

YHTEENVETO KOMMENTEISTA TUNNUSLUKUJEN PÄHKINÄNKUORIMALLIIN

Erikoiskirjastojen ja tietopalveluiden verkostolta tuli muutama kommentti tunnuslukuihin. Tunnusluvuista keskusteltiin sen jälkeen Erikoiskirjastojen neuvoston kokouksessa.

Jonkun verran keskustelua käytiin siitä, mihin tällaisia tunnuslukuja tarvitaan ja ovatko ne oikeasti vertailukelpoisia (ehkä vain samankaltaisten kirjastojen ja tietopalveluiden kesken). Toisaalta pidettiin hyvänä mahdollisuutta benchmarkkaukseen ja siihen, että yhdessä sovittuja tunnuslukuja olisi vain muutama: esim.

- kokoelmien laajuutta (mukaan lukien e-aineistot) ja
- asiakaskontakteja mittaava määrällinen tunnusluku, joka pitäisi sisällään myös tietopalvelun, ja
- joku laadullinen asiakastyytyväisyyttä tai koettua vaikuttavuutta kuvaava tunnusluku.

Kommentit pähkinänkuorimallin eri kohtiin:

1. Kokonaispanos / kohdeväestö = Kulut / kohdeväestö? VAI Kirjaston kokonaiskulut / kehysorganisaation kokonaisbudjetti?

Kohdeväestön määrittely on usein vaikeaa erikoiskirjastoille: joidenkin erikoiskirjastojen kohdeväestönä ovat kaikki ko. erikoisalan tietoa tarvitsevat (Suomessa ja myös kansainvälisesti).

Voitaisiinko kokonaiskulut (tai mieluummin aineistokulut ja htv:t) suhteuttaa mieluummin kehysorganisaation kokonaisbudjettiin? Tästä on ollut olemassa kansallisia suosituksiakin. Silloin vertailu eri kirjastosektoreiden välillä voi olla vaikeaa, koska organisaatiot olisivat niin erilaisia, mutta vertailu kirjastosektoreiden sisällä olisi hyödyllistä tästä näkökulmasta.

2. Kokonaispanos / kaikenlaisten asiakaskontaktien määrä (=palvelujen hinta)

Pitäisi laskea kaikki palvelutapahtumat: tietopalvelu, tiedonhaun opetus, itsepalvelutapahtumat, kokoelmapalvelut, e-aineistojen käyttö.

Työn tulokset eivät ole enää niinkään kirjastokäyntejä ja lainoja tai e-aineistojen käyttökertoja, vaan pitäisi pystyä mittaamaan tuloksia ja vaikuttavuutta.

Tuotiin myös esiin näkökulma, että mittaria pitäisi pystyä käyttämään omien palvelujen lisäarvoa organisaatiolle määritettäessä, esim. jos vertailukohtana on palvelujen osto muualta, jos halutaan käyttää tunnuslukuja strategian tukena.

3. Asiakaskontaktien määrä / kohdeväestö

Tutkijapalveluiden määrää on monissa erikoiskirjastoissa tai tietopalveluissa vaikea mitata. Tietoasiantuntija on mukana esim. tutkimusprosessin tai tietoaineiston käsittelyn monissa eri vaiheissa asiakkaan tukena.

Luettelotietueiden määrää ja lainoja pystytään mittaamaan.

Lainojen määrä ja e-aineistojen käyttö ovat tärkeämpiä mittareita kuin asiakaskäynnit nykyisessä tietoympäristössä.

4. Vaikuttavuus vai yleinen asiakastyytyväisyys

Keskeinen vaikuttavuuden indikaattori voisi olla kokoelmien, tilojen ja palveluiden käyttö.

Asiakastyytyväisyyskyselyt ovat tarpeellisia, mutta kysymyspatteristoa voisi keventää ja toistoväliä harventaa. Yleistä arviota on vaikea hyödyntää toimintojen kehittämisessä.

Pitäisi pystyä mittaamaan, mitä hyötyä tietopalveluista on käyttäjien työssä, esim. kysymyksellä asiakastyytyväisyyskyselyssä. Syvällisempää tietoa tarvitaan myös, mutta silloin on käytettävä esim. bibliometrisiä menetelmiä.

Palvelu- ja itsepalvelusuoritteet / panos

Palvelu- ja itsepalvelusuoritteet on hyvä erottaa.

Työbarometri

Paitsi että organisaatioilla on erilaisia barometrejä, niiden yhteys kirjaston vaikuttavuuteen ja tuotoksiin on kyseenalainen. Mittaavatko ne kirjaston vaikutuksia välillisesti?

Työtyytyväisyysbarometrin tuloksista on hyötyä kirjaston toiminnan ja työprosessien parantamisen näkökulmasta. Mutta ehkä sitä ei kannata ottaa mukaan muutama tuottavuus-, tulos- tai vaikuttavuusmittariin, kun pitää valita tärkeimmät toimintaa kuvaavat tunnusluvut.

Muuta

- 5. Kirjaston palveluprofiilin kuvaaminen:** Tunnuslukujen kautta olisi hyvä saada esiin kirjaston palveluprofiilit (esim. lainaava kirjasto, tietopalveleva kirjasto, tapahtumakirjasto). Esim. **lainausmäärien ja tietopalveluyhteydenottojen suhde** voisi olla tällainen mittari.

Lainausluvut eivät esimerkiksi kerro tutkijoiden työhuonekirjojen käytöstä.

Palvelutapahtumien ryhmittely olisi siis tärkeää, kun lasketaan ja verrataan määriä.

Tavoitetasojen määrittäminen mittareille kannattaa ottaa käsittelyyn vasta kun mittarit on sovittu ja operationalisoitu.

6. Kokoelmien koko: painetut ja e-aineistot (nide- tai nimekkeiden määrä)

Lisäksi pidettiin edelleen relevanttina mittarina kirjastojen väliseen vertailuun aineistojen määrä.