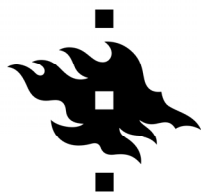




Kohti uudenlaista mittausta Kirjaston suorituskykyindeksi (I_{LP})

Markku A. Laitinen, Kansalliskirjasto
Svetlana Kirichenko, Helsingin yliopisto
Jouni Juntumaa, Helsingin kaupunki

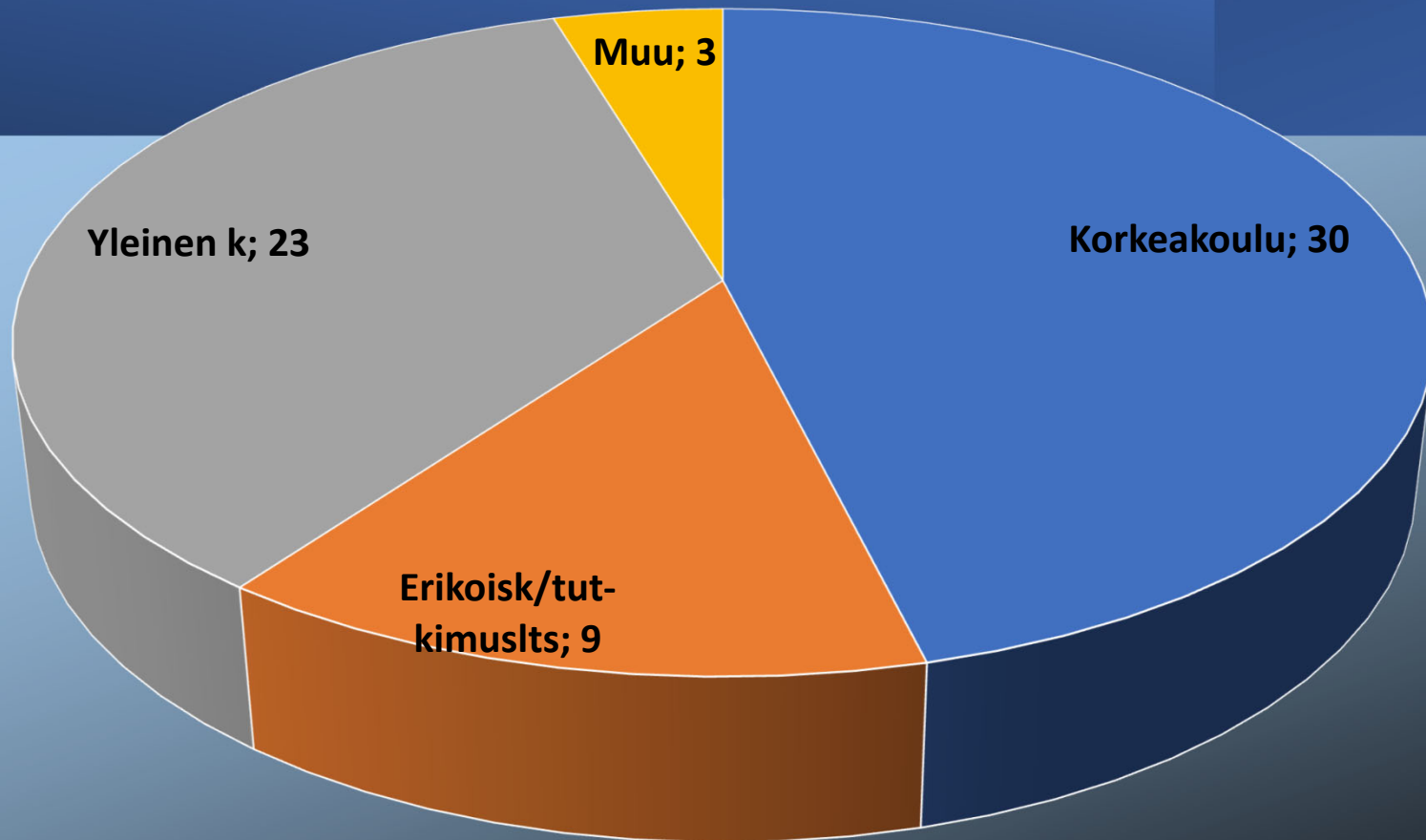
Kohti uudenlaista mittausta – Kirjaston suorituskykyindeksi 11.2.2022



UNIVERSITY OF HELSINKI



Ilmoittautuneet - I_{LP} 11.2.2022



Päivän ohjelma

Klo	Aihe
09.30 – 10.00	Alkutervehdys ja aiheen esittely
10.00 – 10.30	Pienryhmät I: Muuttujien järjestys
10.30 – 10.45	Tauko
10.45 – 11.15	Kokoava keskustelu
11.15 – 11.45	Ryhmätyöt II: Muuttujien pisteytys
11.45 – 12.00	Loppukeskustelu ja tilaisuuden päätös

Strateginen suunnittelu

Tietojoh-
taminen
/
Tiedolla
johtami-
nen

Arviointi, vaikuttavuus

Laadullinen
data
(Kyselyt)

Määrällinen
data (Tilastot
ym.)

Käytännöt ja menetelmät

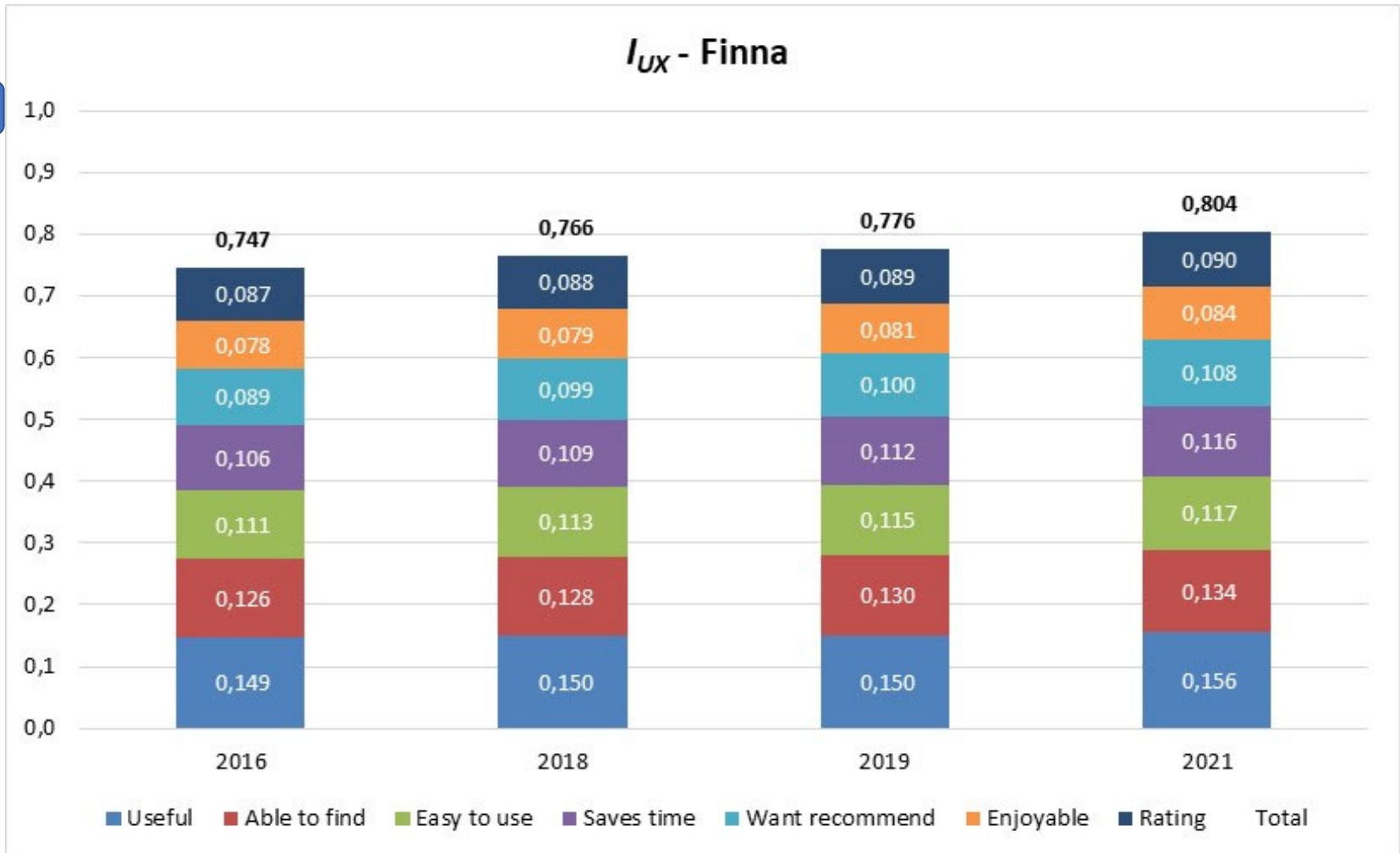
Kansainvälinen
ohjeistus (ISO 16439;
ISO 11620; ISO 2789)

Kansalliset ohjeet

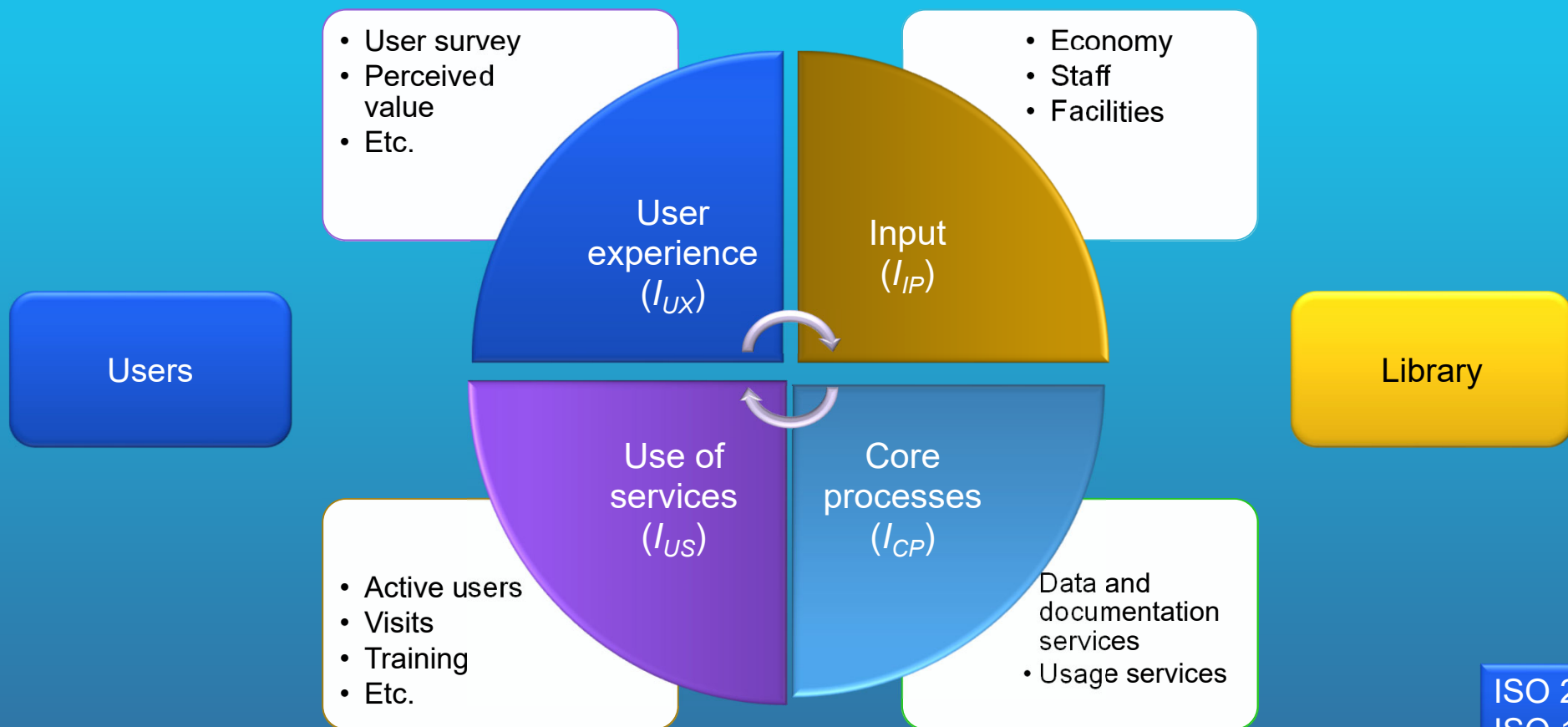
Summaindeksi eli komposiitti-indeksi

- Keino esittää usean indikaattorin yhteinen vaikutus mitattavaan asiaan – toisin sanoen: keino koota tiettyyn kokonaisuuteen liittyviä tietoja mielekkääksi kokonaisuudeksi, jonka mittarit on muokattu perustilastoja vertailukelpoisemmiksi
- Indeksien osaindikaattoreille (attribuuteille ts. muuttujille) määritellään painoarvot asiantuntijoiden asettamilla kertoimilla. **Painoarvo = Prosessin tärkeys/merkitys, ei volyymi**
- Osaindikaattorit lasketaan yhteen => osaindikaattorien summa = summaindeksi
- Muuttujat tulevat mahdollisimman pitkälle noudattamaan tilastoinnin ja arvioinnin standardeja (ISO 2789, ISO 11620, ISO 16439), mutta niihin ei ”hirttäydytä”
- Esimerkki summaindeksistä kirjastomaailmassa: Käyttäjäkokeumusindeksi, User Experience Index (I_{UX})
 - Esimerkkinä Finna-palvelu, josta on vertailukelpoista dataa vuodesta 2016 lukien
 - Uusi laskentamenetelmä: Yhdistettiin asiantuntijoiden painotukset ja asiakkaitten kokemukset

Max = 1,0



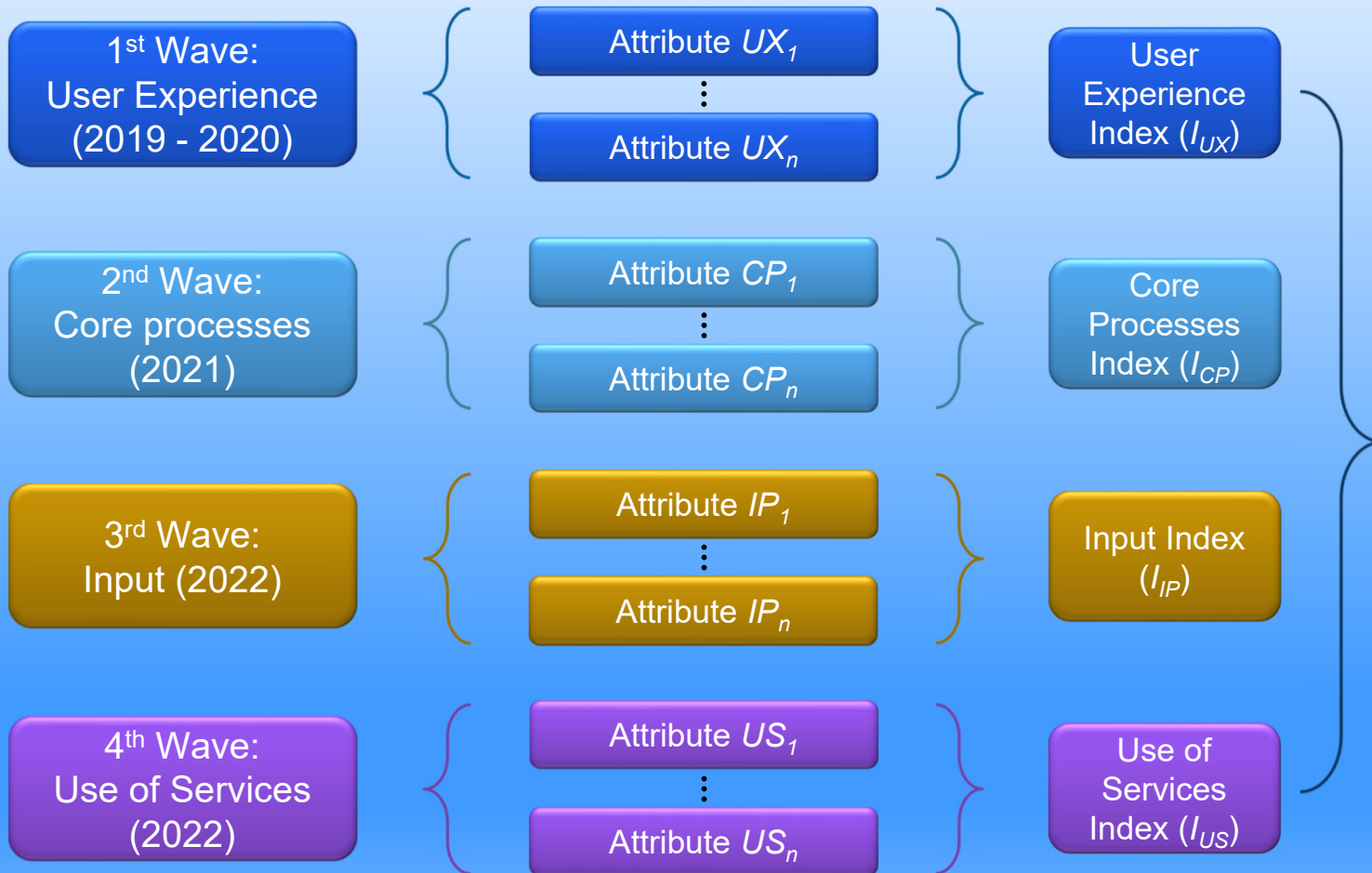
Library Performance Index (I_{LP})



ISO 2789
ISO 11620
ISO 16439

Waves 1 to 4: exploring, ranking and weighting the attributes of the sub-indices

5th Wave: Weighting the sub-indices (2022)



Library Performance Index (I_{LP})

Kirjaston suorituskykyindeksi (I_{LP})

Käyttäjäkokemus

- Hyödyllisyys
- Tiedon löytyminen
- Helppokäyttöisyys
- Ajansäästö
- Suosittelemalukkuus
- Miellyttävyys
- Arvosana

Palvelujen käyttö

- Kirjastokäynnit (fyys + verkko)
- Aktiiviset lainaajat
- Aukiolotunnit
- Koulutuksiin osallistuneet
- Tapahtumiin osallistuneet

Panostus

- Htv
- Hankintamääräraha
- Ict-kulut
- Tilakulut
- Aukiolotunnit
- Pinta-ala
- Käyttäjäkoulutus, t
- Tapahtumat

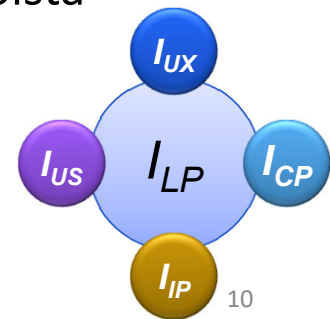
Ydinprosessit

- Lainat
- Lataukset
- Hankinnat
- Käyttäjäkoulutus, t
- Aineiston kuvailu
- Tapahtumat

Pohdittavaa pienryhmiin

- Miten tarkasteltavana olevat neljä alaindeksiä suhtautuvat toisiinsa suuressa kuvassa?
- Alaindekseissä on rinnakkaisia indikaattoreita: eri näkökulma eri kokonaisuuksissa, esim. resurssinäkökulma, palvelun käytön näkökulma jne. Esim. pieni resurssien lisäys johonkin kohtaan, saattaa tuottaa selvästi paremman palvelukokemuksen samassa prosessissa (kirjaston vs. asiakkaan näkökulma).
- Kohtaavatko asiakkaan saama arvo/hyöty ja kirjaston panostus siten, että tulos olisi molempien kannalta optimaalinen?

➔ Tuloksena tuodaan ”suureen saliin” ryhmän yhteinen näkemys painoarvoista (Ryhmäsessio I: painoarvojärjestys, ryhmäsessio II: painoarvot välillä 1-100)



Käytännön vinkkejä

Me – We – Us -menetelmä

- Minä, me, kaikki
- Yksilön mietintä
- Pienryhmän mietintä
- Lopuksi kaikkien ryhmien yhteinen näkemys ”suuressa salissa”



Tärkeysjärjestykseen laittaminen; mikä on Suomen paras luontokohde?

Select as many as you want in the order you prefer. There are 5 options in total.

1.

2.

+

- Select an option
- Pellinki**
- Koli
- Repovesi

Toiminta pienryhmissä

- Sopikaa kuka kirjaa keskustelun, jos tarpeen
- Älkää sensuroiko ajatuksianne! On vain hyviä ajatuksia, joita voidaan jalostaa vieläkin paremmiksi
- Ryhmätyö I
 - Laatikaa indikaattoreista lista Mentimeterillä painoarvojärjestyksessä – painavin ensin (”painava” = ”tärkeä”)
- Ryhmätyö II
 - Antakaa indikaattoreille painoarvot välillä 1-100 Mentimeterillä

Älä paina Lähetä-nappulaa liian aikaisin!

Onko tässä vaiheessa kysyttävää?

Kirjaston suorituskykyindeksi (I_{LP})

Alaindeksi	Painoarvo	Huom
Käyttäjäkokemus	94,8	
Ydinprosessit	89,2	
Palvelujen käyttö	85,0	
Panostus	79,7	

Miten tästä eteenpäin?

Indeksin laskennan valmennus suunnitteilla ja siitä tiedotetaan myöhemmin -> ota kantaa webinaarin palautelomakkeella!



Kiitos!

Tietoa tulevista mittauswebinaareista:
<https://www.kivi.fi/collector/pages.action?key=KUM>

