

# Vaikuttavuus ja kirjastot

Kirjastojen tiedolla johtamisen syysseminaari

Tampere 22.10.2019

Markku A. Laitinen

Suunnittelija, Kansalliskirjasto

# Arvioinnin viitekehys

- Lainsäädäntö
  - Kirjastolaki (29.12.2016/1492) - 16§ sisältää säädöksen toiminnan arvioinnista
  - Arkistolaki (23.9.1994/831)
  - Museolaki (15.3.2019/314)
  - Laki kulttuuriaineistojen tallettamisesta ja säilyttämisestä (28.12.2007/1433)
  - Tilastolaki (23.4.2004/280)
- Kulttuuripoliittiset linjaukset
  - Kansallinen kirjastopolitiikka
    - Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015
    - Opetus- ja kulttuuriministeriön strategia 2030
    - TEA-viisari (kulttuuri mukana 2019 alkaen)
  - Museopoliittiset ohjelmat
- Kansainväliset standardit tiedon keruusta ja toimintojen raportoinnista
  - Kirjastojen kansainvälinen tilastostandardi. 1. p. SFS-ISO 2789:2015.
    - Päästandardi: International library statistics. 5<sup>th</sup> ed. ISO 2789. ISO 2789:2013(E)
  - Kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin menetelmät ja toimenpiteet. 1. p. SFS-ISO 16439:2016
    - Päästandardi: Methods and procedures for assessing the impact of libraries. 1st ed. ISO 16439:2014(E).
  - Library performance indicators. 3<sup>rd</sup> ed. ISO 11620:2014(E).
  - Quality assessment for national libraries. 1<sup>st</sup> ed. ISO 21248:2019(E).
  - Qualitative conditions and basic statistics for library buildings (space, function and design). 1<sup>st</sup> ed. ISO TR 11219:2012(E)
  - Statistics and quality issues for web archiving. 1<sup>st</sup> ed. ISO/TR14873:2013
- Kansalliset ohjeet

# Mitä vaikuttavuus on

- Yleisellä tasolla vaikuttavuudella tarkoitetaan laajoja ja yleisiä yhteiskunnassa tapahtuvia muutoksia, jotka kuvaavat missä määrin organisaation vaikutukset ovat edistäneet sen erityisten ja yleisten tavoitteiden saavuttamista (Nagarajan, N. & van Heukelen, M. (1997))
- SFS-ISO 16439 (Kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin menetelmät ja toimenpiteet)
  - Kirjaston vaikuttavuus: kirjaston palvelujen käytön seurauksena tapahtuva muutos yksilössä tai ryhmässä – Muutos voi olla konkreettinen tai abstrakti
  - Yhteiskunnallinen vaikuttavuus: kirjaston olemassaolon ja palvelujen vaikutus ympäröivään yhteisöön tai yhteiskuntaan yleensä
    - → vaikuttavuudella tarkoitetaan kirjastojen ja niiden tarjoamien palvelujen vaikutusta yksilöihin ja/tai yhteiskuntaan.

**Panos:**

- Rahoitus
- Kokoelmat
- Henkilökunta
- Tilat
- Laitteet

**Prosessit:**

- Luettelointi
- Lainaus
- Tieto-/neuvontapalvelu
- Jne.

**Tuotos:**

- Luetteloidut nimekkeet
- Lainat
- Elektronisen aineiston lataukset
- Vastatut tiedonhakupyynnöt
- Tapahtumiin osallistuneet
- Jne.

**Tulos:**

Suora, ennalta määritelty vaikutus, joka on seurausta tuotoksesta ja liittyy kirjaston tavoitteisiin ja päämääriin (esim. käyttäjien määrä, asiakastyytyvyyden aste). Sisältää myös tulokset, jotka liittyvät kirjastoon instituutiona tai yhteisönä.

**Vaikuttavuus/vaikutus:** Yksilössä tai ryhmässä tapahtuva muutos, joka on seurausta kirjastopalvelujen käytöstä. Muutos voi olla aineellinen tai aineeton.

**Arvo:** Sidosryhmien (rahoittajat, poliitikot, yleisö) kokema todellinen tai potentiaalinen hyöty, joka liittyy kirjastoon - myös taloudellinen hyöty.



Kaikki vaikuttaa kaikkeen

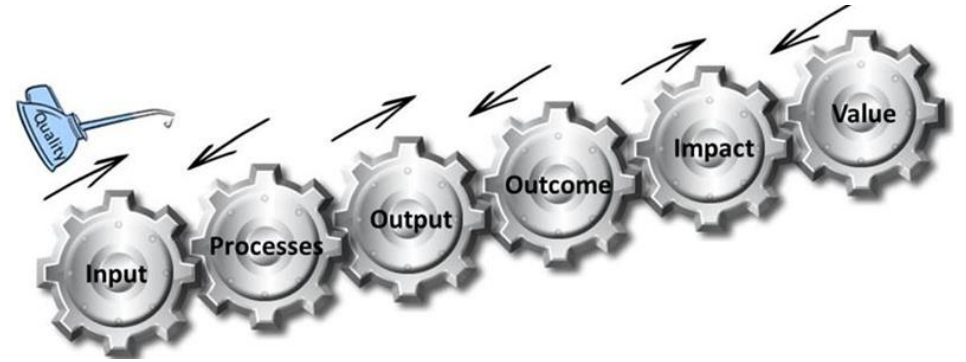
# Vaikuttavuuden kolme ulottuvuutta

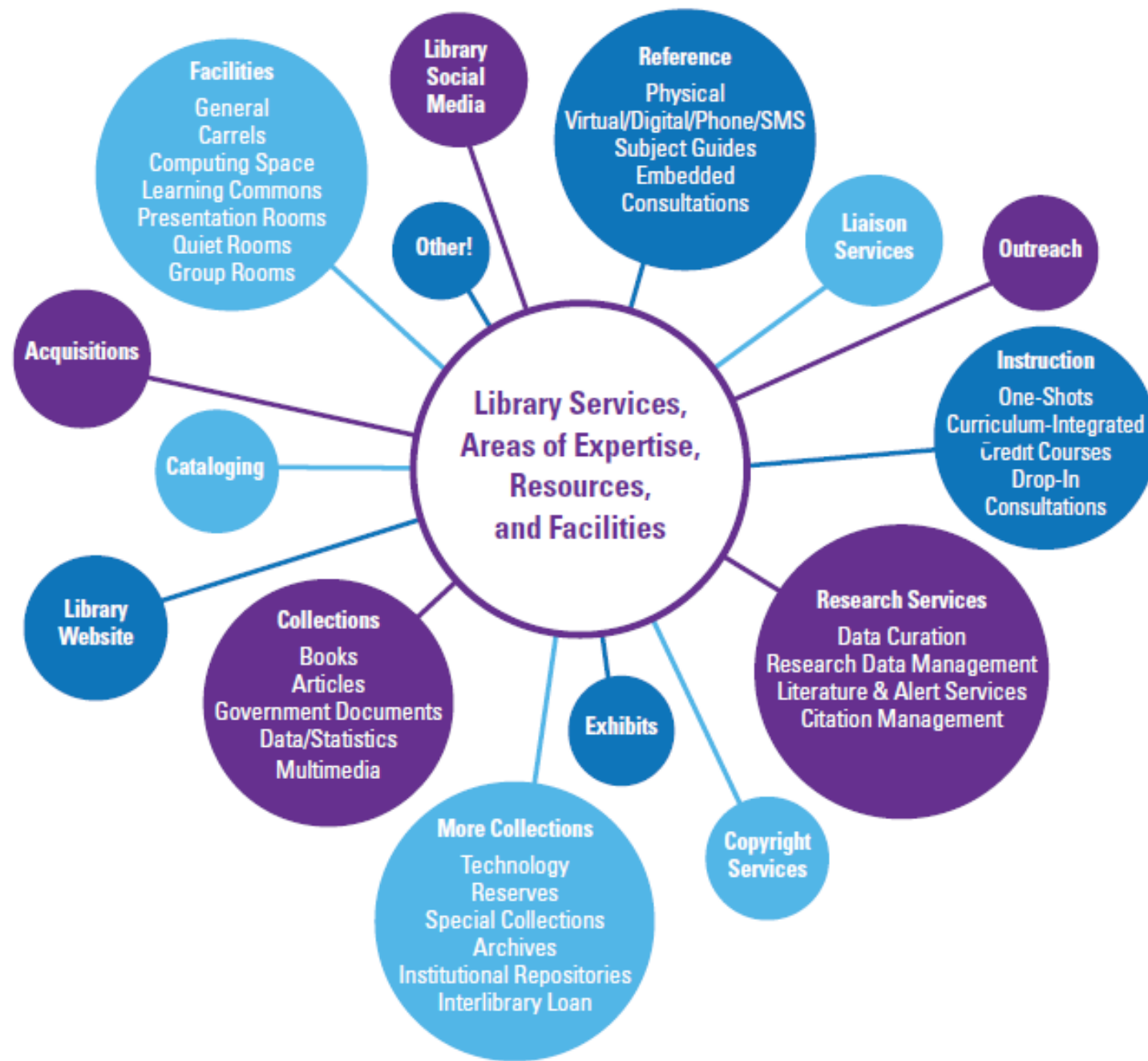
- Kirjaston vaikutus yksilöihin
  - Taitojen ja kykyjen muutos
  - Informaatiolukutaito
  - Parempi menestys tutkimuksessa, opiskelussa tai uralla
  - Yksilön hyvinvointi
- Kirjasto osana kehysorganisaatiota
  - Organisaation arvostetumpi asema ja ranking
  - Kirjaston suurempi ja positiivisempi näkyvyys
  - Organisaation parempi rahoitus sekä tutkimusapurahat ja lahjoitukset
  - Organisaatio houkuttelee huippututkijoita, akateemista henkilökuntaa, opiskelijoita
  - Organisaatio houkuttelee muita tutkimusyksiköitä, liike-elämää, ei-julkishallinnollisia organisaatioita, uusia käyttäjiä
- Kirjaston yhteiskunnallinen vaikuttavuus
  - Sosiaalinen yhteenkuuluvuus, henkilökohtainen hyvinvointi – yhteiskuntarauha
  - Tiedon vapaa saatavuus, koulutus, elinikäinen oppiminen
  - Kulttuurinen monimuotoisuus, paikalliskulttuuri ja -identiteetti
  - Yhteisön kehittäminen, kulttuuriperinnön säilyttäminen



# Reaktiivisesta proaktiiviseen: Vaikuttavuuden suunnittelu

- Kirjastojen strateginen suunnittelu
  - Kirjaston tavoitteet
  - Kohdeväestö
  - Organisaatio tai yhteisö
- Tulokset ja tuotokset suhteessa tavoitteisiin
- Määriteltävä millainen vaikutus kirjastolla pitäisi olla kohdeväestöönsä ja yhteiskuntaan
- Kirjaston vaikuttavuustavoitteitten tulee tukea kehysorganisaation (kunta, koulu, liikeyritys tai korkeakoulu) tavoitteita
- Vaikuttavuus on usein ennakoimatonta ja ilmenee vasta ajan myötä
- Vaikuttavuus voi olla suurempi, jos taitojen tai kykyjen karttuminen näyttää kirjaston käyttäjästä hyödylliseltä (esim. ennen tenttiä)





Kirjaston  
institutionaaliset  
sidosryhmät

Opiskelijat  
Tiedekunta  
Henkilökunta  
Hallinto  
Yhteiskunta

Oakleaf 2018

Figure 4. Library Services, Areas of Expertise, Resources, or Facilities

Oakleaf 2018

# Kirjaston arvo

- Kirjaston taloudellinen arvo yhteiskunnalle
  - Sijoitetun pääoman tuotto (ROI) tai kustannus-hyötyanalyysi
  - Osoitetaan kirjaston positiivinen vaikutus yhteisön tai toiminta-alueen talouselämään tai koko kansantalouteen
- Kulttuurin taloustiede: kulttuuria pidetään talouden osatekijänä
- Kirjaston asiakkailleen tuottaman hyödyn arvo
  - Vastaavan tai saman tyyppisen palvelun kaupallisen tuottamisen kulut (korvaamisen kulut)
  - Ajankäytön kulut: Kirjaston käyttäjien kirjastopalveluihin kuluttama aika ja palkka (tai keskipalkka)
  - Käyttäjien arviot kirjaston tai yksittäisen palvelun (esim. lainauksen) rahallisen arvon itselleen tai yhteiskunnalle.



# Näyttöön perustuva johtaminen - Tilasto

- Välittää tietoa; Esittää tietoa tiivistetyssä muodossa
- Tilastoluku: Syntyy mittaamisen avulla; Kuvaa vain sitä, mikä on mitattavissa
- Tehtävä on antaa riittävä ja oikea kuva organisaation tilanteesta
- Tilastolliset käsitteet ja määritelmät: Katsottu tarkoituksenmukaisiksi ja mahdollisiksi käyttää tilaston laatimishetkellä; Vaikea muuttaa, koska mittaamisen aikasarja katkeaa; Määrittävät kuvaamme todellisuudesta enemmän kuin voisi ajatella; Muovaavat käsityksiämme ilmiöistä
- Tilastolla on tekijänsä, ja tilaston taustalla oleva tieto tuotetaan jotakin tarkoitusta varten → Tilastoon sisältyy ns. institutionaalista valtaa
- Osaammeko voittaa institutionaaliset käytänteet?
- Historian ja nykytilan tuntemus yhdistettynä tietoon oman alan kehityksestä ja tulevista tarpeista

# Vaikuttavuutta kuvaava data - Tilastot

- Panos-tuotos-tilastot
  - Auttavat tunnistamaan muutoksia, jotka voivat johtua kirjaston vaikuttavuudesta
- Käyttötilastot
  - Muutokset käyttäjien toiminnassa näkyvät aikasarjassa
  - Fyysisten ja virtuaalisten kirjastokäyntien määrät, e-aineistojen latausmäärät, tapahtumien kävijämäärät
  - Kirjaston käytön kasvu sinänsä ei kerro vaikuttavuudesta – vahvistettava kyselyllä tai muilla menetelmillä
- Käyttäjätilastot
  - Muutokset aktiivisten käyttäjien määrissä ja käyttäjäryhmissä; prosenttiosuuden muutos tietyssä kohderyhmässä
  - Uusien rekisteröityjen käyttäjien määrän muutos tietyssä ryhmässä
  - Neuvonta- ja tietopalvelua tietyllä kielellä käyttävien määrä
  - Lainsäädännön vaatimukset rekisteröinnissä otettava huomioon (Tietosuojalaki 6§)
- Olettamukset on aina pyrittävä vahvistamaan kyselyin tai testein

# Tunnusluvut – mitä mittareilta vaaditaan

- Selkeys - ei tulkinnanvaraisuutta
- Vähän = Paljon (Vain muutama keskeinen tunnusluku)
- Mitkä indikaattorit kuvaavat parhaiten toiminnalle asetettuja tavoitteita?
- Otettava huomioon strategialinjaus: indikaattorien tulee myös mitata strategian toteutumista
- Voidaanko vaikuttavuudelle asettaa tavoite ja voidaanko vaikuttavuustavoite (saavuttaminen) ilmaista mitattavana tunnuslukuna?
- Pysyvät / vaihtuvat mittarit
- Aikasarjat, laatumittarit jne.
- Yhteistyö kirjastojen ja ohjaavan/valvovan/rahoittavan tahon välillä indikaattoreiden valitsemisessa varmistaa oikeiden ja relevanttien asioiden mittaamisen
- Erilaisilla tiedon hyödyntäjillä erilaiset tiedon tarpeet
- Rahoittajat, sidosryhmät, henkilöstö, kirjasto

# Vaikuttavuutta kuvaava data - Mittarit

- Suorituskykymittarit (ISO 11620: Library Performance Indicators) kuvaavat kirjaston palvelujen ja muun toiminnan laatua, tehokkuutta ja kustannustehokkuutta
  - Tukevat johtamista, raportointia ja toiminnan suunnittelua antamalla tietoa palvelujen vahvuuksista ja heikkouksista
- Kirjaston käytön mittarit
  - Jos käytön määrä on kasvussa, muutoksen syitä voivat olla: palvelujen parempi laatu, uudet palvelut ja/tai toimitilat, tehokas markkinointi
- Palvelun laadun mittarit
  - 400 asiakasta on sitä mieltä, että kirjaston palvelut ovat hyviä = fakta, mutta: kirjaston palvelut ovat hyviä ≠ fakta...
- Mittarit, joilla verrataan kirjastotilastoja kulttuuritilastoihin
  - **TEAviisari** <http://www.teaviisari.fi/kulttuuri>
  - Yleisiä kirjastoja keskimäärin / 1 000 asukasta, Rekisteröityneitä kirjastonkäyttäjiä / 1 000 asukasta
- Data voidaan suhteuttaa vain lukutaitoiseen väestöön – helpompi tunnistaa korrelaatioita kirjaston ja lukutaidon välillä
- Mikään yksittäinen mittari ei yleensä riitä vaikuttavuuden arviointiin ja arviot on varmistettava

# Näyttöön perustuva johtaminen - Kysely

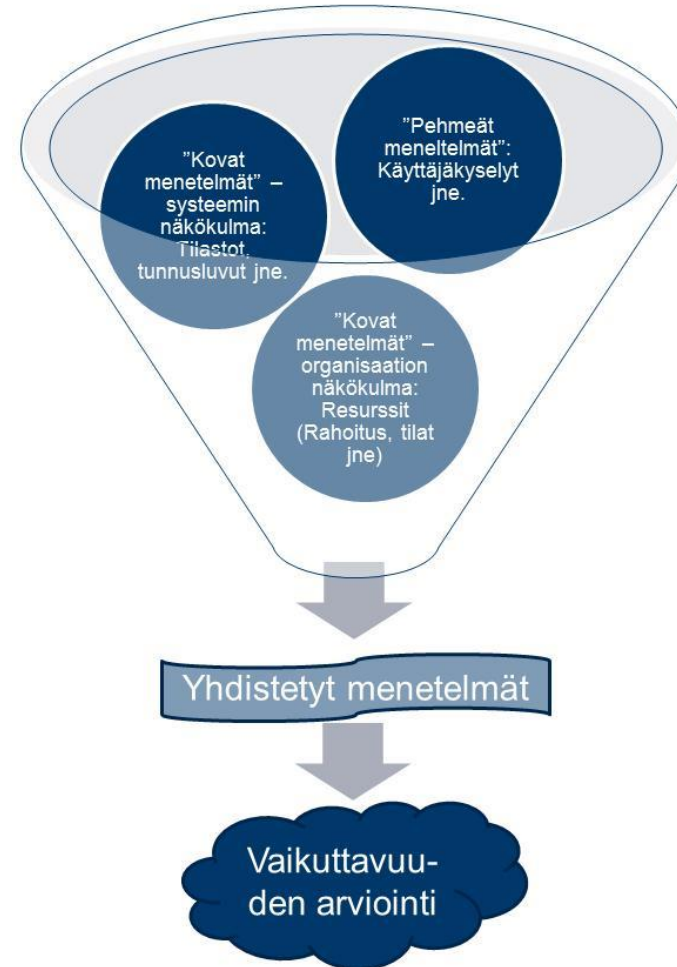
- Tiedonkeruun menetelmä
- Asiakkaan kokema laatu ja tyytyväisyys palveluihin kyselyhetkellä
- Asiakkaiden arvostukset ja tulevaisuuden odotukset
- Asiakastyytyväisyyden kehityssuunnat
- Asiakasryhmien erot
- Kyselyn antama tieto on suuntaa antavaa - tulkintaan tarvitaan kirjaston toiminnan tuntemusta
- Myös kyselydata kääntyy lopulta tilastoksi

# Vaikuttavuutta kuvaava data - Kysely

- Tulisi tehdä säännöllisesti
  - Kerätty data on tällöin vertailukelpoista ja voidaan luoda aikasarjoja
  - Tietojen analysointi tuo muutokset näkyviin
- Suora mittausmenetelmä
  - Asiakkaat arvioivat asteikolla palveluja ja niiden ominaisuuksia sen mukaan miten tyytyväisiä he niihin ovat ja miten tärkeinä he niitä pitävät
- Odotus-toteutumattomuus paradigma eli kuiluanalyysi
  - Asiakkaat arvioivat saatua todellista palvelua suhteessa odotuksiinsa – odotusten ja toteutumisen välinen kuilu
- Tyytyväisyys tiettyihin palveluihin voi auttaa tunnistamaan ne palvelut, jotka ovat voineet vaikuttaa käyttäjän taitoihin, kykyihin, toimintaan tai mielipiteisiin
- Oletukset tulee todentaa tutkimuksin

# Yhdistetyt menetelmät

- Yhdistämällä eri lähteistä saatua dataa voidaan tuottaa uusia välineitä kirjaston vaikuttavuuden arviointiin
- Nämä yhdistetyt menetelmät ovat askel kohti kokonaisvaltaista vaikuttavuuden arviointia



ISO 16439



THE NATIONAL LIBRARY OF FINLAND

23.10.2019

Markku Laitinen

*Mittaa kaikki, mikä on mitattavissa; ja tee mitattavaksi se, mitä ei voi mitata*

*Galileo Galilei*

*(Höfling: The Problems of Philosophy. Macmillan, London 1906.)*

# Aikasarjat

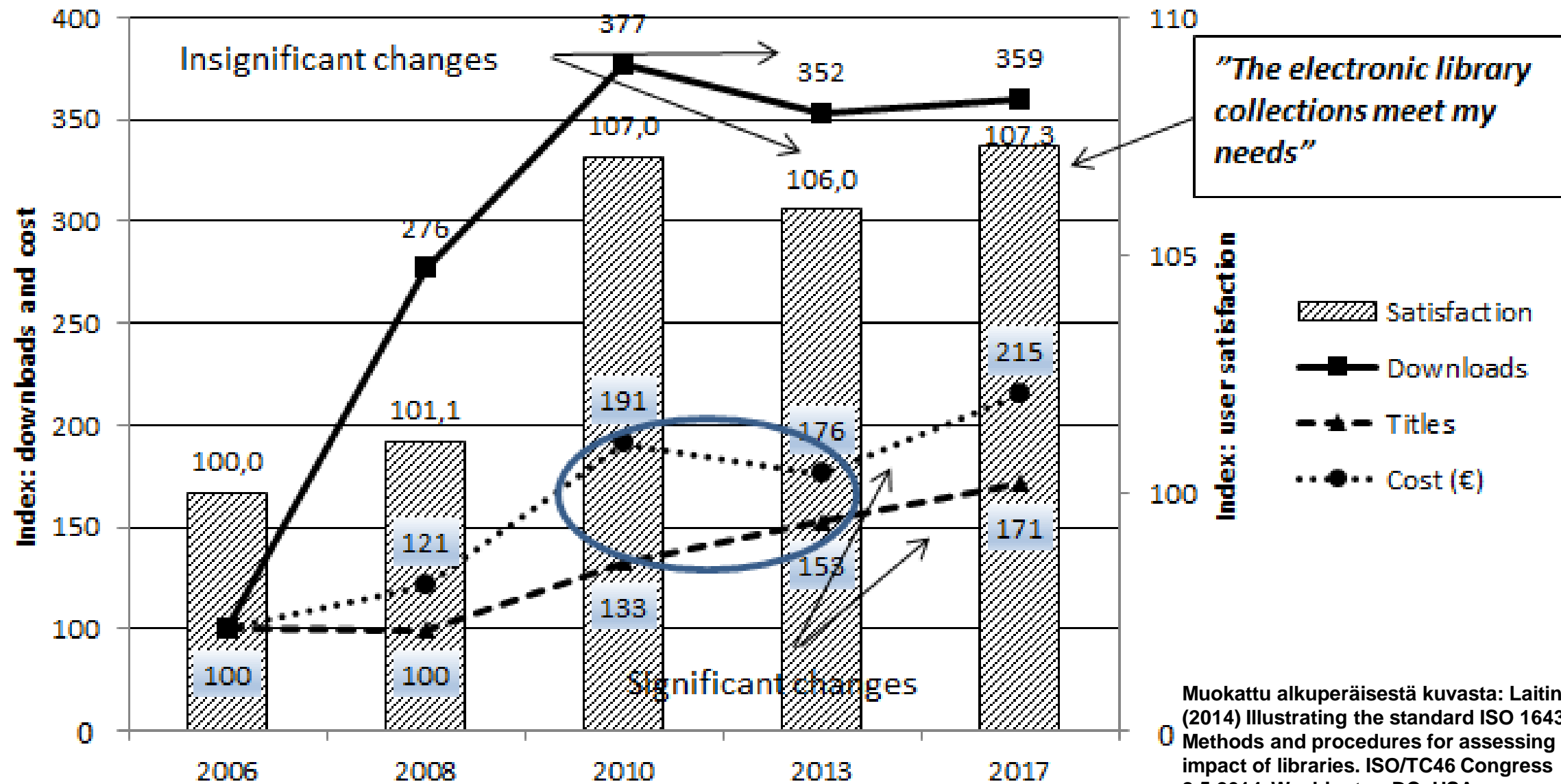
- Kuvaa seurattavan asian muuttumista ajassa
- Voi paljastaa
  - Trendi: esim. painetun aineiston lainaus vs. e-aineistojen lataukset
  - Kausivaihtelu: esim. lainat tai kirjastokäynnit (fyysiset tai virtuaaliset) eri kuukausina
  - Satunnaisvaihtelu: mittaustulos vaihtelee, vaikka toiminto pysyy jokseenkin samana
- Vaihtelun syyt on tunnettava
- Mittaluokaltaan suuresti poikkeavien asioiden seuraaminen rinnakkain voi olla hankalaa



# Aikasarjat - Indeksi

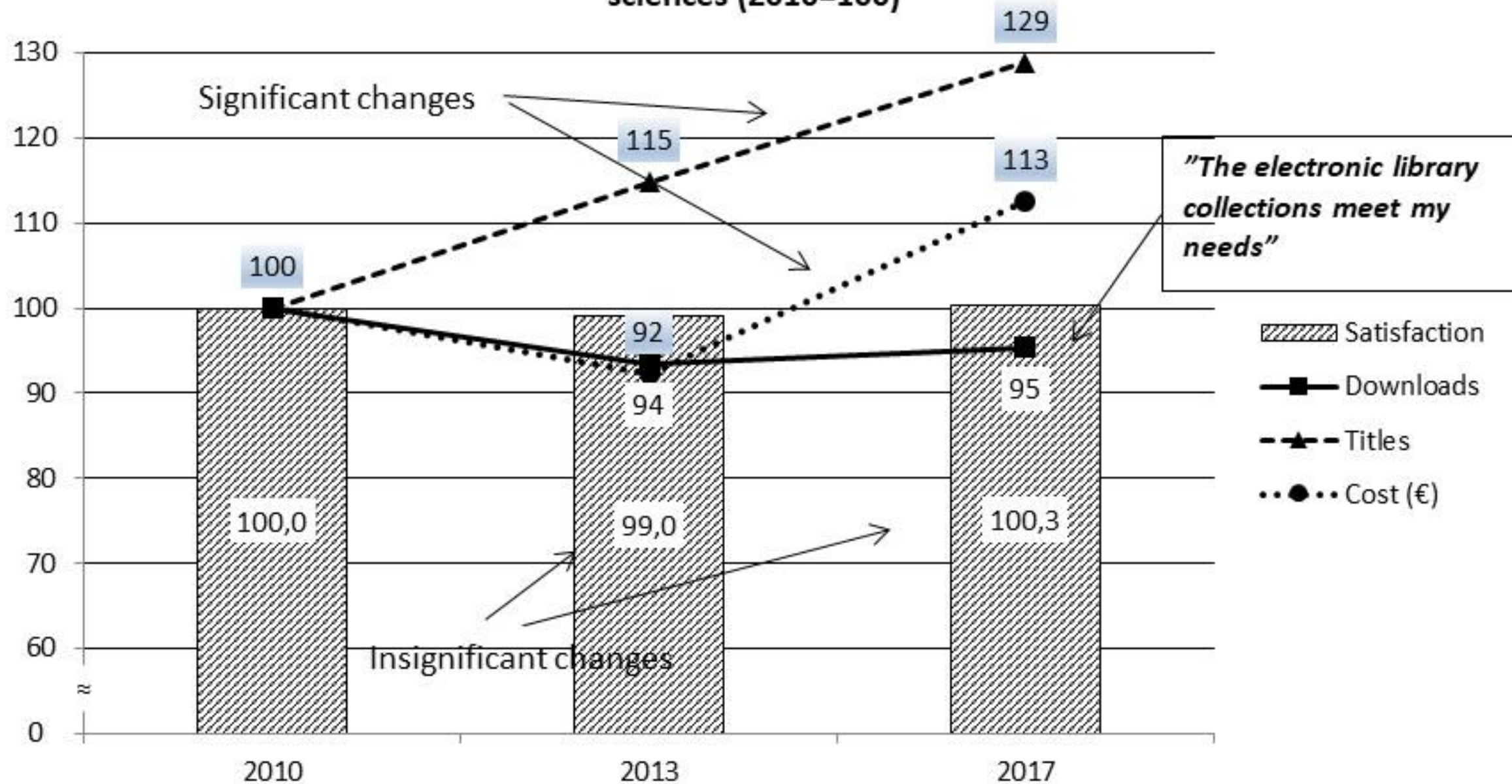
- Kuvaa jonkin muuttujan suhteellista muutosta verrattuna perusjaksoon (tiettyyn ajankohtaan)
- Kunkin ajankohdan indeksipisteluku ilmoittaa, kuinka monta prosenttia kyseisen ajankohdan tarkasteltava muuttuja on perusjakson arvosta
- Perusajankohdan havainto = 100 ja seuraavan mittauksen havainto ilmoitetaan prosentteina perusajankohdan havainnosta
- Aikasarjasta lasketun indeksin avulla saadaan eri mittaluokan muuttujat (esim. € ja htv) tehdä vertailukelpoisiksi *muutoksen suuruuden* suhteen
- Indeksiluvuista ei voi päätellä määriä, vaan alkuperäisiä lukuja tarvitaan, jos halutaan ymmärtää kunkin tarkasteltavan muuttujan merkitys

## Comparison of numbers of e-journal full-text articles downloaded, e-journal titles in use, e-journal cost and user satisfaction in Finnish universities of applied sciences (2006=100)



Muokattu alkuperäisestä kuvasta: Laitinen, M. (2014) Illustrating the standard ISO 16439 - Methods and procedures for assessing the impact of libraries. ISO/TC46 Congress 8.5.2014, Washington DC, USA

# Comparison of numbers of e-journal full-text articles downloaded, e-journal titles in use, e-journal cost and user satisfaction in Finnish universities of applied sciences (2010=100)



# Tulevaisuuden indikaattorit

- **Summaindeksi**
  - Koostuu useammasta kuin yhdestä osaindikaattorista, joita voidaan haluttaessa painottaa eri kertoimilla.
  - Kokoa tietyn alueen indikaattorit paketiksi, jonka avulla kuvataan aihepiirin kokonaisuutta
  - Indikaattorin arvo normalisoidaan skaalaamalla siten, että jopa eri mittaluokkaa olevat indikaattorit saadaan vertailukelpoisiksi
  - Pystytään osoittamaan monen tekijän yhteisvaikutus seurattavaan asiaan, esim. kirjaston voimavarojen kehitykseen, asiakaskokemukseen jne.
  - Etu: usean tekijän summa antaa mahdollisuuden asian kokonaisvaltaiseen kuvaamiseen, mihin mikään yksittäinen osaindikaattori ei riitä.
  - Haitta: yksittäisen tekijän vaikutus näkyy heikommin kuin erillisenä kuvattaessa.
- Kokeiluasteella, kirjastoalalla vasta vähän tunnettu



**Keskustelu kirjaston roolista**

**Soveltuvat mittarit**  
(Haasta perinteiset mittaustavat!)

**Yhteistyö avainryhmien kanssa**

**Mittaustaidot osaksi arkea**

**Vaikuttavuuden arviointi**

# Kiitos mielenkiinnostanne

markku.laitinen [at} helsinki fi  
<http://www.helsinki.fi/~malaitin/>