätöntä.

Kirjastojen tilastoinnin ja arvioinnin kehittäminen vaatii siis jatkuvaa työpanosta sekä kirjastoilta että alaa tutkivilta laitoksilta. Muuttuva kirjastokenttä asettaa haasteen myös tilastodatan aikavertailuille. Edelleen nyrkkisääntönä on, että vasta kymmenen vuoden tilastodatan perusteella voi tehdä jonkinlaisia johtopäätöksiä.

Jos kaikki kirjastot omaksuvat mittaamisen osaksi toimintaansa ja osallistuvat aineistonkeruuseen, voimme saada kokonaiskuvan suomalaisesta kirjastokentästä. Tähän mennessä esimerkiksi erikoiskirjastoista vain osa on osallistunut kansalliseen kirjastotilastoon tai valtakunnallisiin asiakaskyselyihin. Kaikkien kirjastosektorei-

den motivoiminen tilastodatan keruuseen edellyttää käytettyjen työkalujen räätälöintiä mahdollisuuksien mukaan kunkin sektorin ja yksittäisen kirjaston tarpeisiin. Tässä kansallisten, yhteisesti verovarilla rahoitettujen työkalujen merkitys on elintärkeää.

## **Yhteiskirjastojen tarpeet esiin**

Yhteiskirjastojen tarpeet vaikuttavuuden arvioinnissa ovat monitahoisemmat kuin perinteisen yhden organisaation kirjaston, sillä kaikki kirjaston toimintaan osallistuvat organisaatiot haluavat saavuttaa kirjastopalvelujen hyvän laadun, synergiaetuja ja säästöjä. Jokaista organisaatiota kiinnostaa hyvin toimivien kirjastopalvelujen lisäksi palveluntuottamisen vaatimien resurssien keskittäminen, yhteiskäyttö ja uudelleenkohdentaminen.

Uudentyyppiseltä kirjasto-organisaatiolta odotetaan erityisesti tehokkuutta ja vaikuttavuutta, joille tulisi olla sopivat mittarit. Tämä on merkittävä haaste kaikille yhteiskirjastoille niiden toiminnan tilastoinnissa.

Kirjastojen mittaaminen on perinteisesti ollut sen resurssien ja niiden käytön mittaamista. Mittaristoa tuleekin kehittää monipuolisemmaksi. Hyvä esimerkki on vaikkapa kirjastohenkilökunnan työhyvinvointibarometri, johon saadaan mittari henkilöstölle tehtävällä, toistettavalla kyselyllä. Yhteiselle mittaristolle on selkeä tarve, sillä se mahdollistaa kirjastojen vertailun yleisellä tasolla. Tämän lisäksi tarvitaan erilaista, kunkin kirjaston ja kirjastosektorin tarpeisiin räätälöityä arviointia ja mittaamista. 📖

### **Lähteet:**

Asiakaskysely (2001) Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski-Suomen maakuntakirjasto [[http://www.jkl.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/jyvaskyla/embeds/48279\\_Asiakaskyselyraportti\\_2011.pdf](http://www.jkl.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/48279_Asiakaskyselyraportti_2011.pdf)]

Kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely (2011) [<http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/koordinointi/kayttajakysely2010.html>]

Luokkanen S (2009) [[http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/yhteistilasto/tilastokoulutus/Files/liitetiedosto2/Luokkanen\\_Yhteistilastopaiva\\_2009-12-08.pdf](http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/yhteistilasto/tilastokoulutus/Files/liitetiedosto2/Luokkanen_Yhteistilastopaiva_2009-12-08.pdf), viitattu 28.10.2011].

Serola S ja Vakkari P (2011) Yleinen kirjasto kuntalaisten toimissa. Tutkimus kirjastojen hyödyistä kuntalaisten arkielämässä. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2011:21. [[http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2011/Yleinen\\_kirjasto\\_kuntalaisten\\_toimissa.html](http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2011/Yleinen_kirjasto_kuntalaisten_toimissa.html)]

## Tietoa kirjoittajista

*Vappu Lappalainen, suunnittelija  
Tilastokeskus  
Email. Vappu.lappalainen@tilastokeskus.fi*

*Susanna Parikka, kirjastonjohtaja  
Lapin yliopiston kirjasto  
Email. Susanna.parikka@ulapland.fi*

*Päivi Rasinkangas, Kirjastotoimen apulaisjohtaja  
Oulun yliopiston kirjasto  
Email. Paivi.rasinkangas@ouka.fi*

*Jarmo Saarti, kirjastonjohtaja  
Itä-Suomen yliopiston kirjasto  
Email. Jarmo.saarti@uef.fi*

*Eija Suikkanen, kirjastosuunnittelija  
Turun ammattikorkeakoulu  
Email. Eija.suikkanen@turkuamk.fi*

*Eila Vainikka, kirjastonhoitaja  
Suomen Kuntaliitto / Kirjastotietopalvelu  
Email. Eila.vainikka@kuntaliitto.fi*

*Risto Heikkinen, kehittämispäällikkö  
Jyväskylän yliopiston kirjasto  
Email. Risto.heikkinen@jyu.fi*

*Markku Laitinen, suunnittelija  
Kansalliskirjasto  
Email. Markku.laitinen@helsinki.fi*

*Maria Söderholm, informaatikko  
Aalto-yliopisto, Maankäyttötieteiden laitos  
Email. Maria.soderholm@aalto.fi*

INFORMAATIOALAN AKATEEMISET ry:n

# Messu- seminaari

perjantaina 26.10.2012 • Helsingin Messukeskus • Sali 209  
• Messuaukio 1 • Sisäänkäynti Hotelli Holiday Inn Helsinki

## 9.30– Ilmoittautuminen ja kahvi

**10.00 Tilaisuuden avaus**  
kansanedustaja Silvia Modig

**10.15 Minun kirjastoni**  
toimittaja Saska Saarikoski

**10.45 Tutkijapalvelut**  
informaatikko Marja Kokko,  
Jyväskylän yliopisto

## 11.15 Tutkimuksen arviointi, bibliometriikka ja kirjastot

johtava tietoasiantuntija Maria Forsman, Helsingin yliopisto, kehittämispäällikkö Irma Pasanen, Aalto-yliopisto

## KESKUSTELUA

### 12.00 Lounastauko

### 13.00 Tavoitteena hyvä työyhteisö

Professori Marja-Liisa Manka,  
Tampereen yliopisto,  
Päätuottamus mies, yliopistonlehtori  
Antero Puhakka, Itä-Suomen yliopisto

## KESKUSTELUA

### 14.00 Kahvitauko

### 14.30 Tartu epäasialliseen kohteluun

Johtava asiantuntija Maarit Vartia-Väänänen,  
Työterveyslaitos

## KESKUSTELUA

### 15.15 INAn syyskokous

### 15.45–19.00 Tutustuminen kirjamesuihin

Tilaisuus on maksuton ja avoin kaikille korkea- ja muissa erikoiskirjastoissa työskenteleville kirjastonhoitajille, informaatikoille ja muille K & I -alan asiantuntijoille.

Ilmoittautumiset osoitteella:

infaka@kolumbus.fi

(p. 09-148 3953) 12.10.2012 mennessä.

Osallistujat (90 henkeä) otetaan ilmoittautumisjärjestyksessä.

Seminaariin osallistuvat saavat kirjamesuille sisäänkäynnin oikeuttavan asiakaskutsun.