

9.5. 2001

AMK-KIRJASTOJEN LAADULLISESTA ARVIOINNISTA

Mittareita ja mietintää

**Sirkku Blinnikka
Iiris Kuusinen
Marja-Leena Saarinen
Timo Turja
Marjariitta Viiri**

SISÄLLYS

ALUKSI	3
1 LAADULLISEN ARVIOINNIN LÄHTÖKOHTIA	3
1.1 Määrällisestä mittaamisesta laadulliseen arviointiin	3
1.2 Koulutuksen laadun arviointi	4
1.3 Kirjastojen laadullisesta arvioinnista	5
2 ARVIOINNIN ALUEITA	6
2.1 Kokoelma	6
2.1.1 Saatavuus	8
2.1.2 Ajankohtaisuus	9
2.1.3 Kattavuus	9
2.2 Tietopalvelu ja neuvonta	10
2.3 Kirjaston vaikuttavuus oppimisprosessissa	11
2.3.1 Yleinen vaikuttavuus oppimisprosessissa	11
2.3.2 Tiedonhankinnan opetuksen ja ohjauksen vaikuttavuus	13
2.3.3 Kirjastopalvelujen vaikutus opinnäytetöiden laatuun - laadullisen arvioinnin esimerkki	14
3 SUOSITUKSIA	15
LÄHTEET JA KIRJALLISUUTTA	17
LIITTEET	19
Liite 1. Servqual-kyselymalli. Tietopalveluiden laatu asiakkaan näkökulmasta	19
Liite 2. Kyselymalli. Kokoelman laadullinen arviointi	24
Liite 3. Pohdittavaa laatutyötä tekeväälle	27
Liite 4. Hyvät käytännöt	29

ALUKSI

Ammattikorkeakoulujen kirjastonjohtajien kokouksessa 25.-26.11.1999 päätettiin perustaa laatutyöryhmä, jonka tehtäväksi annettiin suunnitella laadullisia mittareita ammattikorkeakoulukirjastojen toiminnan arviointiin. Työryhmän jäseniksi ilmoittautuivat Hanna-Riina Aho (Kpamk), Sirkku Blinnikka (Lamk), Iiris Kuusinen (Kyamk), Marja-Leena Saarinen (Mamk), Timo Turja (Humak) ja Marjariitta Viiri (Pkamk).

Laadullisen arvioinnin kohteiksi työryhmä rajasi seuraavat:

- Aineiston ajankohtaisuus, kattavuus ja saatavuus
- Neuvonta ja tietopalvelu
- Kirjaston vaikuttavuus oppimisprosessissa
 - yleinen vaikuttavuus
 - tiedonhankinnan opetuksen ja ohjauksen vaikuttavuus oppimiseen.

Työryhmän mielestä kyseiset kohteet ovat ammattikorkeakoulun kirjastotoiminnan keskeisimpiä alueita. Työryhmä pohti myös muita laadullisen arvioinnin alueita, kuten tutkimus- ja kehittämistoimintaa sekä kirjastojen alueellista vaikuttamista, mutta päätti keskittyä tässä työssä edellä mainittuihin.

Vuoden 2000 toukokuussa työryhmä laati Korkeakoulujen arviointineuvostolle hankehakemuksen, jossa anottiin määrärahaa edellä mainittujen kohdealueiden mittareiden suunnitteluun ja kyselyjen toteuttamiseen Opala-opiskelijapalautepalvelimella. Määrärahaa hankkeeseen ei Korkeakoulujen arviointineuvostolta saatu. Työryhmä päätti kuitenkin jatkaa laatumittareiden työstämistä omien resurssiensa puitteissa.

Tämän raportin laatimiseen ovat osallistuneet kaikki työryhmän jäsenet äitiyslomalla olevaa Hanna-Riina Ahoa lukuun ottamatta. Raportti on laadittu ammattikorkeakoulukirjastojen laadullisen arvioinnin pohjaksi. Työryhmä toivoo, että tämä pohjatyö omalta osaltaan edistää amk-kirjastojen laatutyötä sekä korkeakou-lukirjastojen yhtenäisten valtakunnallisten laatumittareiden aikaansaamista.

Raportin liitteenä on malleja erilaisista kyselylomakkeista, joita ammattikorkeakoulukirjastot voivat käyttää laadun arvioinnissa joko sellaisenaan tai omiin tarkoituksiinsa soveltaen.

Työryhmä suosittaa, että syksyllä 2002 tehdään ammattikorkeakoulukirjastojen ensimmäinen valtakunnallinen laadun arviointi. Ennen arviointia tulisi määrittää amk-kirjastojen peruspalvelut. Työryhmä esittää, että ammattikorkeakoulujen kirjastonjohtajien kokous päättää jatkotoimista, joihin ryhdytään näiden suositusten toteuttamiseksi.

1 LAADULLISEN ARVIOINNIN LÄHTÖKOHTIA

1.1 Määrällisestä mittaamisesta laadulliseen arviointiin

Kirjastojen toiminnan arvioinnissa on perinteisesti käytetty tilastollisia menetelmiä ja erilaisia määrällisiä mittareita. Melvil Dewey julkaisi Yhdysvalloissa jo vuonna 1894 ensimmäisen tilastollisen tutkimuksen kirjastojen voimavaroista ja tuotetuista palveluista. Tutkimuksessaan Dewey arvioi kirjastojen toimintaa erilaisilla määrällisillä mittareilla, kuten kokoelman koolla ja ”suositeltavien kirjojen” lainauksella.

Deweyn tutkimuksesta saatuja tuloksia käytettiin ensimmäisten standardien perustana, joilla kirjastojen toimintaa arvioitiin. Erityisesti angloamerikkalaisessa kirjastokulttuurissa kirjastojen evaluointi onkin pitkälle standardisoitu. Standardien avulla kirjastot voivat tehdä itsearviointia ja verrata toimintaansa muihin kirjastoihin. Tällä hetkellä kehitetään kansainvälisiä ISO 11620 ja 2789 standardeja, joiden avulla kirjastojen perinteisiä toimintoja ja virtuaalisia palveluita pyritään mittaamaan yhdenmukaisesti eri puolilla maailmaa. Myös korkeakoulu- ja yliopistokirjastojen arviointia uudistetaan mm. IFLA:n suosituksessa International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries. Iso-Britanniassa ja Yhdysvalloissa ACRL (Association of College and Research Libraries) on valmistellut useita suosituksenomaisia standardeja oppilaitoskirjastoille.

Myös Suomessa kirjastojen toimintaa on tilastoitu pitkään sekä tieteellisissä että yleisissä kirjastoissa, vaikka ensimmäiset valtakunnalliset, standardisoidut tilastot kerättiin vasta 1960-luvulla. Suomalaisista oppilaitoskirjastoista on niiden organisatorisesta asemasta johtuen kuitenkin puuttunut systemaattinen tilastojen keruu 1990-luvulle asti. Vuodesta 2000 lähtien myös kaikki suomalaiset ammattikorkeakoulut liittyvät tieteellisten kirjastojen yhteistilastoon, jonka tarkoituksena on antaa ”kokonaiskuva suomalaisten tieteellisten kirjastojen voimavaroista ja toiminnasta.”

1970-luvulta lähtien kirjastojen evaluoinnin painopiste on kuitenkin vähitellen siirtynyt ulkoisesta, määrällisestä mittaamisesta kohti laadullista arviointia, jonka keskeisimpänä kohteena on asiakkaan kokemus ja näkemys palvelun laadusta. Arvioinnin painopisteen muutos ei ole koskenut ainoastaan kirjasto- ja tietopalvelualaa, vaan se on tapahtunut samanaikaisesti elinkeinoelämässä ja julkisessa hallinnossa. Niinpä esimerkiksi laajassa valtakunnallisessa suomalaisen julkisten palvelujen laatuohjelmassa vuodelta 1998 todetaan yksiselitteisesti, että laadun arvioinnin tarkoituksena ei ole luoda uusia määrällisiä standardeja eikä luoda uutta keskitettyä normijärjestelmää (Julkisten palvelujen laatustrategia, 1998, 3,14).

Määrällinen mittaaminen ja laadullinen arviointi ovat tutkimustapoja, joiden avulla kirjastojen toimintaa lähestytään erilaisista näkökulmista. Määrällinen mittaaminen korostaa kirjastojen merkitystä instituutioina; laadullinen arviointi korostaa asiakkaan merkitystä palvelujen käyttäjänä. Laadullisen arvioinnin menetelmiä ryhdyttiin kehittämään, koska huomattiin, että määrällisen mittaamisen keinoin ei kyetä tulkitsemaan asiakkaiden käsityksiä palveluiden laadusta. Kuten Nitecki osuvasti asetti kyseenalaiseksi kvantitatiivisten mittareiden soveltavuuden palveluiden laadun määrittämiseen: ”lentäessäsi Atlantin ylitse, arvioitko käyttämäsi lentoyhtiön laatua laskemalla sen käyttämien lentokoneiden määrää – vaiko aikataulun täsmällisyydellä ja sillä, kuinka hyvin sen henkilökunta palvelee sinua? (Nitecki, 1998, 181).”

Laatu voidaan käsitteenä määritellä usealla eri tavalla. Tavallisesti sillä tarkoitetaan kuitenkin niitä ominaisuuksia ja piirteitä, joilla palvelu tai tuote täyttää siihen asetetut tai oletetut tarpeet (Julkisten..., 1998, 5). Zeithamlin, Parasuramanin ja Berryn mukaan ”vain asiakkaat voivat määritellä palveluiden laadun, kaikki muut arviot ovat epärelevanttejä”(Zeithamlin, Parasuraman, Berry, 1990, 16). Laadun arviointi asiakkaan näkökulmasta on aina subjektiivista ja sidoksissa tiettyyn ainutlaatuihin tilanteeseen ja ainutlaatuisiin tarpeisiin, joten erilaisilla määrällisillä muuttujilla, kuten kirjaston nidemäärällä tai koulutetun henkilökunnan lukumäärällä, ei voida yksiselitteisesti kuvata kirjastopalveluiden laatua.

Kirjastojen laadun arviointiin on viime vuosina kehitetty erilaisia menetelmiä, vaikka varsinaista laadullista tutkimusta on tehty vähän esimerkiksi suomalaisista kirjastoista. Jotkut kirjastot ovat kokeilleet laadullisia mittareita omissa arvioinneissaan ja asiakaskyselyissään.

Evaluoinnin näkökulmasta on kuitenkin tärkeä muistaa, että laadullisella arvioinnilla ei voida korvata tilastollisia menetelmiä. Kirjastopalveluiden kehittämisessä ja arvioinnissa tulee luonnollisesti käyttää hyödyksi sekä tilastoista saatua kvantitatiivista vertailutietoa että asiakkaiden kokemuksista ja näkemyksistä kertovaa laadullista informaatiota.

Tulevaisuudessa standardien ja tunnuslukujen avulla suomalaisille amk- kirjastoille voidaan ehkä rakentaa esimerkiksi portaittainen palvelutasomalli, johon ne sijoittuvat olemassaolevien resurssiensa ja tuottamiensa palveluiden mukaisesti peruspalvelutason, keskitason ja kehittyneen palvelun oppilaitoskirjastoiksi. Standardien perustana voivat luonnollisesti olla sekä kirjastotoimintaan suunnatut resurssit (esim. vuotuiset hankinnat: niteitä/opiskelija) että tuotetut palvelut (esim. neuvontatapahtumia/ opiskelija).

Kvantitatiivisten mittareiden käyttäminen kirjastopalveluiden laadun arviointiin on kuitenkin ongelmallista amk-kirjastojen nykyisessä kehitysvaiheessa. Ensinnäkin standardien määrittely edellyttää pitkälle kehitettyä tilastointia, jota amk-kirjastot eivät ainakaan kattavasti ole vielä tehneet. Toiseksi suomalaiset amk-kirjastot koostuvat niin erilaisissa ympäristöissä toimivista ja erikokoisista yksiköistä, että niille on vaikea luoda yhteisiä standardeja. Esimerkiksi palvelutason tavoitteet voivat vaihdella yksiköittäin. Myös humanistisen ja teknisen alan kirjastoja on vaikea arvioida yhteisillä standardeilla, kuten myös käsikirjastoina toimivia kirjastoyksiköitä tai opiskelijakirjastoja.

1.2 Koulutuksen laadun arviointi

Koulutuksen evaluoinnissa on kyse oppimis- ja opetusprosessien sekä niihin liittyvien toimintojen arvioinnista ja parantamisesta. Myös koulutuksen evaluoinnin painopiste on siirtynyt laadulliseen arviointiin.

Arvioinnin merkitys on viime vuosina kasvanut. Laajenevan ja kansainvälistyvän koulutussektorin ohjauksessa on siirrytty tulosohjaukseen, mikä on lisännyt tarvetta kehittää menetelmiä toiminnan arviointiin eli laatutyöhön. Yhteiskunta asettaa kasvavia vaatimuksia korkeammalle opetukselle ja korkeakouluille – ja samalla se edellyttää kykyä mitata toiminnan tuloksia ja tehokkuutta.

Arviointi voidaan toteuttaa koulutuksen järjestäjän suorittamana itsearviointina tai ulkopuolisena arviointina. Suomessa korkea-asteen koulutuksen arviointeja toimeenpanevat mm. Korkeakoulujen arviointineuvosto ja Suomen Akatemia.

Koulutusorganisaatioissa laatutyön ja toiminnan arvioinnin alkusysäyksenä voi toimia ulkoinen paine tai tarve vähentää kustannuksia. Ulkoista painetta voivat aiheuttaa esim. lainsäädännön ja viranomaiset velvoitteet tai asiakkaiden vaatimukset. Myös esimerkiksi keskinäinen kilpailu hyvistä opiskelijoista voi luoda tarpeen oman toiminnan arviointiin.

Ammattikorkeakouluissa arviointi on ollut osa toimintaa alusta lähtien. Ammattikorkeakouluopinnoista sää-detyn lain mukaan ammattikorkeakouluilla on kehittämisvastuu (L 3.3.1995/233). Niiden on vastattava toimintansa laatutasosta ja jatkuvasta kehittämisestä, ja niiden tulee osallistua määräajoin arviointeihin.

Opetusministeriön tavoitteena suunnitelmakaudella 2000-2004 on arvioida koulutuksen laatua kaikilla koulu-tustasoilla ja kaikissa koulutusmuodoissa. Yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa arvioidaan niiden toimintaa, koulutuksen laatua ja vaikuttavuutta sekä aikaisempien arviointien tulosten hyödyntämistä. Kauden aikana toteutetaan myös ammattikorkeakoulu-uudistuksen kansainvälinen arviointi. Opetuksen ja oppimisen hyvien käytäntöjen levitys otetaan arvioinnin rinnalle erityiseksi kehittämiskohteeksi (Opetusministeriö: Koulutus ja tutkimus vuosina 2000-2004. Kehittämissuunnitelma. 1999).

Lisäksi ammattikorkeakoulujen yhteisiin tavoitteisiin kaudelle 2001-2003 on kirjattu yleistavoite: *"Tuloksellisuuden arviointia kehitetään ja laajennetaan käyttämällä itsearviointia, ulkopuolista arviointia sekä laatu- ja huippuyksikkövalintoja"*.

Korkeakoulujen arviointineuvoston ensimmäisen toimikauden arvioinneista useimmat liittyivät ammattikorkeakoulujen vakinaistamiseen. Tarkoituksena on, että toisella kaudella (2000-2003) myös ammattikorkeakoulusektorilla voidaan siirtyä kehittämiseen ja laadun kohottamiseen (Korkeakoulujen arviointineuvoston toimintasuunnitelma vuosille 2000-2003).

1.3 Kirjastojen laadullisesta arvioinnista

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto ARENE:n kirjasto- ja tietopalvelutyöryhmän vuonna 1998 laatimassa amk-kirjastojen strategiassa laatutyö nähdään osana menestyvän kirjaston strategiaa. Strategiassa korostetaan amk-kirjastoille laadittavien laatutavoitteiden merkitystä. Laatujärjestelmän avulla sitoudutaan periaatteisiin ja toimintaohjeisiin, joilla kehitetään ja ylläpidetään kirjastopalveluiden korkeaa tasoa.

Strategian mukaan kirjastojen laadun arviointia varten on tarpeen kehittää laadunvarmistusjärjestelmä, johon sisältyvät esimerkiksi henkilökunta- ja organisaatiopalaverit, opiskelija- ja henkilökuntapalautteet, asiakas-tyytyväisyyskyselyt ja -palautteet, palautepäivät, kansalliset ja kansainväliset arvioinnit, henkilöstön ja kirjaston kehittämishankkeiden sekä kirjaston kehittämiseen liittyvien matkojen ja virkavapauksien rahoittaminen, "hyvä informaattikko", "hyvä tietopalvelusihteeri" -palkinnot sekä yhteiset amk-kirjastojen laadun kehittämisen suuntaviivat. (Ammattikorkeakoulujen kirjasto- ja tietopalvelut 1998-2003 1999, 24-25)

Laadullisten menetelmien käyttö kirjastopalveluiden arvioinnissa on toistaiseksi ollut maassamme vähäistä niin yleisissä, tieteellisissä kuin oppilaitoskirjastoissakin. Kirjastojen laadullisesta arvioinnista on olemassa vain vähän julkaistua kirjallisuutta. Monissa amk-kirjastoissa on kuitenkin tehty ammattikorkeakoulun oman kehittämistyön yhteydessä esim. asiakaskyselyjä, joissa laadullinen elementti on ollut mukana. Niiden tulokset ovat kuitenkin yleensä jääneet vain ammattikorkeakoulun sisäiseen käyttöön.

Muutamit amk-kirjastot ovat käyttäneet laadullisia menetelmiä omissa arvioinneissaan. Esimerkiksi Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa vuonna 1999 tehdyssä arvioinnissa, jossa KyAMK:n kirjaston asiakaspalvelun keskeisiä osa-alueita verrattiin benchmarking-menetelmällä Helsingin kaupunkikorkeakoulun

ja englantilaisen Leeds Metropolitan Universityn kirjaston vastaaviin toimintoihin, käytettiin myös laadullisia mittareita. Arvioinnista julkaistiin suomen- ja englanninkieliset raportit Korkeakoulujen arviointineuvoston raporttisarjassa. (Kuusinen ja Nurminen 1999)

Yleisissä kirjastoissa arviointi on tullut pakolliseksi uuden kirjastolain myötä (Kirjastolaki 904/98). Kirjastojen toimintaa arvioidaan nykyisin osana kuntien peruspalvelujen arviointia. Palveluiden kehittymisestä, saatavuudesta, sisällöstä ja tasosta kertovaa arviointitietoa käytetään kirjasto- ja tietopalveluja koskevien alueellisten, paikallisten ja valtakunnallisten linjausten pohjana. Vaikka arvioinnin yhteydessä korostetaan tulkinnan ja analyysin merkitystä, on yleisten kirjastojen arviointi pääosin määrällistä ja perustilastoihin pohjautuvaa. (Kekki 1999, 183-188).

Myös yliopistokirjastoissa arviointi on ollut vähäistä – sekä laadullinen että ns. kokonaisarviointi. Helsingin yliopiston kirjastossa on toteutettu laaja kokonaisarviointi, jossa käytettiin itsearviointia, haastatteluja, asiakaskyselyjä, paneeleja ja ulkopuolisten asiantuntijoiden vertaisarviointia (Mäkinen ja Virtanen 2000). Hankkeen tiukan aikataulun vuoksi siinä ei kyetty käyttämään laadullista tarkastelua halutussa laajuudessa.

Kirjasto- ja tietopalvelujen arvioinnin kehittäminen on ollut jonkin verran ongelmallista. Koulutuksen arviointien yhteydessä kirjastot ovat saaneet osakseen hyvin vähän huomiota. Jatkossa kirjasto- ja tietopalvelujen laadun kohottaminen tulisi nähdä osana koulutuksen laadun kohottamista. Teoksessa Laatu korkeakoulutukseen (1998, 6) mainitaan kirjastopalveluiden olevan ydinprosesseiksi luokiteltavia tukiprosesseja. Korkeakouluissa laadun parantamisen ja arvioinnin tulee kohdentua kaikkiin ydinprosesseihin.

Viime vuosina kansainvälisessä kirjastojen laatutyössä on kuitenkin varovaisesti edistytty. Erityisen lupaavilta vaikuttavat arviointihankkeet, joissa on sovellettu ns. SERVQUAL –menetelmää kirjastojen palveluiden evaluointiin.

Tämä menetelmä kehitettiin alunperin 1980-luvun lopulla yritysten asiakaspalvelun arviointiin, mutta viime vuosina se on levinnyt nopeasti myös kirjastojen käyttöön. Menetelmän lähtökohtana on ajatus, että asiakas käyttäessään erilaisia palveluita toivoo aina saavansa erinomaista palvelua. SERVQUAL – menetelmän mukaan kirjastopalveluiden laatu määräytyy sen mukaan, kuinka hyvin kirjasto pystyy täyttämään asiakkaan odotukset erinomaisesta palvelusta. Menetelmän soveltamisesta ja erilaisista analyysimenetelmistä on tehty lukuisia artikkeleita ja tutkimuksia, joista osa mainitaan lähdeluettelossa.

SERVQUAL - arvioinnin tavoitteena on aina löytää se ero, jonka asiakas huomaa olevan omien toiveidensa ja odotustensa ja todellisuudessa saamaansa palvelun (actually delivered service) välillä. Käsitys palveluiden laadusta syntyy, kun ”asiakas arvioi, kuinka hyvin palvelun tarjoaja todellisuudessa pystyy toimimaan verrattuna niihin odotuksiin ja toiveisiin, jota hänellä on ollut palvelusta (Zeithamlin, Parasuraman, Berry, 1990, 16).” Palvelun laatu on sitä parempi, mitä pienempi ero on asiakkaan odotusten ja toiveiden sekä hänen todellisuudessa kokemansa palvelun välillä. Palvelu voi luonnollisesti myös ylittää asiakkaan odotukset.

Tämän dokumentin liitteeksi on kerätty erilaisia kyselymalleja laatutyötä varten. Ensimmäinen malli on SERVQUAL – kysely kirjaston tietopalvelusta (Liite 1). Toinen kyselymalli on kokoelman laadun arviointia varten (Liite 2). Myös esimerkiksi Lundin yliopiston käyttämää kyselymallia (Biblioteksbarometer 2000) voidaan soveltaa amk-kirjastojen laadulliseen arviointiin <http://www.evaluat.lu.se/publ/Bibl.bar/Bil.1.Bibl.Enkat.pdf> (lukeminen edellyttää Adobe Acrobat Reader –ohjelmaa).

2. ARVIOINNIN ALUEITA

2.1 Kokoelma

Kirjastolla on ammatillisuuteen painottuva ajantasainen kokoelma.
(Ammattikorkeakoulujen kirjasto- ja tietopalvelut 1998-2003, 1999, 10)

Ammattikorkeakoulujen kirjastokokoelman muodostamisen lähtökohtana on oman kehysorganisaation opiskelu ja opetus. Kirjaston tehtävänä on hankkia eri koulutusohjelmien substanssialueiden aineistoa sekä

opettajien ammatillisen koulutuksen edellyttämää aineistoa. Kokoelman muodostamisessa otetaan huomioon myös ammattikorkeakoulujen alueellisten sidosryhmien tarpeet sekä opetusministeriön asettamat yleiset valtakunnalliset tavoitteet. Ammattikorkeakoulujen tutkimustoiminnan lisääntyessä on myös tätä aluetta painotettava. (Ammattikorkeakoulujen kirjasto- ja tietopalvelut 1998-2003, 1999, 20 - 27.)

Kirjaston kokoelma koostuu fyysisesti kirjastosta löytyvästä painetusta, audiovisuaalisesta ja elektronisesta (cdromit) aineistosta sekä tietoverkkojen kautta käytettävästä sähköisestä aineistosta. Ammattikorkeakoulujen toimintakulttuurin mukaisesti kirjastoon hankitaan oppi- ja kurssikirjoista käsikirjasto- ja lainakappaleita sekä muuta opiskelussa tarvittavaa oheisaineistoa.

Opetusministeriö ja opetushallitus ovat ohjeistaneet amk-kirjastojen kokoelman vähimmäistavoitteet vuonna 1993 antamissaan muistioissa. Opetusministeriön 7.6.1993 päivätyssä muistiossa, joka on otsikoitu *Ammattikorkeakoulujen kirjastoille ja tietopalveluille asetettavat tavoitteet*, todetaan kokoelmasta seuraavaa:

"Ammattikorkeakoulujen korostuneista opetuksellisista tavoitteista seuraa vaatimuksia myös tietopalveluaineiston laatuun nähden. Varsinkin päättötöiden tarvitsemaan aineistoon tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Oppilaitosten kirjastoissa tulisi kurssikirjoista olla opiskelijoiden käytettävissä vähintäänkin lukusalikappaleet. Toisaalta tietopalveluaineiston resurssoinnissa kannattaa pitää mielessä, että perinteisen kirjallisen materiaalin rinnalla kirjasto/tietopalvelujen materiaali alkaa aina enenevässä määrin koostua elektronisessa muodossa tarjottavasta tai verkkojen avulla saatavasta tiedosta."

Opetushallituksen 24.3.1993 antamassa muistiossa todetaan edellä mainittujen asioiden lisäksi, että ammattikorkeakoulujen opetuksellisista tavoitteista johtuen tietopalveluilta odotetaan vähintään ajankohtaista käsikirjastoa ja ammatillisten kausijulkaisujen kokoelmaa.

Opetusministeriö käynnisti 1990-luvun lopulla Kansallinen Elektroninen Kirjasto (FinELib) -ohjelman, jonka puitteissa hankitaan verkkoaineistoa ammattikorkeakoulu- ja yliopistokirjastoihin (Olander - Widenius 1999, 59). Vuoden 2000 lopulla tehdyn päätöksen mukaan opetusministeriö rahoittaa osan ammattikorkeakoulujen FinELib-aineistosta.

Laadukkaan kokoelman muodostaminen ja ylläpito edellyttävät opettajien ja kirjastohenkilöstön tiivistä vuorovaikutusta. Opettajien substanssiasiantuntemus ja kirjastoammattilaisten laaja tiedonlähdetuntemus yhdistettynä tuottavat parhaimmillaan ajantasaisen, kattavan ja asiakkaiden tarpeita tyydyttävän kokoelman, joka vaikuttaa koko korkeakoulun toimintaan.

Kirjastojen kokoelmien laadullista arviointia varten Suomessa ei ole vielä kehitetty yhteisiä mittareita. Muissa maissa, mm. Englannissa ja Amerikassa, asiaa on tutkittu huomattavasti enemmän. Kokoelman laadullista arviointia käsitellään esimerkiksi artikkelissa *The Development of a Scale to Measure the Quality of an Academic Library from the Perspective of its Users* (1997, 263-303) ja verkkojulkaisussa *Standards for College Libraries* (2000). Mainituissa julkaisuissa kokoelmien laadullisen arvioinnin käyttökelpoisiksi kohteiksi osoittautuivat:

- aihealueen laajuus (esim. tietyn koulutusohjelman aineiston laajuus)
- ajankohtaisen aineiston saatavuus
- ajankohtaisen aineiston saavutettavuus fyysisesti tai verkon välityksellä
- aineiston haun ja paikannuksen helppous (luettelointitietokanta, tietokoneiden taso)
- asiakkaiden hankintaehdotusten ja palautteiden vastaanottovalmius
- aineiston hankintakriteerit ja -tavat
- aineiston hyllytysnopeus ja tarkkuus
- ohjeiden, opasteiden ja tarrojen tarkkuus
- kokoelmien arviointipolitiikka tai -ohjelma

Englannissa on tutkittu myös elektronisen kirjaston laadunarviointia. MIEL (Management Information for the Electronic Library) -ohjelmassa tutkijat katsoivat, että elektronisen kirjaston laadullisessa arvioinnissa on tärkeää dokumenttien aihealueiden kattavuus ja syvyys. Elektronisten dokumenttien tarjonnan määrällä on vähäisempi vaikutus laatuun kuin painetun/audiovisuaalisen aineiston osalta. (Wynne - Brophy 1997, 300.)

Ammattikorkeakoulukirjaston kokoelman laadullisen arvioinnin mittareiksi työryhmä valitsi: **saatavuuden, ajankohtaisuuden ja kattavuuden**. Mainittuja mittareita voidaan käyttää sekä painetun/audiovisuaalisen

että verkkokäyttöisen kokoelman laatukriteereinä. Ammattikorkeakoulujen tehtävänä on tuottaa uutta osaamista ja asiantuntijuutta. Tavoitteeseen pääsemiseksi kirjastojen on tarjottava ajankohtaista, riittävän laaja-alaista oppimisessa tarvittavaa aineistoa, joka on helposti ja tehokkaasti käytettävissä.

2.1.1 Saatavuus

Availability deals with the balance of supply and demand of library materials. It is defined as the proportion of the material requested by the user that can be used in the library (including copying) or taken home immediately.

(Poll - te Broekhorst 1996, 84.)

Mittarin määritelmä

Aineiston saatavuudella tarkoitetaan, miten hyvin asiakas saa käyttöönsä tarvitsemansa aineiston. Saatavuuteen vaikuttavat oleellisesti ohjeet ja opasteet, jotka voivat olla painetussa tai sähköisessä muodossa. Hyvä opastus ja helppokäyttöinen oheismateriaali tukevat ja tehostavat erilaisten tiedonlähteiden itsenäiskäyttöä. Muita saatavuuteen vaikuttavia tekijöitä ovat aineistonhankintaprosessi, luettelointi ja sisällönkuvailu, kokoelmatietokannan ja muiden sähköisten tiedonlähteiden käyttöportaalit, aineiston hyllytys ja hyllyjärjestys sekä tiedottaminen uutuuksista. Aineiston saatavuuteen sisältyy myös aineiston saavutettavuus (access), jolla tarkoitetaan kirjaston tiloihin ja resursseihin pääsyä fyysisesti tai verkon kautta.

Aineiston saatavuuden laadullisella arvioinnilla pyritään selvittämään asiakkaiden käsityksiä, kuinka helposti ja nopeasti he löytävät ja saavat käsiinsä tarvitsemansa aineiston. Saatavuus laadullisena mittarina mittaa ja ilmaisee:

- kokoelman riittävyttä
- käyttöoppaiden ja -ohjeiden selkeyttä ja riittävyttä
- aineistonhankinnan nopeutta ja tehokkuutta
- luetteloinnin ja sisällönkuvailun tarkkuutta ja nopeutta
- kokoelmatietokannan tiedonhaun helppokäyttöisyyttä
- muiden sähköisten tiedonlähteiden selkeyttä ja helppokäyttöisyyttä
- hyllymerkintöjen loogisuutta ja selkeyttä
- hyllytyksen tarkkuutta ja nopeutta
- kaukopalvelun nopeutta
- kirjaston eri yksiköiden välisten sisäisten lainojen nopeutta
- laina-aikojen optimaalisuutta
- lainauksenvalvonnan tehokkuutta
- aukioloaikojen riittävyttä
- kokoelmatietokannan ja elektronisen aineiston saavutettavuutta verkon kautta
- asiakaspäätteiden riittävyttä

Tiedon kerääminen

Tiedot saatavuuden laadulliseen arviointiin kerätään asiakaskyselyillä ja haastatteluilla. Tukitietoa voidaan saada myös määrällisistä mittareista (esim. uutuuksien hankinnat/v., kokoelman määrä, varausten määrät, aineiston kiertoaika).

Parantavat toimenpiteet

Aineiston saatavuutta parantavat mm. seuraavat toimenpiteet:

- aineiston lisätilaukset
- aineistonhankintaprosessien tehostaminen ja muodostaminen asiakaslähtöisimmiksi
- tiedonhaun portaalien selkiyttäminen
- luetteloinnin nopeuttaminen ja tarkentaminen
- hyllytyksen tarkkuuden parantaminen ja nopeuttaminen
- ohjeiden ja opasteiden selkiyttäminen ja niiden lisääminen
- erilaisten laina-aikojen käyttäminen

- lainauksenvalvonnan tehostaminen
- aukioloaikojen lisääminen

2.1.2 Ajankohtaisuus

Mittarin määritelmä

Aineiston ajankohtaisuudella tarkoitetaan, kuinka uutta sekä tarpeisiin ja tarjontaan nähden relevanttia kokoelmassa oleva aineisto on.

Ajankohtaisuus laadullisena mittarina ilmaisee:

- kokoelman uusiutumista ja relevanssia
- kuinka hyvin aineiston tarjontaa seurataan
- paljonko organisaatio panostaa uuden aineiston hankintaan

Tiedon kerääminen

Tiedot ajankohtaisuuden arvioimiseksi voidaan kerätä asiakaskyselyillä ja haastatteluilla, joissa asiakkaat ilmaisevat käsityksensä asiasta. Tukitietoa voidaan saada myös määrällisistä mittareista (esim. uutuushankinnat/v., poistot/v.)

Parantavat toimenpiteet

Aineiston ajankohtaisuutta voidaan parantaa mm. seuraavilla toimenpiteillä:

- uutuustiedotepalvelu
- vuorovaikutuksen lisääminen kirjasto- ja opetushenkilöstön välille
- aineiston lisätilaukset
- aineiston tarjonnan seurannan tehostaminen
- säännöllinen poistojen tekeminen.

2.1.3 Kattavuus

Mittarin määritelmä

Aineiston kattavuudella tarkoitetaan, kuinka laaja ja syvä kokoelma on tarpeisiin nähden.

Kattavuus laadullisena mittarina ilmaisee:

- kokoelman laajuutta, syvyyttä ja relevanssia
- kuinka hyvin kokoelma tyydyttää asiakkaiden tiedontarpeita
- kuinka hyvin kokoelmaa hoidetaan: uutuuksia seurataan ja poistoja tehdään
- paljonko organisaatio panostaa aineiston hankintaan

Tiedon kerääminen

Tiedot kattavuuden arvioimiseksi kerätään asiakaskyselyillä ja haastatteluilla, joissa tiedustellaan asiakkaiden käsityksiä asiasta. Tukitietoa voidaan saada myös määrällisistä mittareista (esim. poistojen, kaukolainojen määrät/v.)

Parantavat toimenpiteet

Aineiston kattavuutta voidaan parantaa mm. seuraavilla tavoilla:

- uutuustiedotepalvelu
- vuorovaikutuksen lisääminen kirjasto- ja opetushenkilöstön välille
- aineiston lisätilaukset
- aineiston tarjonnan seurannan parantaminen
- koulutusohjelmakohtaiset analyysit

2.2. Tietopalvelu ja neuvonta

*”Taito tiedonhakuun tulee mieltää olennaiseksi osaksi kaikkien opiskelijoiden ja koko henkilöstön omaa ammattitaitoa. Kirjaston resursseja suunnataan siksi itsenäistä käyttäjää tukevaan neuvontaan ja ohjaukseen.”
(Ammattikorkeakoulujen kirjasto- ja tietopalvelut 1998 – 2003, 20)*

Tietopalvelu on asiakkaan erilaisiin tiedontarpeiden täyttämiseen tuotettava palvelu. Tietopalvelu on tiedonhakuja ja tiedonhankinnan ohjausta. Se on asiantuntijan, esimerkiksi informaattikon, tekemä laajempien tietoselvitysten prosessi, jossa käytetään apuna useita erilaisia ja erikielisiä tietolähteitä. Tietopalveluun kuuluu myös tiedon kerääminen, jäsentäminen ja muokkaaminen tietoverkkoon (www-palvelujen osuus verkko-tietopalveluna) sekä tiedottaminen palveluista. Tietopalvelu voi olla maksullista tai maksutonta toimintaa.

Tietopalvelun osana on myös **neuvonta**. Se on palvelua, jossa asiakas pyytää kirjastolta:

- faktatietoa (esim. saatavuustietojen tarkistus)
- vastausta aiheenmukaiseen kysymykseen (ns. suppeat tiedonhaut)
- opastusta erilaisten tiedonlähteiden käyttöön

Neuvonta voi olla tai muuttua tietopalveluksi, jolloin toimeksianto laajentuu ja syventyy tietopalveluksi.

Tietopalvelun käyttäjät

Palvelujen tärkeimmät käyttäjäryhmät ovat opiskelijat ja opettajat sekä alueen työelämä.
(Ammattikorkeakoulujen kirjasto- ja tietopalvelut 1998 – 2003, 20)

Tietopalvelua käyttävät eniten opiskelijat ja toiseksi suurin käyttäjäryhmä ovat opettajat. Myös ulkopuoliset asiakkaat, esim. yritysmaailman edustajat, teettävät tiedonhakuja entistä enemmän. Ulkopuolisille kohden-nettu tietopalvelu kuuluu yleensä maksulliseen palvelutoimintaan.

Mittarin määritelmä

Tietopalvelun laadulla tarkoitetaan, kuinka tehokkaasti ja asiantuntevasti kirjaston asiakkaalle vastataan esitettyyn tiedontarpeeseen. Neuvonnan laatu vaikuttaa asiakkaan valmiuteen ratkaista tiedonhakuongelma. Tietopalvelun laatuun vaikuttaa informaattikon ja myös asiakkaan valmius verrata hakutulosta toimeksiantoon (tiedonhaun analysointi ja tarkennus).

Mittarilla mitataan

- toiminnan tehokkuutta (nopeus, sovitut menettelytavat, ohjeistus, käytettävissä olevat välineet ja tiedonlähteet)
- henkilöstön asiantuntevuutta
- henkilöstön palvelukykyä
- verkossa tarjottavien tietopalveluiden seurantaa
- asiakkaan tyytyväisyyttä tietopalveluun
- asiakkaan mielikuvaa kirjaston tehokkuudesta
- mitä hyötyä ja vaikutuksia *neuvonnalla* on asiakkaan valmiuksiin ratkaista tiedonhakuongelma
- asiakkaan luottamusta *tietopalveluun*
- tietopalvelun resurssia: selvittääkö omalla tiedonhauulla ja/vai turvaudutaanko ulkopuoliseen apuun?

Tiedon kerääminen

Tietopalvelun laatua koskevien tietojen keräystapoja ovat

- asiakaskyselyt
- haastattelut
- oma seuranta:
 - Kuinka usein samanlaiset neuvonta- ja tietopalvelutehtävät toistuvat?
 - Aiheuttiko tietopalvelupyyntö kaukolainauksen vai käytettiinkö omaa kokoelmaa?
 - Palaako asiakas uudelleen?

Tarvittavien tietojen kerääminen on työllistävä vaihe, kun otetaan huomioon nykyiset kirjastojen henkilöstöresurssit. Tärkeää on kehittää verkkotietopalveluun asiakaspalautelomakkeet, joiden sisällöt suunnitellaan yhteistyössä valtakunnallisesti. Näin voidaan saada toimintaa hyödyntäviä yhteisiä vertailutietoja.

Parantavat toimenpiteet

- verkkotietopalvelun kehittäminen
- henkilöstön koulutus : osaamisen lisääminen, erikoistuminen
- henkilöresurssien lisäys tai niiden tehostaminen → kustannusvaikuttavuus → talousarvion suunnittelu
- yhteisten ohjeiden laatiminen
- yhteisistä menettelytavoista sopiminen

2.3 Kirjaston vaikuttavuus oppimisprosessissa

*Amk-kirjastossa perinteisiä kirjastopalveluja täydentää aktiivinen, opetusta tukeva elementti.
(Ammattikorkeakoulujen kirjasto- ja tietopalvelut 1998 – 2003, 27)*

Laadukkaat kirjastopalvelut nostavat koulutuksen tasoa. Kirjastot vaikuttavat opetukseen ja oppimiseen, joten niiden vaikuttavuuden arvioinnin voi kiteyttää kysymykseksi: Millainen merkitys kirjasto- ja tietopalveluihin tehtävillä informaatioinvestoinneilla (tilat, kokoelmat, henkilöstö) on ammattikorkeakoulun toimintaan ja laatuun?

Jotta tähän kysymykseen voitaisiin vastata tyhjentävästi, tarkastelun kohteeksi olisi otettava koko amk-organisaatio oppivana organisaationa, henkilöstön osaamisen kehittyminen sekä amk:ssa tehtävä tutkimus- ja kehittämistyön laatu. Työryhmä rajasikin työnsä koskemaan ainoastaan vaikuttavuutta oppimisprosessissa.

Vaikuttavuudella tarkoitetaan esimerkiksi muutosta, joka tapahtuu opiskelijan tiedonhakutaidoissa ja oppimisvalmiuksissa tai opettajan opetusmenetelmissä kirjaston vaikutuksesta. Vaikuttavuudella pyritään arvioimaan kirjaston tuottamien palveluiden hyötyä ja seurauksia.

Ammattikorkeakoulujen toimintatavoissa ja pedagogiikassa tapahtuneet muutokset ovat lisänneet kirjasto-palvelujen kysyntää ja synnyttäneet uusien palvelujen tarvetta. Näitä kirjastotoimintaankin vaikuttaneita muutoksia ovat olleet mm. opetuksen kehittäminen kohti ongelmakeskeisyyttä, opiskelun muuttuminen itseohjautuvaan suuntaan, monialaisuuden ja moniammatillisuuden sekä kansainvälisyyden korostaminen.

Amk-kirjastojen strategian mukaan ammattikorkeakoulujen kirjastojen erityispiirteenä tulisi olla aktiivinen opetusta tukeva elementti. Kirjasto toimii linkkinä omasta oppimisympäristöstä tietoverkkojen tarjoamiin mahdollisuuksiin. Strategia korostaa myös kirjastojen ja niiden tarjoamien aineistojen merkitystä opettajien ammatillisen kasvun kannalta. Tulevaisuuden amk-kirjasto on kirjasto, joka tiloineen ja kokoelmineen tarjoaa innostavan ja monipuolisen, visuaalisesti innostavan ja opastavan oppimisympäristön, jossa aikuis- ja iltaopiskelijat ovat muiden opiskelijoiden kanssa samassa asemassa. Se voi olla ns. "seinätön kirjasto". Toimivat suhteet koulutusohjelmiin ja opettajiin ovat kirjastolle tärkeitä. Hyvät kirjastopalvelut tukevat koulutuksen tason nostoa ja ammattikorkeakoulun kehittämistä oppivaksi organisaatioksi, jossa kirjastoa arvioidaan osana oppimisprosessia. (Ammattikorkeakoulujen kirjasto- ja tietopalvelut 1998 – 2003, 26-27)

Kirjaston vaikuttavuutta oppimisprosessissa tarkastellaan tässä raportissa kolmesta näkökulmasta: 1. yleinen vaikuttavuus, 2. tiedonhankinnan ohjauksen ja opetuksen vaikuttavuus ja 3. vaikuttavuus opinnäytetöiden

laatuun. Viimeisen kohdan tarkastelu tehdään esimerkinomaisena. Liitteessä 3 on esitetty pohdittavaa laatutyötä tekeväille.

2.3.1 Yleinen vaikuttavuus oppimisprosessissa

Kirjastojen yleisen vaikuttavuuden selvittämiseksi on tärkeää saada selville

1. Vaikuttaako kirjaston tiedonhankintataitojen opetus opiskelijoiden tieto- ja oppimistaitoihin?
2. Vaikuttaako kirjastonkäyttö opiskelijoiden opintomenestykseen? Paranevatko oppimistulokset?
3. Vaikuttaako kirjaston tiedottaminen ja yhteistyöhalukkuus siten, että opettajat pitävät kirjastossa työskentelyä ja tiedonhankintaa luonnollisena osana opetustaan?

Yleisesti oppimisprosessiin vaikuttavana kirjastoa voi pitää, jos

- opetuksen ja kirjaston yhteistyösuhteet ovat kunnossa
- yleisesti käytettävät opetusmenetelmät useimmissa koulutusohjelmissa edellyttävät opiskelijoilta tiedonhankintaa
- toimivien suhteiden tuloksena opetukseen sisältyy kirjaston käyttöä edellyttäviä tehtäviä
- kirjastopalveluja arvioidaan opetuksen arvioinnin yhteydessä
- opiskelija omaksuu opiskeluaikanaan tavan seurata ammatillista uutuustietoa

Amk –kirjastojen tavoitteena on nivelyä olennaiseksi osaksi oppimisympäristöä ja osaltaan edistää ammatillisen osaamisen kasvua ja kehitystä.

Mittarin määritelmä

Kirjaston vaikuttavuudella oppimisprosessissa tarkoitetaan sitä, millaista ja miten laajaa on kirjaston ja opetuksen yhteistyö, kuinka paljon kirjasto osallistuu opintojaksojen suunnitteluun ja toteutukseen, mikä merkitys kirjaston aineistojen käytölle annetaan amk-pedagogiikassa ja mikä merkitys sillä on opiskelijoiden osaamisen ja taitojen kasvuun.

Yleisellä vaikuttavuudella oppimisprosessissa mitataan

- kokoelman ja OPS:n vastaavuutta
- opettajayhteyksien toimivuutta
- kirjaston järjestämän tiedonhankintataitojen opetuksen / ohjauksen tarjontaa ja opiskelijan tiedonhankintataitojen kehittymistä opiskelun edetessä
- kirjaston yhteyttä opetussuunnitelman laadintaan
- opetussuunnitelmissa mainittujen aineistojen ja oheisaineistojen löytyvyyttä kirjastosta
- opintojaksokuvauksiin sisältyvää tiedonhankintaa ja kirjastoyhteistyötä
- elektronisten opetus- ja oppiaineistojen ja kirjaston kokoelmien yhteyttä

Tiedon kerääminen

Tarvittavat tiedot saadaan selvittämällä opettajien ja opiskelijoiden käsityksiä kirjaston kokoelman ja palvelujen hyödyllisyydestä opintojen kannalta (päättökyselyt), tutkimalla opettajien ja kirjaston yhteistyötä (yhteiset työryhmät, neuvottelut) sekä analysoimalla opetussuunnitelmien sisältöjä (opetussuunnitelma-analyysi).

Tieto kerätään

- asiakaskyselyillä
- asiakkaiden tekemillä arvioinneilla ja kirjaston itsearvioinnilla
- haastatteluilla
- opetussuunnitelma-analyysillä (sisältöjen selvittäminen)

Lisätietoja kirjaston käytöstä oppimisympäristönä antavat käyttäjien määrä ja jakauma.

Parantavat toimenpiteet

- kirjaston osallistuminen opetussuunnitelmatyöhön
- kirjastohenkilöstön koulutusohjelmien substanssituntemuksen parantaminen
- kirjastohenkilöstön opetustyön tuntemuksen kehittäminen
- opettajien kirjastoaineiston tuntemuksen parantaminen

Liitteessä 4 on esimerkki hyvistä käytännöistä kirjaston osallistumisesta oppimisprosessiin. Taulukossa on mukana toivottu tulos, toiminnan indikaattori ja sopiva tiedonkeruumenetelmä.

2.3.2 Tiedonhankinnan opetuksen ja ohjauksen vaikuttavuus

Ammattikorkeakoulujen pyrkimyksenä on kouluttaa aktiiviseen muutoksen hallintaan ja joustavuuteen kykeneviä tulevaisuuden asiantuntijoita. Amk-kirjastojen strategian mukaisesti kirjastojen toiminnan organisoinnin lähtökohtana on, että asiakkaille luodaan edellytyksiä hankkia oppimistaitoja ja ratkaista työelämän nopeasti muuttuvia ongelmia. Amk-kirjaston tehtävänä on auttaa opiskelijoita kehittämään omia ammatillisia valmiuksiaan mm. tiedonhankintataitoja opettamalla. Opetuksen suunnittelussa ja toteutuksessa kirjastojen on oltava yhteistyössä opettajien kanssa. Opiskelijoiden lisäksi tiedonhankintataitoja tarvitsee myös ammattikorkeakoulun henkilöstö. (Ammattikorkeakoulujen kirjasto- ja tietopalvelut 1998 – 2003, 29)

Ammattikorkeakoulukirjastoissa työskentelevien toimenkuvaa kuuluu yhä enemmän opiskelijoiden opastaminen sekä tiedonhankintataitojen ja kirjastonkäytön opetus. Monissa ammattikorkeakouluissa on kehitetty opetusta varten omaa oppimateriaalia. Opetusta on järjestetty erillisinä kursseina, integroituina osiina muiden kurssien yhteydessä, pienryhmäopetuksena ja massaluentoina.

Tiedonhankinnan opetuksen arviointi on tarpeellista jo sen vuoksi, että arvioinnin on havaittu vaikuttavan opetuksen ja oppimisen laatuun. Opettaja suunnittelee opetuksen huolellisemmin – ja myös opiskelija joutuu itse miettimään opetuksen tavoitteita, kun hän tietää joutuvansa arvioimaan saamaansa opetusta ja omaa opiskeluaan. Tiedonhankinnan opetuksen järjestäminen vaatii amk-kirjastoilta huomattavaa ajallista ja tiedollista resurssointia (henkilöstöresursseja), joten ei ole samantekevää, millaisia tuloksia panostuksilla saavutetaan.

Asiakkaan (opiskelijan) kannalta kirjaston toiminta tiedonhankintataitojen kehittämisessä on ollut vaikuttavaa, jos opiskelija

- opinnäytetyön tekovaiheessa tunnistaa oman tiedontarpeensa
- osaa täsmentää tiedontarpeensa ja muotoilla sen perusteella kysymyksiä
- pystyy tunnistamaan tarvetta vastaavia tiedonlähteitä
- osaa suunnitella tiedonhakunsa
- pystyy viitteiden perusteella tunnistamaan lähteet ja osaa hankkia ne käyttöönsä
- osaa arvioida lähteiden käyttökelpoisuutta asetetun tehtävän kannalta
- käyttää oppilaitoksensa kirjastoa sujuvasti ja osaa hyödyntää kirjastoverkostoa

Mittarin määritelmä

Tiedonhankintataitojen opetuksen ja ohjauksen vaikuttavuus mittaa sitä, kuinka hyvin ja laadukkaasti kirjaston järjestämän opetuksen /ohjauksen sisällöt, muodot ja organisointi vastaavat asiakkaiden tarpeisiin.

Mittarilla mitataan

- kirjastohenkilöstön pedagogisia kykyjä tiedonhankinnan opettajina
- kirjaston järjestämän tiedonhankintataitojen opetuksen hankintamahdollisuuksia (ajoitus, muodot, vaihtoehdot)
- toteutetun ohjauksen ja opetuksen onnistumista
- opiskelijoiden tiedonhankintataitojen kehittymistä opiskelun edetessä
- tiedonhankintataitojen tarpeellisuutta opiskelun kannalta

- opiskelijoiden käsityksiä tiedonhankinnan opetuksen hyödyllisyydestä
- opiskelijoiden käsityksiä omasta osaamisestaan erilaisten tiedonlähteiden käyttäjinä

Tiedon kerääminen

Tiedon keräämisessä käytetään seuraavia menetelmiä:

- opiskelija-arviointia tiedonhankinnan opetuksen jälkeen
- opiskelijoiden itsearviointia omien taitojensa kehittymisestä
- opettajan/ohjaajan itsearviointia
- tiedonhakujen (lokitydostojen) analyysia
- seuraamalla opiskelijoiden suoriutumista tiedonhankintaa vaativista tehtävistä

Tieto kerätään

- asiakaskyselyillä
- päättökyselyillä
- haastatteluilla
- opettajan/ohjaajan päiväkirjoilla
- lokitydostojen analyyseilla

Lisätietoja saadaan opetustuntitilastoista.

Parantavat toimenpiteet

- tiedonhankinnan opetuksen yhteissuunnittelu ja toteutus
- opetusta ja ohjausta JOT(just on time) periaatteella
- jatkuva palautteen keruu
- tiedonhankintataitojen tavoitetasojen määrittelyt (ks. esim.Information Literacy Competency Standards for Higher Education <http://www.ala.org/acrl/ilintro.html>)
- kirjastohenkilöstön pedagogisten valmiuksien kehittäminen
- tiedonhankinnan opetuksen muodon ja sisällön parantaminen vastaamaan asiakkaiden tarpeita
- tiedonhankinnan opetustarjonnan monipuolistaminen ja monimuotoistaminen

2.3.3 Kirjastopalvelujen vaikutus opinnäytetöiden laatuun - laadullisen arvioinnin esimerkki

Työryhmä pohti mahdollisuutta käyttää opinnäytetöitä laadullisena mittarina. Työn kuluessa kuitenkin tulimme siihen tulokseen, että tätä laadullista mittaria käytettäessä vastaan tulisi ongelmia. Tämä osio esitetäänkin siksi vain esimerkkinä siitä, kuinka laadullisen arvioinnin tulisi edetä.

Viime vuosina ammattikorkeakoulut ovat investoineet voimakkaasti mm. elektronisiin aineistoihin. Epäilijälle ja kyseenalaistajalle voi tulla mieleen esimerkiksi seuraavankaltaisia kysymyksiä. Mitä hyötyä tästä on lopulta ollut omalle ammattikorkeakoululleni? Kannattaako maksaa? Millaisia vaikutuksia laajalla kansainvälisellä lehtitarjonnalla voi olla? Missä sen pitäisi näkyä?

Yksi mahdollinen vastaus tähän kysymykseen voisi olla: opinnäytetöiden laadussa. Jos opinnäytetöiden laatu valittaisiin kirjastotoiminnan laadulliseksi mittariksi, eteneminen laatutyössä tapahtuisi seuraavasti:

Ensin selvitetään ammattikorkeakoulun kokonaistavoitteet ja niistä johdetut kirjaston tavoitteet. Ammattikorkeakoulut asettavat erilaisia tavoitteita opinnäytetyölle, joten aluksi on perehdyttävä näihin vaatimuksiin. Esi-merkiksi HELIA määrittelee opinnäytetyölle seuraavat tavoitteet:

Opinnäytetyön tavoitteena on, että opiskelija oppii käsittelemään tietoa, kykenee sitä itsenäisesti muokkaamaan, ymmärtää lähteiden merkityksen, osaa johdonmukaisesti esittää asiansa, oppii arvioimaan omaa ja toisten töitä, oppii pitkäjänteiseksi sekä luovaksi ratkaisijaksi.

Vaatimuksissa on myös erikseen mainittu, että opiskelija käyttää aiheensa kannalta tarkoituksenmukaista lähdeaineistoa. Eli tavoitteet ovat jokseenkin samat mitä kirjasto asettaa tiedonhankinnan opetukselle.

Jos esim. organisaation/ammattikorkeakoulun tavoite on, että opiskelijat kehittävät osaamistaan tekemällä laadukkaita opinnäytetöitä, kirjaston vaikutuksen voisi ajatella johtuvan kokoelmien määrästä ja laadusta, tiedonhankintataitojen opetuksen tehokkuudesta, kirjaston ja opetuksen yhteistyön sujuvuudesta jne.

Analyyssissa edettäisiin seuraavaksi kirjaston omiin tavoitteisiin. Miten kehysorganisaation asettamat tavoitteet näkyvät kirjaston tavoitteissa? Onko kirjaston tavoitteisiin kirjattu jotakin opinnäytetöitä koskevaa?

Tämän jälkeen pohdittaisiin, miten kirjaston vaikuttavuutta opinnäytetöihin ja niiden laatuun voitaisiin selvittää. Mahdollisia keinoja olisivat ainakin:

- lähdeluettelojen analyysi (käytettyjen lähteiden ikä, alkuperä ja kansainvälisyys, elektronisten aineistojen käyttö)
- tutkimuksen kulkua selvittävä raportointi (jos opiskelijalta sellaista vaaditaan)
- arvioinnin analyysi (arviointilomakkeet: arvioidaanko erikseen aineiston keruuta, kirjallisuuskatsaus-osuutta, prosessista suoriutumista)
- kirjaston opinnäytetyöprosessiin osallistumisen analyysi

Miten **tiedonkeruu** sitten voitaisiin organisoida?

- lähdeluettelot. Kirjasto voisi itse tehdä otantatutkimuksen esim. valitsemalla muutamia eri arvosanan saaneita opinnäytetöitä.
- opiskelijan oma raportointi kvalitatiivisia menetelmiä käyttävissä töissä. Myös esim. kasvatustieteen opinnäytteiden teettäminen aiheesta olisi mahdollista.
- arviointilomakkeet.

Seuraavana vaiheena olisi aineiston **analyysi**. Keskeinen kysymys arvioinnissa olisi seuraava: Mitä mittaa hyvä opinnäytetyö kirjaston näkökulmasta?:

- tiedonhankinnan opetuksen tehokkuutta ja laatua
- tiedottamisen tehokkuutta
- kirjaston ja opetuksen yhteistyön laatua
- kokoelmien laatua (kattavuutta, ajankohtaisuutta)
- palvelujen organisointia (helppoa käyttöön saatavuutta)

Opinnäytetöiden laadun käyttöä arvioinnin välineinä vaikeuttaa luonnollisesti se, että on erittäin vaikeata erottaa opiskelijan/ohjaajan/kirjaston/muun vaikutusta. Laatutyöryhmä tulikin siihen tulokseen, ettei tätä ainakaan ensi vaiheessa oteta erilliseksi mittariksi. Tulevaisuudessa se kylläkin olisi mielenkiintoinen selvittämiskohde.

4. SUOSITUKSIA

Työryhmän mielestä:

- Ammattikorkeakoulun kirjastotoiminnan laatu perustuu opiskelijoiden, opettajien ja opetussuunnitelmien tuntemukseen sekä kirjastotoiminnan liittämiseen kokonaisvaltaisesti pedagogiseen toimintaan.
- Henkilöstö tekee laadun. Amk-kirjastolla tulee olla määrältään ja koulutustasoltaan riittävä henkilöstö. Asiantuntemuksen edellytyksenä on tehtävänimikkeen edellyttämä pohjakoulutus. Asiantuntemus ja ammattitaito varmistetaan jatkuvalla lisä- ja täydennyskoulutuksella.

- Kirjaston palvelujen tulee olla kaikkien asiakasryhmien arvioitavissa. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus esittää palautteensa saamastaan palvelusta sekä toivomuksensa hankittavasta aineistosta. Asiakastyytyväisyys on amk-kirjaston laatutyön ensisijainen tavoite.
- Amk-kirjastoja arvioidaan systemaattisesti ja jatkuvasti. Laatutyöhön osallistuu kirjaston koko henkilökunta. Laatutyön koordinoimiseksi amk-kirjastot voivat nimetä henkilöstöstään laativastaavan. Korkeakoulujen arviointineuvoston tulisi osallistua myös kirjasto- ja tietopalveluihin kohdistuvien arviointien rahoittamiseen. Koulutuksen kokonaisarviointien yhteydessä tulisi toteuttaa myös kirjasto- ja tietopalveluiden arviointi.
- Tiedonhankinnan ohjauksessa ja opetuksessa laatu keskittyy oppimisen ja sen ohjauksen prosesseihin. Laatu tarkoittaa tässä yhteydessä ympäristön ja opiskelijoiden taustan ja taipumusten huomioon-ottamista, ohjauksen integroimista muuhun opetukseen ja kaikkien näiden arviointijärjestelmää. Kirjasto tarjoaa mahdollisuuksia formaaliin ja epäformaaliin opetukseen ja ohjaukseen. Opetusteknologiaa käytetään hyödyksi. Erityisesti opetuksessa ja ohjauksessa tehdään yhteistyötä opettajien kanssa.
- Kokoelmatyön laadun perustekijät ovat asiakaslähtöisyys, asiantuntemus ja yhteistyö. Laadukkaan kokoelman muodostamisen ja ylläpidon lähtökohtina ovat opettajien, opiskelijoiden ja muiden sidosryhmien tarpeet sekä aktiivinen vuorovaikutus näiden ryhmien ja kirjastohenkilöstön välillä. Asiantuntemus laatutyössä tarkoittaa opettajien substanssiasiantuntemusta sekä kirjastohenkilöstön asiantuntemusta aineiston hankintakanavien valinnassa, luetteloinnissa ja sisällönkuvailussa yms. aineiston saatavuuteen vaikuttavissa prosesseissa. Kokoelmatyön laatuun vaikuttavat myös käytettävissä olevat resurssit. Laadukas kokoelma syntyy riittävästä panostuksesta aineiston hankintaan ja kokoelmatyötä tekevään henkilöstöön.
- Neuvonta- ja tietopalveluiden laatu perustuu henkilöstön asiantuntemukseen, tietotaitoon ja kykyyn ohjata tehokkaasti asiakasta julkaisujen, tietoverkoissa olevan tiedon ja kirjastokohtaisen aineistotietokannan käytössä. Hyvä neuvonta- ja tietopalvelu on osin myös ajasta ja paikasta riippumattomasti käytettävissä (virtuaalipalvelu).
- Syksyllä 2002 tehdään amk-kirjastojen ensimmäinen valtakunnallinen laadun arviointi. Amk-kirjastojen peruspalvelut määritellään ennen arviointia.

LÄHTEET JA KIRJALLISUUTTA

Ammattikorkeakoulujen kirjasto- ja tietopalvelut 1998-2003, 1999. Visioita ja kehittämishaasteita. Arene ry:n kirjasto- ja tietopalvelutyöryhmä 22.2.1998. Julkaisussa Mahdollisuuksia ja muutosenergiaa. Muistioita ja selvityksiä Suomen ammattikorkeakoulujen kirjasto- ja tietopalveluista. Opetusministeriö, Koulutus- ja tiedepolitiikan osaston julkaisusarja. Helsinki: Opetusministeriö.

Brooks Philip, Revill Don ja Shelton Tony 1997. The Development of a Scale to Measure the Quality of an Academic Library from the Perspective of its Users. Julkaisussa Quality Management and Benchmarking in the Information Sector. Results of Recent Research. Editor Brockman, John. British Library Research and Innovation Report 47. London: British Library.

The Effective Academic Library 1995. A Framework for Evaluating the Performance of UK Academic Libraries / by the Joint funding councils' ad-hoc group on performance indicators for libraries. Bristol: HEFCE Publications.

Graham Margaret E. ja Hartley Richard J. 1997. Evaluation your Online Public Access Catalogue. University of Northumbria at Newcastle. Julkaisussa Proceeding of the 2nd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information services 7 to 11 September 1997. Newcastle upon Tyne: University of Northumbria at Newcastle Department of Information and Library Management.

Helakorpi, S. ja Olkinuora, A. 1997. Asiantuntijuutta oppimassa. Ammattikorkeakoulupedagogiikkaa. Helsinki: WSOY.

Hämäläinen, Kauko ja Moitus, Sirpa (toim.) 1998. Laatua korkeakoulutukseen: teoriaa ja käytäntöä. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 6: 1998. Helsinki: Oy Edita Ab.

Ikonen, Riitta ja Kokkonen, Oili 1994. Korkeakoulukirjastojen tuloksellisuuden mittaaminen. Jyväskylän yliopiston kirjaston julkaisuja, 39. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Ilveskallio Sari 1995. Oppilaitoskirjastojen arviointi. Harjoitteluraportti. Ammattikasvatustieteiden tutkimuskeskus.

Information Literacy Competency Standards for Higher Education. Association of College & Research Libraries. Saatavissa <http://www.ala.org/acrl/ilintro.html>

Julkisten palvelujen laatustrategia 1998. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Kirjastot ja laatu 1998. Kirjasto- ja tietopalvelutoimintojen arviointiperusteet. Helsinki: Efektia Oy.

Kokkonen, O. 1999. Korkeakoulujen tuloksellisuuden mittaaminen. Signum 32, 4, ss. 62-67.

Kuusinen Iiris ja Nurminen Maria 1999. Korkeakoulukirjaston asiakaspalvelun arviointi. Kymenlaakson ammattikorkeakoulun, Helsingin kauppakorkeakoulun ja Leeds Metropolitan Universityn kirjastot. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 13:1999. Helsinki: Oy Edita Ab.

Kähkönen, Jorma ja Lipponen, Marika (toim.) 1999. Laadun lähteillä. Itä-Suomen ammattikorkeakoulujen itsearviointin kehittäminen. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 4:1999. Helsinki: Oy Edita Ab.

Mäkinen, Riitta ja Virtanen, Aimo 2000. Helsingin yliopiston kirjastot. - Hakua vai vientiä? Arviointiprojektin loppuraportti. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Niemitalo, Jorma 1996. Suomen korkeakoulukirjastojen toiminnan mittaaminen kvantitatiivisin menetelmin. Informaatiotutkimuksen lisensiaatintutkimus. Oulu: Oulun yliopisto.

Nitecki Danuta A. 1997. Assessment of Service Quality in Academic Libraries. Focus on the Applicability of the SERVQUAL. Julkaisussa Proceeding of the 2nd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information services 7 to 11 September 1997. Newcastle upon Tyne: University of Northumbria at Newcastle Department of Information and Library Management.

Nitecki Danuta A. ja Hernon Peter 2000. Measuring Service Quality at Yale University's Libraries. Journal of Academic Librarianship, Vol. 26, 4.

Noro Taija 1997. Teknillisen korkeakoulun kirjaston palvelun laatu asiakkaiden arvioimana. OTA-kirjasto A20. Espoo: Teknillisen korkeakoulun kirjasto.

Olander Marit, Widenius Marja ja työryhmä 1999. Mahdollisuuksien verkosto. Ammattikorkeakoulu- ja yliopistokirjastojen yhteistyön toimintastrategia. Julkaisussa Mahdollisuuksia ja muutosenergiaa. Muistioita ja selvityksiä Suomen ammattikorkeakoulukirjastojen kirjasto- ja tietopalveluista. Opetusministeriö, Koulutus- ja tiedepolitiikan osaston julkaisusarja. Helsinki: Opetusministeriö.

Opetushallitus 1993. Suunnitelma ammattikorkeakoulujen kirjasto- ja tietopalvelujen parantamiseksi. Muistio 24.3.1993. Helsinki: Opetushallitus.

Opetusministeriö 1993. Va. ammattikorkeakoulujen kirjasto- ja tietopalvelujen kehittäminen. Muistio 7.6.1993. Helsinki: Opetusministeriö.

Parjanen, M. 1998 (toim.) Oppimisen ja laadun kiasma. Tampere University Press.

Poll, Roswitha ja te Broekhorst, Peter 1996. Measuring Quality. International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries. Ifla Publications 76. Ifla Section of University & other General Research Libraries. Munchen - New Providence - London - Paris: K.G. Saur.

Standards for college libraries 2000 edition. Association of College & research Libraries. Saatavissa <http://www.ala.org/acrl/guides/college.htm>

Student's Guide to Evaluating Libraries in Colleges and Universities. Association of College & Research Libraries. Saatavissa <http://www.ala.org/acrl/evalguide.html>

Task Force on Academic Library Outcomes Assessment Report /ACRL

Wynne Peter M. ja Brophy Peter 1997. Performance Measurement and Management Information for the Electronic Library. Centre for Research in Library and Information Management CERLIM, University of Central Lancashire, UK. Julkaisussa Proceeding of the 2nd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information services 7 to 11 September 1997. Newcastle upon Tyne: University of Northumbria at Newcastle Department of Information and Library Management.

Zeithaml Valerie, Parasuraman A. ja Berry L. 1990. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations (New York: The Free Press.)

Åhlberg, M. 1997. Jatkuva laadunparantaminen korkeatasoisena oppimisena. Joensuun yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunnan tutkimuksia 68. Joensuu: Joensuun yliopisto

Servqual –kyselymalli:

TIETOPALVELUIDEN LAATU ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA

A) ERINOMAINEN TIETOPALVELU. Kirjastopalveluiden käyttäjänä arvioi toiveitasi ja odotuksiasi erinomaisesta tietopalvelusta, joka tarjoaa loistavaa palvelua. Kun arvioit seuraavia väittämiä, mieti kuinka paljon tällaisessa tietopalvelussa pitäisi olla näitä ominaisuuksia. Jos tunnet, että ominaisuudella ei ole merkitystä erinomaisen tietopalvelun kannalta, ympyröi numero 1 ilmoittaaksesi olevasi *vahvasti eri mieltä* väitteen kanssa. Jos sen sijaan tunnet, että ominaisuus on *mitä tärkein* erinomaisen tietopalvelun kannalta, ympyröi numero 7. Jos tunteesi ovat vähemmän voimakkaita, ympyröi jokin keskimmaisista numeroista. Jos sinulla ei ole mielipidettä aiheesta, älä vastaa.

1. Erinomaisten kirjastojen tietopalveluyksiköt tai –osastot on varustettu moderneilla tiedonhakuvälineillä ja asianmukaisilla kokoelmilla

Ei lainkaan tärkeää

Ehdottoman tärkeää

1 2 3 4 5 6 7

2. Erinomaiset tietopalveluyksiköt näyttävät moderneilta ja houkuttelevilta

1 2 3 4 5 6 7

3. Erinomaisten tietopalveluyksiköiden tuottamat kirjalliset aineistot (esim. esitteet ja ohjeet) ovat ajantasaisia ja selkeitä

1 2 3 4 5 6 7

4. Kun erinomaisten kirjastojen tietopalvelujen työntekijät lupaaat tehdä jotakin tiettyyn hetkeen mennessä, he pysyvät aikataulussa

1 2 3 4 5 6 7

5. Jos käyttäjällä on ongelmia, erinomaisen kirjaston tietopalvelun henkilökunta osoittaa todellista pyrkimystä niiden ratkaisemiseen

1 2 3 4 5 6 7

6. Erinomaisissa kirjastoissa henkilökunta vastaa tietopalvelukysymyksiin oikein heti ensimmäisellä kerralla

1 2 3 4 5 6 7

7. Erinomaisissa kirjastoissa tietopalveluhenkilökunta pyrkii virheettömyyteen

1 2 3 4 5 6 7

8. Asiakkaat saavat erinomaisissa kirjastoissa tietopalvelua välittömästi, ilman jonottamista

1 2 3 4 5 6 7

9. Erinomaisten tietopalveluyksiköiden henkilökunta ei koskaan ole liian kiireistä vastataksesi asiakkaiden kysymyksiin

1 2 3 4 5 6 7

10. Tietopalvelun henkilökunnan käytös erinomaisissa kirjastoissa herättää asiakkaissa luottamusta

1 2 3 4 5 6 7

11. Erinomaisten kirjastojen asiakkaat voivat luottaa tietopalveluhenkilökunnan noudattavan salassapitovelvollisuutta

1 2 3 4 5 6 7

12. Erinomaisen kirjaston henkilökunta tietopalvelussa on kohteliasta

1 2 3 4 5 6 7

13. Henkilökunta erinomaisen kirjaston tietopalvelussa on asiantuntevaa

1 2 3 4 5 6 7

14. Erinomaisen kirjaston tietopalveluhenkilöstö ottaa huomioon jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet

1 2 3 4 5 6 7

15. Erinomaisen kirjaston tietopalveluyksikön aukioloajat antavat asiakkaille mahdollisuuden käyttää palvelua helposti ja vaivattomasti

1 2 3 4 5 6 7

16. Erinomaisten kirjastojen tietopalvelussa on riittävästi henkilökuntaa

1 2 3 4 5 6 7

17. Erinomaisten kirjastojen tietopalveluhenkilöstö ajattelee ensisijaisesti asiakkaidensa etua

1 2 3 4 5 6 7

18. Tietopalveluhenkilöstö erinomaisessa kirjastossa ymmärtää asiakkaiden erityiset tarpeet

1 2 3 4 5 6 7

19. Onko sinulla muita odotuksia erinomaisen kirjaston tietopalveluille kuin edellä kyselyssä mainitut?

----- Kyllä

----- Ei

20. Jos sinulla on muita odotuksia erinomaisesta tietopalvelusta, kerro mitä ne ovat, ja kuinka tärkeitä nämä odotukset ovat sinulle arvioidessasi tietopalveluiden laatua

a. _____

1 2 3 4 5 6 7

b. _____

1 2 3 4 5 6 7

c. _____

1 2 3 4 5 6 7

B) OHJEET. Alla mainitaan viisi ominaisuutta, jotka vaikuttavat asiakkaiden käsityksiin kirjastojen tietopalveluista. Kuinka tärkeitä nämä ominaisuudet ovat sinulle, kun arvioit tietopalveluiden laatua. Käytössäsi on 100 pistettä. Jaa ne näille viidelle ominaisuudelle sen mukaan, kuinka tärkeänä pidät ominaisuutta tietopalvelun laadun kannalta – mitä

tärkeämpänä pidät ominaisuutta, sitä enemmän anna sille pisteitä. Varmista, että antamiesi pisteiden yhteismäärä on 100.

1. Kirjaston tietopalvelun ulkoinen vaikutelma (moderni vs. vanhanaikainen, siisti vs. epäsiisti yms.) _____ p.
2. Kirjaston tietopalveluyksikön kyky tuottaa luvattuja palveluita luotettavasti ja tarkasti _____ p.
3. Tietopalvelun henkilökunnan halu auttaa asiakkaita ja toimia nopeasti _____ p.
4. Tietopalvelun henkilökunnan asiantuntemus _____ p.
5. Tietopalvelun henkilökunnan kyky ottaa asiakas huomioon yksilönä _____ p.

Kokonaispistemäärä 100 p.

Mikä edellä mainituista viidestä ominaisuudesta on sinulle tärkein. **Numero** _____

Mikä edellä mainituista ominaisuuksista on sinulle *vähiten* tärkein. _____

Onko jokin muu ominaisuus sinulle tärkeä arvioidessasi tietopalveluiden laatua

_____ Kyllä, kerro mikä: _____

_____ Ei

C) OMAN AMK-KIRJASTONI TIETOPALVELU. Tämän jälkeen vastaa uudestaan näihin samoihin väittämiin – mutta tällä kertaa arvioi käyttämäsi ammattikorkeakoulukirjaston tietopalvelun kykyä toteuttaa näitä ominaisuuksia. Jokaisen väittämän kohdalla arvioi, kuinka hyvin väitteen esittämä ominaisuus toteutuu käyttämäsi amk-kirjaston tieto-palvelussa. Ympyröimällä numeron 1 ilmoitat olevasi *ehdottomasti eri mieltä*, että käyttämässäsi tietopalvelussa on väitteen esittämä ominaisuus. Ympyröimällä numeron 7 puolestaan ilmoitat olevasi *ehdottomasti samaa mieltä*, että kirjastosi tietopalvelussa on tämä ominaisuus. Jos et kykene arvioimaan käyttämäsi tietopalvelun tiettyä ominaisuutta, älä vastaa mitään.

1. Käyttämäni amk-kirjaston tietopalveluyksiköt tai –osastot on varustettu moderneilla tiedonhakuvälineillä ja asianmukaisilla kokoelmilla

Olen ehdottomasti eri mieltä

Olen ehdottomasti samaa mieltä

1 2 3 4 5 6 7

2. Käyttämäni amk-kirjaston tietopalveluyksiköt näyttävät moderneilta ja houkuttelevilta

1 2 3 4 5 6 7

3. Käyttämäni amk-kirjaston tietopalveluyksiköiden tuottamat kirjalliset aineistot (esim. esitteet ja ohjeet) ovat ajantasaisia ja selkeitä

1 2 3 4 5 6 7

4. Kun käyttämäni kirjaston tietopalvelujen työntekijät lupaavat tehdä jotakin tiettyyn hetkeen mennessä, he pysyvät aikataulussa

1 2 3 4 5 6 7

5. Jos käyttäjällä on ongelmia, käyttämäni kirjaston tietopalvelun henkilökunta osoittaa todellista pyrkimystä niiden ratkaisemiseen

1 2 3 4 5 6 7

6. Käyttämäni kirjaston tietopalvelun henkilökunta vastaa tietopalvelukysymyksiin oikein heti ensimmäisellä kerralla

1 2 3 4 5 6 7

7. Käyttämäni kirjaston tietopalveluhenkilökunta pyrkii virheettömyyteen

1 2 3 4 5 6 7

8. Asiakkaat saavat käyttämässäni kirjastoissa tietopalvelua välittömästi, ilman jonottamista

1 2 3 4 5 6 7

9. Käyttämäni kirjaston tietopalveluyksiköiden henkilökunta ei koskaan ole liian kiireistä vastatakseni asiakaskaiden kysymyksiin

1 2 3 4 5 6 7

10. Tietopalvelun henkilökunnan käytös käyttämässäni kirjastoissa herättää asiakkaissa luottamusta

1 2 3 4 5 6 7

11. Käyttämäni kirjastojen asiakkaat voivat luottaa tietopalveluhenkilökunnan noudattavan salassapitovelvollisuutta

1 2 3 4 5 6 7

12. Käyttämäni kirjaston henkilökunta tietopalvelussa on kohteliasta

1 2 3 4 5 6 7

13. Henkilökunta käyttämäni kirjaston tietopalvelussa on asiantuntevaa

1 2 3 4 5 6 7

14. Käyttämäni kirjaston tietopalveluhenkilöstö ottaa huomioon jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet

1 2 3 4 5 6 7

15. Käyttämäni kirjaston tietopalveluyksikön aukioloajat antavat asiakkaille mahdollisuuden käyttää palvelua hel-posti ja vaivattomasti

1 2 3 4 5 6 7

16. Käyttämäni kirjaston tietopalvelussa on riittävästi henkilökuntaa

1 2 3 4 5 6 7

17. Käyttämäni kirjaston tietopalveluhenkilöstö ajattelee ensisijaisesti asiakkaidensa etua

1 2 3 4 5 6 7

18. Tietopalveluhenkilöstö käyttämässäni kirjastossa ymmärtää asiakkaidensa erityiset tarpeet

1 2 3 4 5 6 7

D) OHJEET. Vastaa vielä muutamaan kysymykseen käyttämäsi kirjaston tietopalveluista.

1. Millaisen yleisarvosanan antaisit käyttämäsi amk-kirjaston tietopalveluille?

Erittäin huono

Erittäin hyvä

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Onko sinulla ollut ongelmia viimeisen vuoden aikana käyttäessäsi kirjaston tietopalveluja?

_____ Kyllä

_____ Ei

Jos on ollut, kerro niistä lyhyesti: _____

3. Kun viimeksi käytit kirjaston tietopalvelua, oliko saamasi tieto sinulle arvokasta?

_____ Kyllä

_____ Ei

4. Suositteletko käyttämäsi kirjaston tietopalvelua opiskelutoverillesi?

_____ Kyllä

_____ Ei

Liite 2.

KYSELYMALLI. KOKOELMAN LAADUN ARVIOINTI

1. Käyttämästäni amk-kirjastosta tieto löytyy helposti

*1. Täysin eri mieltä 2. Jokseenkin eri mieltä
mieltä 0. Ei osaa sanoa*

3. Jokseenkin samaa mieltä 4. Täysin samaa

2. Käyttämäni amk-kirjaston aineisto on ajankohtaista

1 – 2 – 3 – 4 – 0

3. Käyttämästäni amk-kirjastosta löydän oman alani keskeisimmät ja tärkeimmät tiedonlähteet

1 – 2 – 3 – 4 – 0

4. Käyttämässäni amk-kirjastossa aineisto on luetteloitu kirjastotietokantaan selkeästi

1 – 2 – 3 – 4 – 0

5. Käyttämässäni amk-kirjastossa tiedonlähteiden käyttöoppaat ovat helppokäyttöisiä ja selkeitä

1 – 2 – 3 – 4 – 0

6. Käyttämässäni amk-kirjastossa hyllyopasteet ovat selkeitä ja johdonmukaisia

1 – 2 – 3 – 4 – 0

7. Tiedonhaku kokoelmatietokannasta on käyttämässäni amk-kirjastossa helppoa ja vaivatonta

1 – 2 – 3 – 4 – 0

8. Käyttämässäni amk-kirjastossa on riittävästi tietokoneita kokoelmatietojen tarkistamista varten

1 – 2 – 3 – 4 – 0

9. Käyttämässäni amk-kirjastossa minulla on mahdollisuus tehdä hankintaesityksiä kokoelmien kehittämiseksi

1 – 2 – 3 – 4 – 0

10. Käyttämäni kirjasto tiedottaa uutuuksista säännöllisesti

1 – 2 – 3 – 4 – 0

Liite 3

POHDITTAVAA LAATUTYÖTÄ TEKEVÄLLE

Lähde

Standards for College Libraries 2000 edition. The final version approved by the ARCL College Libraries Section Standards Committee.

www.ala.org/acrl/guides/college.html

- Onko kirjaston missio selvä henkilöstölle ja talon johdolle? Arvioidaanko missiota ja asetettuja tavoitteita säännöllisesti?
- Onko kokonaisorganisaation missio huomioitu kirjaston missiossa?
- Miten systemaattista on saavutusten arviointi ja kehittämistarpeiden tunnistaminen?
- Arvioidaanko kirjaston toimintaan muun arvioinnin yhteydessä?
- Miten kirjasto arvioi itseään (esim. millaista tietoa kerätään itsearviointia varten)?
- Millaisia tuloksia kirjasto mittaa?
- Kuinka kirjasto vertaa menestystään ja saavutuksiaan toisiin kirjastoihin?

- Kuinka kirjasto tukee oppimista ja tietovarantojen tehokasta käyttöä?
- Onko esim. lainaus- ja neuvontapalvelut järjestetty niin, että asiakkaat voivat hyödyntää niitä mahdollisimman tehokkaasti?
- Miten asiakkaiden toiveet ja odotukset otetaan huomioon?
- Pystytäänkö käyttäjien erikoistarpeet (esim. kaukolainat, jäljennepalvelut) toteuttamaan?
- Miten palvelujen kysyntä vaikuttaa aukioloaikoihin?
- Mitä palveluja tarjotaan sivutoimipaikoille, joissa ei ole varsinaista kirjastoa? Miten sivutoimipaikkojen käyttäjien tarpeet selvitetään?
- Kuinka asiakkaille ja henkilöstölle tiedotetaan kirjaston palveluista?

- Tarjoaako kirjasto mahdollisuuksia formaaliin ja epäformaaliin opetukseen ja ohjaukseen?
- Mahdollistaako kirjastotila ohjauksen ja opetuksen eri muodot?
- Käytetäänkö opetuksessa hyödyksi opetusteknologiaa?
- Miten kirjaston opetusta ja ohjausta koskeva yhteistyö opettajien kanssa on järjestetty?
- Miten kirjasto tukee oppilaitoksessa tehtävää tukimusta?
- Kuinka kirjasto itse arvioi omaa ohjaustaan ja opetustaan?

- Millä kriteereillä kokoelmaa kehitetään, miten aineistot valitaan?
- Kuinka opettajat osallistuvat kokoelmien kehittämiseen, aineiston valintaan ja kokoelmien arviointiin?
- Onko kirjastolla kokoelmia koskeva arviointipolitiikka tai -ohjelma?
- Vastaako kokoelma opetuksen ja tutkimuksen tarpeita?
- Onko elektronisiin aineistoihin riittävän laajat käyttöoikeudet? Onko aineistoihin pääsy myös amk-verkon ulkopuolelta?
- Kuinka elektronisten aineistojen ostot hoidetaan? Osallistutaanko konsortioihin?
- Jos kirjastolla on vastuu oppilaitoksen arkistoinnista, kuinka vastuu hoidetaan?
- Miten kokoelmat pärjäävät vertailussa vastaavien muiden oppilaitosten kanssa?
- Tehdäänkö poistoja säännöllisesti?

- Millä menetelmillä pyritään turvaamaan aineistojen ja kokoelmien mahdollisimman laaja fyysinen saavutettavuus ja helppokäyttöisyys (intellektuaalinen saavutettavuus)?
- Miten luettelon/tietokannan tarkkuus, virheettömyys ja kattavuus turvataan?
- Onko kokoelmien sijainti ja järjestys looginen ja helposti hahmotettavissa?
- Varmistetaanko omiin kokoelmiin sisältymättömän aineiston saatavuus nopealla ja tehokkaalla kaukopalvelulla?
- Onko elektronisten aineistojen käyttöä varten riittävästi työasemia?
- Pääsevätkö asiakkaat käyttämään kokoelmaluetteloita, tietokantoja ja muuta aineistoa kirjaston ja oppilaitoksen alueen ulkopuolelta?
- Onko varastoitu aineisto saatavissa helposti käyttöön?
- Miten etäopiskelijoiden tarpeet on otettu huomioon?

- Onko kirjastolla henkilöstö, joka pystyy välittämään kaikenmuotoista aineistoa?
- Onko henkilöstön koulutukseen riittävät resurssit?
- Onko kirjastolla sen toimintaan ja tehtäviin nähden riittävä määrä erilaisen koulutuksen omaavaa henkilöstöä?
- Kuinka organisaatio tukee kirjastohenkilöstön koulutusta ja ammatillista toimintaa?
- Onko kirjaston henkilöstön määrä riittävä suhteessa kirjaston toimintaan ja palveluihin, oppilaitoksen koulutustarjontaan ja opiskelijamäärään nähden?
- Onko kirjastolla hyvin suunnitellut, turvalliset ja riittävät tilat käyttäjiin nähden?
- Pysyykö lämpötila ja kosteus sopivana?
- Onko käyttäjiä varten riittävästi opiskeluun sopivaa tilaa ja erilaisia istuinpaikkoja?
- Onko tilaa riittävästi kokoelmia varten?
- Onko henkilökunnalla riittävät työtilat, jotka mahdollistavat tehokkaan työnteon?
- Onko opastus riittävä ja informatiivinen?
- Miten ergonomia on otettu huomioon henkilöstön ja asiakkaiden työpisteissä?
- Onko kirjastotila riittävällä verkkoyhteyksillä varustettu?
- Onko tilaan esteetön pääsy?
- Miten etäopiskelijat on otettu kirjastotilojen suunnittelussa huomioon?
- Onko kirjaston sisäinen tiedonkulku tehokasta?
- Rohkaistaanko henkilöstöä esittämään uusia ajatuksia ja ideoita työn ja palvelujen kehittämiseksi?
- Onko kirjastolla ja opetuksella toimivat tiedotusyhteydet?
- Onko kirjastolla yhteistyötä muiden osastojen kanssa?
- Jos kirjastoa ja tietotekniikkaa hallinnoidaan yhdessä, kuinka kiinteästi toiminnot on integroitu toisiinsa?
- Saako kirjasto tietoteknistä apua järjestääkseen pääsyn elektronisiin aineistoihin myös verkon ulkopuolelta?
- Onko korkeakoulun verkko riittävän tehokas, jotta vasteajat eivät kasva liikaa?
- Kuinka kirjaston hallinto luo mahdollisuuksia tehokkaaseen tarjolla olevien aineistojen käyttöön?
- Kenelle kirjastonjohtaja raportoi?
- Onko kirjastonjohtajan vastuut ja toimenkuva selkeä?
- Onko kirjastolla oma johtokunta, työryhmä tai vastaava?
- Onko työryhmässä riittävä opettajien ja opiskelijoiden edustus?
- Kuinka tehokkaasti työryhmä toimii?
- Kuinka tehokkaasti kirjaston sisäisiä toimintoja ohjataan?
- Onko kirjastonjohtajalla talousvastuu?
- Onko kirjastolla tehtäviin nähden riittävät vuotuiset käyttövarat?
- Millä tavoin koulutusohjelmien tarpeen heijastuvat kirjaston käyttötalous?
- Millä tavoin pedagogiikka, erityisesti itsenäinen opiskelu, otetaan kirjaston käyttötalousmäärättäessä huomioon?
- Mitä menetelmiä käytetään arvioitaessa nykyisten kokoelmien riittävyttä? Turvaako kirjaston käyttötalous annettavaa koulutusta tukevien kokoelmien riittävän kehityksen?
- Miten opiskelijamäärä ja opettajien määrä otetaan huomioon päätettäessä kirjaston käyttövaroista?
- Salliiko käyttötalous riittävästi koulutetun henkilöstön palkkaamisen ja riittävät palkat?
- Onko kirjaston käyttötaloudessa riittävästi otettu huomioon kirjaston laajenevat palvelut (muutakin kuin kirjoja)?
- Kuinka kirjasto valvoo maksuliikennettä?

Liite 4

HYVÄT KÄYTÄNNÖT (organisaatiokeskeinen lähestymistapa)

Tulos	Indikaattori	Tiedonkeruumenetelmä
Opetuksen ja kirjaston yhteistyösuhteet ovat kunnossa ja sen tuloksena opetukseen sisältyy kirjaston tai sen tarjoamien palvelujen käyttöä edellyttäviä tehtäviä	Raportti, joka kuvaa kirjaston tai sen palvelujen käyttöä edellyttävien tehtävien määrää ja laatua	Opetussuunnitelma-analyysi Kirjaston opetustuntitilastot
Opetussuunnitelmat ja opiskelijoilla teetetävät tehtävät ottavat huomioon tiedonhankintataitojen kehittämisen ja kirjaston käytön	Raportti, joka kuvaa kirjaston tai sen palvelujen käyttöä edellyttävien tehtävien määrää ja laatua	Kurssitehtävät ja opetussuunnitelma-analyysi
Käytettävä pedagogiikka (PBL, ryhmätyöt, laboratoriotyöt) ja sen edellyttämä tiedonlähteiden käyttö	Raportti, joka kuvaa tiedonlähteiden käyttöä edellyttävien tehtävien määrää, laajuutta ja laatua sekä opiskelijoiden opetusmenetelmiä koskevia mielipiteitä	Opetussuunnitelma-analyysi, havainnointi, opiskelijoiden tekemä tutkimus/itse-arviointi

(lähde Task Force on Academic Library Outcomes Assessment Report /ACRL)

Tiedonhankinnan opetuksen vaikuttavuus asiakaskeskeisesti

Tulos	Indikaattori	tiedonkeruumenetelmä
Opiskelija tunnistaa tiedontarpeen, kykenee täsmentämään sen ja osaa muotoilla sen perusteella kysymyksiä	Opiskelija arvio osaamisensa hyväksi tai kehittyneeksi	Itsearviointi
	Tiedonhaun/tutkimustehtävän muotoilu	Tehtävä
Opiskelija pystyy tunnistamaan tarvetta vastaavia tiedonlähteitä ja osaa suunnitella tiedonhaun	Hakuloki osoittaa tehokkaan hakustrategian	Tiedonhakujen (lokiteidostojen) analyysi
	Suoriutuminen(arvosana)kokeesta tai tehtävästä, joka mittaa kykyä muotoilla tutkimustehtävä ja toteuttaa tiedonhaku	Koe/tehtävä
	Opiskelija arvio osaamisensa hyväksi tai kehittyneeksi	Itsearviointi
Opiskelija pystyy viitteiden perusteella tunnistamaan lähteet ja osaa hankkia ne käyttöönsä	Kokeen tai tehtävän arviointi osoittaa opiskelijan pystyvän tunnistamaan lähteet ja hankkimaan ne käyttöönsä	Koe/tehtävä
	Opinnäytetyö tai muu tehtävä osoittaa osaamisen	Bibliografioiden tai vastaavien käyttötilastot (esim. Finelibin)
Opiskelija käyttää tutkimustehtäväänsä varten useita erilaisia tiedonlähteitä	Opinnäytetyön tai muun tehtävän lähdeluettelon sisältämän tehtävän kannalta käyttökelpoisten lähteiden määrä	Tiedonlähteiden ja bibliografioiden käyttötilastot, Opinnäytetyön arviointilomakkeet, portfolio analyysi

(lähde Task Force on Academic Library Outcomes Assessment Report /ACRL)