

YLEISTEN KIRJASTOJEN TALOUDELLINEN VAI-
KUTTAVUUS – TUTKIMUSKIRJALLISUUDEN ANA-
LYYSI

Elina Alajoki

Tampereen yliopisto
Viestintätieteiden tiedekunta
Informaatiotutkimus ja interak-
tiivinen media
Pro gradu -tutkielma
Maaliskuu 2017

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, mitä yleisten kirjastojen taloudellisella vaikuttavuudella tarkoitetaan sekä miten taloudellista vaikuttavuutta voidaan mitata. Tarkastelu pohjautuu 38 eri tutkimuksen kuvailevaan ja systemaattiseen kirjallisuuskatsaukseen.

Kirjastot osallistuvat talouskehitykseen lukutaitoa ja kouluvalmiuksia tukemalla. Ne tarjoavat myös työllisyystietoa ja ovat merkittävä ostovoima hankkiessaan aineistoja. Kirjastoilla on myös työllistävä vaikutus. Yritys puolestaan voi esimerkiksi hyötyä kirjaston tarjoamista tiedonhakupalveluista. Varsinkin uudelle elinkeinotoiminnalle kirjasto tarjoaa erilaisia resursseja, kuten työtilaa ja neuvottelutiloja.

Kirjastoilla on välillisiä talousvaikutuksia, kun kirjaston kertaalleen kuluttama raha, esimerkiksi työntekijälle maksettu palkka, jää kiertämään talousalueelle ja kun työntekijä kuluttaa palkkaansa. Näitä välillisiä taloudellisia vaikutuksia voidaan laskea talousanalyttikkojen laatimien kaavojen ja algoritmien tai erilaisten kertoimien avulla.

Kirjaston taloudellinen arvo muodostuu välillisten vaikutusten, suoran taloudellisen vaikutuksen eli kirjaston suoran kulutuksen ja kirjaston tarjoamien palveluiden markkina-arvosta, joka tarkoittaa kirjaston käyttäjille koituvaa välitöntä aineellista hyötyä. Välitön aineellinen hyöty syntyy, kun käyttäjä säästää rahaa käyttäessään kirjaston maksuttomia palveluja.

Tavat mitata kirjastojen taloudellista vaikuttavuutta voidaan jakaa kahteen ryhmään. Yhdessä ryhmässä menetelmät pohjautuvat tosielämän havaintoihin ja toisessa ryhmässä ihmisten ilmaisemiin arvioihin. Usein pyritään laskemaan, kuinka paljon yhtä sijoitettua rahayksikköä kohden saadaan tuottoja. Tähän ryhmään kuuluu myös kustannus-hyöty-analyysi, jossa ollaan kiinnostuneita siitä ylittävätkö hyödyt syntyneet kustannukset.

Toisesta ryhmästä ainut menetelmä, jota kirjastoissa käytetään, on ehdollisen arvottamisen menetelmä. Menetelmässä mitataan, kuinka paljon ihmiset olisivat valmiita maksamaan kirjastojen palveluista tai kuinka paljon he haluavat hyvitystä kirjaston palvelujen lopettamisesta. Menetelmän etuna on se, että sen avulla voidaan mitata aineettomia hyötyjä, joita kirjaston käytöstä syntyy. Lisäksi menetelmällä voidaan mitata myös ei-käyttäjien kokemaa arvostusta.

Avainsanat: yleiset kirjastot, taloudellinen arviointi, vaikuttavuus

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO	1
2	TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	3
	2.1 Kuvaileva kirjallisuuskatsaus.....	5
	2.2 Systemaattinen kirjallisuuskatsaus.....	7
	2.3 Tutkimusongelmat ja tutkimuksen toteutus	9
3	YLEISTEN KIRJASTOJEN VAIKUTTAVUUS	12
4	TALOUELLINEN VAIKUTTAVUUS.....	18
	4.1 Taloustieteen näkökulma	18
	4.2 Kirjastojen taloudelliset hyödyt, vaikutukset ja merkitys.....	22
5	TALOUELLISEN VAIKUTTAVUUDEN MITTAAMINEN.....	26
	5.1 Kirjaston taloudellisen arvon selvittäminen markkinahintojen avulla.....	34
	5.2 Ehdollisen arvottamisen menetelmä	39
6	YHTEENVETO.....	48
	LÄHTEET.....	52

1 JOHDANTO

Kiinnostus kirjastojen vaikuttavuutta kohtaan kasvaa jatkuvasti, koska vaikuttavuudesta on tullut tärkeä näkökulma julkisen palvelutoiminnan kehittämässä (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 16). Tätä todistaa myös Roswitha Pollin (2016) kokoama bibliografia, jossa oli vuonna 2014 yhteensä 550 nimekettä. Vuonna 2016 bibliografia sisältää 624 nimekettä, joista 130 koskee nimenomaan kirjastojen taloudellista arvoa.

Kansainvälinen standardisointijärjestö ISO (International Organization for Standardization) julkaisi vuonna 2014 standardin kirjaston vaikuttavuuden arviointia varten. Vuonna 2016 standardi julkaistiin suomeksi. SFS-ISO 16439 *Kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin menetelmät ja toimenpiteet* sisältää selostuksen arviointiin käytettävistä menetelmistä. Standardissa käsitellään muun muassa vaikuttavuuden päättelemistä ja halutun sekä havaitun vaikutuksen ja vaikuttavuuden arviointia. Lisäksi standardi sisältää selostuksen erilaisten menetelmien käyttämisestä yhdessä sekä laadullisen ja määrällisen aineiston tuomisesta rinnakkain vertailtavaksi. (Laitinen 2016, 16.)

Eri lähteistä saatu laadullinen ja määrällinen tieto yhdistetään ja sitä jalostetaan edelleen niin sanottujen ”yhdistettyjen menetelmien” avulla. Nämä yhdistetyt menetelmät kuvataan standardissa ja ne ovat askel kohti kokonaisvaltaista vaikuttavuuden arviointia. Eri menetelmien käyttö yhdessä tuottaa uusia välineitä arvioida kirjasto- ja informaatiopalvelujen vaikuttavuutta. (Laitinen 2016, 16.)

Kirjastopalvelujen vaikuttavuudesta on tehty myös joitakin graduja. Muun muassa Laura Kohta (2006) tutki gradussaan Tampereen yliopistollisen sairaalan lääketieteellisen kirjaston vaikuttavuutta. Tanja Mononen (2015) laati gradussaan kirjallisuuskatsauksen yleisten kirjastojen vaikuttavuudesta: mitä sillä tarkoitetaan ja miten sitä voidaan mitata.

Maria Heinonen (2016) tarkasteli kuvailevan kirjallisuuskatsauksen keinoin tieteellisten kirjastojen vaikuttavuuden arviointia.

Maailmalla aiheesta on tehty huomattavasti enemmän tutkimusta kuin Suomessa. Erityisesti Yhdysvalloissa on tehty runsaasti tutkimusta: Floridassa on ehditty toteuttaa jo kolmesti vuosina 2004, 2008 ja 2013 tutkimus kirjaston taloudellisesta vaikuttavuudesta. (Griffiths 2004; Harris 2013; Pooley 2008.)

Tämän gradun tarkoituksena on systemaattisen kirjallisuuskatsauksen keinoin selvittää, miten yleisten kirjastojen taloudellinen vaikuttavuus on määritelty eri tutkimuksissa, miten taloudellista vaikuttavuutta on mitattu sekä millaisia tuloksia on saatu tutkimalla yleisten kirjastojen taloudellista vaikuttavuutta. Maailmalla on jo runsaasti tehty tutkimusta yleisten kirjastojen taloudellisesta vaikuttavuudesta, mutta suomenkielisiä julkaisuja ei aiheesta juurikaan löydy.

Tutkimus etenee tutkimusmenetelmän ja toteutuksen esittelystä yleisten kirjastojen vaikuttavuuden määrittelyyn. Luvussa neljä syvennyttään taloudelliseen vaikuttavuuteen ja luvussa viisi taloudellisen vaikuttavuuden mittaamiseen. Luvussa kuusi kootaan yhteen tutkimuksen tulokset.

2 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUKSEN TO- TEUTUS

Kirjallisuuskatsauksen avulla tehdään tutkimusta tutkimuksesta kokoamalla tutkimuksien tuloksia, jotka ovat perustana uusille tutkimustuloksille. Kyseessä on systemaattinen kirjallisuuskatsaus, kun kiinnitetään huomiota käytettyjen lähteiden keskinäiseen yhteyteen ja tekniikkaan, jolla tulokset on hankittu. Suomenkielisenä terminä kirjallisuuskatsaus (review, literature review, research literature review) on hieman harhaanjohtava. Katsaus viittaa arkikielessä lyhyeen, tiiviiseen vilkaisuun tai yhteenvedoon aiheesta ilman analyytistä tai perusteellista otetta. Termi review viittaa kuitenkin katsauksen lisäksi arviointiin, selontekoon, arvosteluun, tarkistukseen tai historiikkiin. (Salminen 2011, 4-5.)

Baumeister ja Leary (1997, 312) esittelevät viisi syytä tehdä kirjallisuuskatsaus. Kirjallisuuskatsauksen avulla voidaan kehittää olemassa olevaa teoriaa. Tämä on kaikkein kunnianhimoisin tavoite. Toiseksi kirjallisuuskatsauksen avulla voidaan arvioida teoriaa. Lisäksi kirjallisuuskatsaus voi rakentaa kokonaiskuvaa tietystä aihealueesta tai pyrkiä tunnistamaan ongelmia. Viidenneksi katsauksen avulla voidaan kuvata teorian kehitystä historiallisesti. (Salminen 2011, 3.)

Kallion (2006, 18) mukaan review-tutkimuksen tarkoituksena on tiivistää suuresta tietomassasta esiin olennaisin. Käytännössä kaikkiin tutkimuksiin sisältyy jonkinlainen kirjallisuuskatsaus. Review-tutkimus voi kuitenkin olla oma metodinsa eikä välttämättä vain osa muuta tutkimusta. Hän käyttää review-tutkimuksesta nimitystä synteettinen tutkimus. Synteettisellä tutkimuksella ei ole omaa niin sanottua ensikäden empiiristä aineistoa. Raja

empiirisyyden ja ei-empiirisyyden välillä on kuitenkin häilyvä, koska käytännössä kaikkien tutkimusten argumentaatio rakentuu kuitenkin jossain määrin muiden tutkijoiden aiempien julkaisujen varaan. (Kallio 2006, 19, 21.)

Koska yleisten kirjastojen taloudellisesta vaikuttavuudesta on kirjoitettu Suomessa vähän, on kirjallisuuskatsauksen laatiminen aihepiiristä tarpeellista. Maailmalla tutkimusta on tehty melko paljon, mutta kokonaiskuvan muodostaminen on vaikeaa. Sen sijaan tutkimusmassasta piiryy kuva pirstoutuneesta tieteestä ja massasta julkaisuja, joilla ei tunnu olevan sanottavasti keskinäistä yhteyttä. (Kallio 2006, 19.)

Analyysi vailla synteesiä johtaa siis helposti kokonaiskuvan hämärtymiseen – etenkin opiskelijoilla – mutta myös tutkijoilla. Siirtyessään uuden tieteenalan tai tutkimuskohteen kysymysten äärelle tutkija on usein varsin aseeton, ja voikin kulua kauan ennen kuin tutkijalle on muodostunut kokonaiskuva alan keskustelun päälinjoista, keskeisistä toiminnoista, julkaisuista ja keskustelufoorumeista. Tästä syystä tarvitaan tutkimusta, joka karottaa tietyllä tieteenalalla käytyä keskustelua sekä seuloa esiin erityisen mielenkiintoisia ja tärkeitä tutkimuksia. Synteettinen tutkimus voi siis merkittäväällä tavalla palvella uutena alalle tulevien tutkijoiden perehdyttämisessä. (Kallio 2006, 19.)

Salminen (2011, 6) esittelee kirjallisuuskatsauksen erilaisia tyyppisiä, joita ovat kuvaileva ja systemaattinen kirjallisuuskatsaus sekä meta-analyysi. Tämä tutkimus hyödyntää läheisesti kuvailevan ja systemaattisen kirjallisuuskatsauksen keinoja.

2.1 Kuvaileva kirjallisuuskatsaus

Kuvaileva kirjallisuuskatsaus on yleisimpiä käytetyistä kirjallisuuskatsauksen tyypeistä. Se on yleiskatsaus ilman tiukkoja ja tarkkoja sääntöjä. Aineistot, joita tutkimuksessa käytetään ovat laajoja eikä niiden valintaa ohjaa metodiset säännöt. Tutkittava ilmiö kuvataan laaja-alaisesti ja lisäksi pystytään luokittelemaan tutkittavan ilmiön ominaisuuksia. Tutkimuskysymykset ovat väljempiä kuin systemaattisessa katsauksessa. Kuvailevasta katsauksesta voidaan erottaa kaksi hieman erilaista tyyppiä, jotka ovat narratiivinen ja integroiva katsaus. Integroivalla katsauksella on yhtymäkohtia systemaattiseen kirjallisuuskatsaukseen. (Salminen 2011, 6.)

Narratiivinen kirjallisuuskatsaus on kevyin kirjallisuuskatsauksen muoto, jonka avulla voidaan antaa laaja kuva käsiteltävästä aiheesta tai kuvailla aiheen historiaa ja kehityskulkua. Tarkoituksena on muuttaa epäyhtenäinen tieto jatkuvaksi tapahtumaksi. Narratiivinen kirjallisuuskatsaus pyrkii helppolukaiseen lopputulokseen. (Salminen 2011, 7.)

Narratiivisessa katsauksessa voidaan edelleen erottaa kolme toteutustapaa, joita ovat toimituksellinen, kommentoiva ja yleiskatsaus. Toimituksellinen katsaus on esimerkiksi päätoimittajan laatima lyhyehkö kirjallisuuskatsaus, joka tukee lehdessä käsiteltävää teemaa. Läpikäyty aineisto voi tällöin olla hyvinkin suppea, esimerkiksi alle kymmenen lähettä. Kommentoiva katsaus herättää keskustelua eikä kirjallisuuskatsaus ole tekijälle tiukka metodi. Tehty synteesi saattaa jopa olla puolueellinen. (Salminen 2011, 7.)

Laajin narratiivisen kirjallisuuskatsauksen toteutustapa on yleiskatsaus. Kun puhutaan narratiivisesta kirjallisuuskatsauksesta, tarkoitetaan yleensä juuri yleiskatsausta, joka on laajempi prosessi kuin toimituksellinen tai kommentoiva katsaus. Yleiskatsauksen tarkoituksena on tiivistää aiemmin tehtyjä tutkimuksia. Analyysin muoto yleiskatsauksessa on

kuvaileva synteesi, jonka yhteenvedo on ytimekäs ja johdonmukainen. Hankittu aineisto ei kuitenkaan ole käynyt läpi erityisen systemaattista seulaa eikä kriittisyys ole yleiskatsauksen oletusarvo. Narratiivinen yleiskatsaus auttaa ajantasaistamaan tutkimustietoa, mutta kaikkein analyttisintä lopputulosta se ei tarjoa. (Salminen 2011, 7.)

Integroiva kirjallisuuskatsaus pyrkii kuvaamaan tutkimuskohteen mahdollisimman monipuolisesti. Sen avulla pyritään tuottamaan uutta tietoa jo tutkitusta aiheesta. Systemaattiseen kirjallisuuskatsaukseen verrattuna integroiva katsaus taas tarjoaa selvästi laajemman kuvan aihetta käsittelevästä kirjallisuudesta, joten tässäkin aineistoa ei seulota erityisen systemaattisesti niin kuin ei narratiivisessakaan katsauksessa. Tutkimuksen kohteena olevasta aineistosta on siis mahdollista kerätä isompi otos ja erilaisin metodisin lähtökohdin toteutetut tutkimukset sallitaan analyysin pohjaksi. (Salminen 2011, 8.)

Integroiva kirjallisuuskatsaus arvioi kriittisesti kirjallisuutta toisin kuin narratiivinen katsaus, ja kriittisyys on integroivan katsauksen oletusarvo (Birmingham 2000, 33-34.). Systemaattisesta kirjallisuuskatsauksesta integroiva katsaus ei vaiheittain kuvattuna eroa juurikaan. Siksi sen voi katsoa olevan osa systemaattista katsausta. Integroiva katsaus voidaan myös nähdä yhdyssiteenä narratiivisen ja systemaattisen kirjallisuuskatsauksen välillä. (Salminen 2011, 8.)

Tutkimuksen synteesivaihetta edeltävät aineistonhankinta sekä analyysivaihe, joka tosin on ainakin osittain päällekkäinen synteesivaiheen kanssa. Analyysillä tarkoitetaan aineistoon perehtymistä ja sen luokittelua. Synteesivaiheessa luodaan analyysin pohjalta kokonaiskuva tutkimuskohteesta. Kaiken kaikkiaan synteettisessä tutkimuksessa voidaan nähdä viisi vaihetta: 1. tutkimusongelman määrittely, 2. aineiston hankinta, 3. aineiston

arviointi, 4. aineiston analyysi ja 5. aineiston tulkinta ja tulosten esittäminen. Argumentaation rakentaminen tarkoittaa johtopäätösten raportointia vakuuttavasti. (Kallio 2006, 22-23; Salminen 2011, 8.)

Vaiheet voidaan myös jakaa toisin, joten ne eivät suinkaan välttämättä aina etene lineaarisesti edellä mainitussa järjestyksessä. Tutkimukselle on ominaista syklimäinen luonne, jossa synteesivaiheen jälkeen voidaan palata hankkimaan lisää aineistoa tai muokata tutkimusongelmaa. (Kallio 2006, 23.)

2.2 Systemaattinen kirjallisuuskatsaus

Systemaattinen kirjallisuuskatsaus on tiivistelmä tietyn aihepiirin aiempien tutkimusten olennaisesta sisällöstä. Systemaattisen katsauksen avulla pyritään nostamaan esiin tieteellisten tulosten kannalta mielenkiintoisia ja tärkeitä tutkimuksia. (Salminen 2011, 9.)

Systemaattista kirjallisuuskatsausta tehdessään tutkija käy läpi runsaasti tutkimusmateriaalia tiiviissä muodossa. Systemaattisen katsauksen avulla voidaan testata hypoteeseja, esittää tutkimustuloksia tiiviissä muodossa ja arvioida niiden johdonmukaisuutta. Systemaattinen tutkimus voi myös paljastaa aikaisemmassa tutkimuksessa esiintyvät puutteet tuomalla esiin uusia tutkimustarpeita. (Salminen 2011, 9.)

Synteettisen tutkimuksen logiikka perustuu aiemmin julkaistujen tutkimusten analyysiin ja edelleen analyysiin sekä niiden pohjalta rakennetun synteesin varaan. Kallion (2006, 21-22) mukaan synteettinen tutkimus voidaan jakaa päämääränsä mukaan esimerkiksi kartoittavaan, kuvailevaan ja selittävään tutkimukseen.

Riippumatta siitä, mitkä ovat erityiset kysymykset, synteettisessä tutkimuksessa on määriteltävä ja selvennettävä tutkimusongelma, esiteltävä aiemmat tutkimustulokset, tunnistettava yhteyksiä, ristiriitoja, aukkoja ja epä johdonmukaisuuksia tutkimuskirjallisuudessa sekä ehdotettava jatkotoimenpiteitä tutkimusongelman ratkaisemiseksi. Tutkimuksen fokus riippuu tutkimusongelman lisäksi synteesivaiheen painotuseroista. Näin ratkeaa se, onko kyseessä aihepiirin nykytilanteen laaja-alainen kartoitus, ongelmakohtien tunnistaminen vai tulevan tutkimuksen suuntaaminen. (Kallio 2006, 22-23.)

Petticrew'n (2001, 99-101) mukaan kirjallisuuskatsauksessa on tärkeää vastata selkeään kysymykseen, vähentää tutkimusten valintaan ja sisällyttämiseen liittyvää harhaa, arvioida valittujen tutkimusten laatua sekä referoida tutkimuksia objektiivisesti. Fink (2005, 17) taas listaa neljä asiaa, jotka ovat tärkeitä review-tutkimuksessa. Hänen mukaansa hyvä review-tutkimus on: 1. koottu systemaattisesti kaikista relevanteista lähteistä, 2. avoin siten, että lukija pystyy tunnistamaan arvioidun aineiston ja arvioimaan tehtyjä valintoja, 3. riittävän laaja-alainen ja 4. toisen tutkijan toistettavissa.

Finkin (2005, 3-5) mukaan systemaattisen kirjallisuuskatsauksen vaiheita on seitsemän. Kuten edellä integroivan kirjallisuuskatsauksen yhteydessä, liikkeelle lähdetään tutkimusongelman määrittelyllä. Aineiston hankinta on pilkottu Finkin mallissa useampaan osaan. Systemaattisen katsauksen tekemisen toinen vaihe on kirjallisuuden ja tietokantojen valinta eli mistä aineistoa etsitään. Kolmanneksi valitaan hakutermit, joiden huolellinen valinta rajaa hakutuloksia siten, että jäljelle jäävän materiaalin avulla pystytään vastaamaan tutkimuskysymykseen.

Seuraavaksi siirrytään aineiston seulontaan. Neljännessä vaiheessa aineistoa karsitaan käytännön seulan avulla esimerkiksi kielen ja vuoden perusteella. Sitten tuloksia seulotaan metodologisesti. Tällä pyritään arvioimaan artikkeleiden ja tutkimusten tieteellistä

laatua valikoimalla katsaukseen laadukkain mahdollinen materiaali. Kuudennessa vaiheessa tehdään itse katsaus. Jotta katsaus on luotettava ja pätevä, se vaatii standardoidun muodon, jonka mukaan artikkeleista kerätään tietoa. Lopuksi tulokset syntetisoidaan, joka tarkoittaa tämänhetkisten tietojen raportointia, tutkimustarpeen osoittamista, löydösten selittämistä ja tutkimuksen laadun kuvausta. (Salminen 2011, 10.)

Systemaattinen kirjallisuuskatsaus voidaan selvästi erottaa omaksi kokonaisuudekseen tarkan seulomisen vuoksi. Seulonnassa jokainen tutkimus käydään huolellisesti läpi noudattaen katsaukselle asetettuja kriteereitä. Metodien huolellinen käyttö tuo tutkimukselle uskottavuutta. (Salminen 2011, 11.)

2.3 Tutkimusongelmat ja tutkimuksen toteutus

Tutkimuksessa pyritään vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

1. Mitä yleisten kirjastojen taloudellisella vaikuttavuudella tarkoitetaan?
2. Miten taloudellista vaikuttavuutta on mitattu?

Roswitha Poll (2016) on koonnut bibliografian, johon on listattu kirjastojen vaikuttavuutta käsittelevät julkaisut. Bibliografia sisältää 130 nimekettä, jotka käsittelevät kirjastojen taloudellista arvoa. Julkaisuista rajattiin ensin pois kielen perusteella 7 saksankielistä julkaisua. Seuraavaksi otsikkotason tarkastelun perusteella rajattiin pois julkaisut, jotka eivät käsitelleet yleisiä kirjastoja (38 kpl). Näin jäljelle jäi vielä 85 nimekettä. Seuraavaksi rajattiin pois yli 10 vuotta vanhat julkaisut eli ennen vuotta 2006 julkaistut aineistot. Aikarajauksen avulla pyrittiin siihen, että aineisto olisi käsiteltävissä yhden tutkijan voimin rajallisessa aikataulussa. Lisäksi aineistolle haluttiin yhteinen ajallinen konteksti, joka luokiteltiin nykyajaksi. Näin rajautui pois 36 julkaisua ja jäljelle jäi 49 julkaisua, joista luettiin tiivistelmät tai silmäiltiin muuten läpi. Tarkastelun jälkeen rajautui pois

10 julkaisua, joihin ei ollut pääsyä tai jotka eivät käsitelleet yleisiä kirjastoja. Näin jäljelle jäi 17 artikkelia, joista 13 oli vertaisarvioituja, yksi konferenssijulkaisu, yksi kirja sekä 20 kirjastojen julkaisemaa tutkimusta. Tutkimusaineisto käsitti näin ollen yhteensä 38 julkaisua.

Lisäksi aineistoa koottiin käymällä läpi Kuntaliiton kirjastojen vaikuttavuutta koskevan artikkelijulkaisun lähdeluetteloita. Erityisesti kiinnitettiin huomiota kirjastojen taloudellista vaikuttavuutta käsittelevien artikkelien lähdeluetteloihin. Tätä kautta aineistoa ei juurikaan kertynyt lisää vaan lähes kaikki julkaisut löytyivät Pollin (2016) laatimasta bibliografiasta.

Edellä on esitelty Finkin (2005) malli systemaattisen kirjallisuuskatsauksen laatimiseksi. Tässä tutkimuksessa noudatettiin kyseistä mallia löyhästi. Aineiston hankinta ei tapahtunut tietokannoista hakemalla, mutta oli kuitenkin systemaattista bibliografian läpikäyntiä. Bibliografia läpikäymisessä hyödynnettiin erilaisia seulontakriteereitä. Analyysivaiheeseen valikoituivat mukaan kaikki muut vertaisarvioidut artikkelit, koska niiden voidaan olettaa tarjoavan kaikista perustelluinta tietoa aiheesta. Poikkeuksena tästä on kuitenkin Martin Prosperity Institutin tutkimus Toronton kaupunginkirjastosta. Kyseinen tutkimus valikoitui mukaan perusteellisuutensa takia (Cantell & Idström 2016, 48).

Aineiston analyysin aluksi valitut tekstit luettiin yleiskuvan saamiseksi. Kolmestatoista vertaisarvioidusta artikkelista kolme oli aiempien tutkimuksien meta-analyyseja (Aabø 2009, Imholz & Arns 2007, Kim 2011), kahdessa esiteltiin tai vertailtiin erilaisia metodeja taloudellisen arvon mittaamiseen (Lamont 2015, McIntosh 2013) ja yksi oli pääkirjoitusartikkeli (McMenemy 2007). Loput seitsemän artikkelia esittelivät suoritettujen tutkimusten tuloksia. Tutkimuksista viisi oli toteutettu Etelä-Koreassa (Chung 2008, Ko et al. 2012, Kwak & Yoo 2012, Lee, Chung & Jung 2010, Lee & Chung 2012) ja loput kaksi

Tsekissä (Hájek & Stejskal 2015) sekä Australiassa (Hider 2008). Pääkirjoitusartikkeli jätettiin muusta aineistosta eroavan luonteensa takia analyysin ulkopuolelle.

Aineistosta poimittiin tärkeimmät kohdat tekstinkäsittelyohjelmaan. Tekstikatkelmien yhteyteen kirjoitettiin artikkelin tiedot sekä sivunumero, jolta teksti oli peräisin. Näin kaikki tärkein tieto oli yhdessä paikassa, jossa sitä saattoi muokata eteenpäin sekä kopioida lopulta pro graduun. Sivunumerot helpottivat löytämään oikean tekstikohdan artikkelista, mikäli aineistoon oli tarpeen palata myöhemmin. Aineistosta pyrittiin tunnistamaan keskeiset taloudellista vaikuttavuutta ja sen mittaamista käsittelevät kohdat. Aineistoa analyysia tehdessä oli joitakin tulkintaongelmia, mutta mitään suurempaa, mikä olisi hidastanut työskentelyä, ei tullut vastaan.

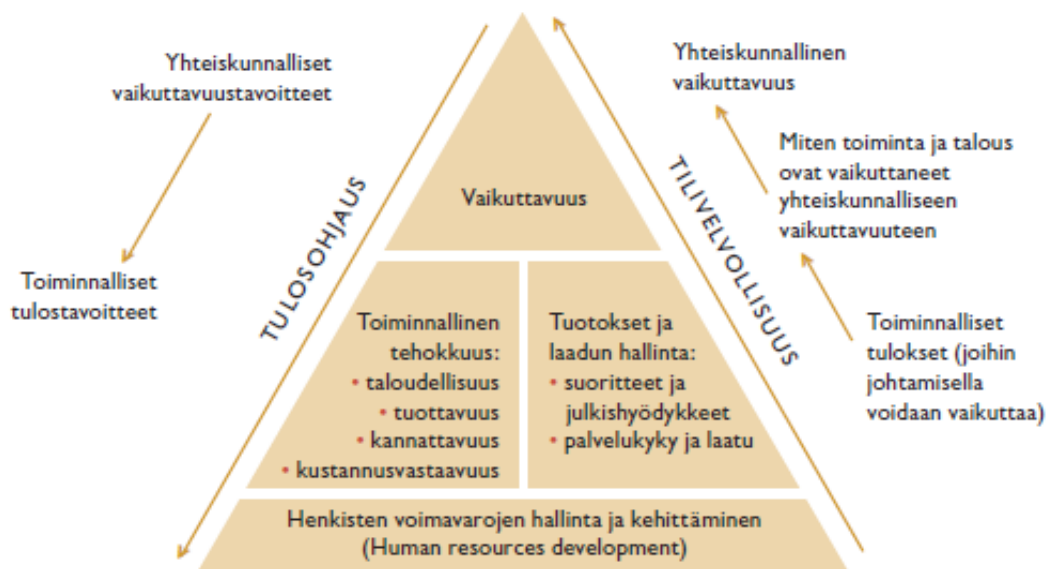
Tutkimuksessa on siis hyödynnetty sekä systemaattisen että kuvailevan kirjallisuuskatsauksen keinoja. Aineiston hankinta ja seulonta ovat ehkä lähimpänä systemaattista katsausta, mutta analyysi on toteutettu väljemmin. Tutkimustuloksien syntetisointi on osa tutkimusprosessin yhteenvetoa ja johtopäätöksiä. Ne esitetään luvussa 6.

3 YLEISTEN KIRJASTOJEN VAIKUTTAVUUS

Sipilän (2006, 28) mukaan vaikuttavuus on kirjaston käytön vaikutusta käyttäjän tietoihin, taitoihin, asenteisiin ja elämäntilanteisiin. Tätä kautta kirjasto vaikuttaa yhteisöön, jossa se toimii ja koko yhteiskuntaan. Yleisten kirjastojen laatusuosituksessa (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 16) on listattu seuraavat näkökulmat vaikuttavuuteen:

- Vaikuttavuus tavoitteiden saavuttamisena
- Vaikuttavuus toimenpiteen seurauksena
- Vaikuttavuus palvelujärjestelmän kykynä saada aikaan vaikutuksia
- Vaikuttavuus suhteessa tarpeisiin
- Vaikuttavuus mekanismien tarkastelemisena
- Vaikuttavuuden mekanismit
- Vaikutusten ala, eli yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Suosituksessa todetaan, että kirjaston tulee asiakaslähtöisen lisäksi olla tuottava ja tuloksellinen. Suosituksessa tuloksellisuuden kriteereiksi (kuvio 1) on määritetty yhteiskunnallinen vaikuttavuus, toiminnallinen tuloksellisuus sekä henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen. Toiminnalliseen tuloksellisuuteen kuuluvat laadunhallinta ja tehokkuus, johon puolestaan kuuluvat taloudellisuus, tuottavuus ja kannattavuus. Osaavalla, hyvinvoivalla, motivoituneella ja sitoutuneella henkilöstöllä pyritään kunnallisen toiminnan päämäärän saavuttamiseen ja perustehtävän hoitamiseen taloudellisesti ja laadukkaasti. Tavoitteena on yhteiskunnallinen vaikuttavuus. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 15-16.)



Kuvio 1. Tuloksellisuuden kriteerit (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 15.)

Jotta tuloksellinen ja vaikuttava kirjastotoiminta on mahdollista, sille pitää määritellä selkeät ja realistiset päämäärät, jotka johdetaan yhteiskunnallisista vaikuttavuustavoitteista ja toiminnallisista tulostavoitteista. Tavoitteita ja toimintatapoja määriteltäessä otetaan huomioon mm. kansalliset tavoitteet, asiakkaiden ja paikallisen toimintaympäristön vaatimukset ja tarpeet. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 63.)

Kirjastopalveluiden vaikuttavuus liittyy kansalaisten sivistyksellisten oikeuksien toteutumiseen ja tiedolliseen tasa-arvoisuuteen. Kirjastoilla on myös vaikutuksia yhteisön ja yksilön hyvinvointiin ja ne mahdollistavat kansalaisten tiedon ja kulttuurin saatavuuden. Ne voivat ehkäistä tiedollista syrjäytymistä ja ne vaikuttavat myös digitaalista informaatiokuilua vähentävästi. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 17.)

Bertot ja McClure (2003, 600-601) jakavat vaikutukset odotettuihin, kehkeytyviin ja odotuksenvastaisiin. Vaikutukset ilmenevät eri tasoilla, joita ovat yksilö, kirjasto, instituutio-naalinen, järjestelmä, valtio, kansallinen. Kirjasto mittaa onnistumistaan odotettujen vaikutusten avulla ja olettaa saavansa aikaan tiettyjä vaikutuksia palveluiden ja resurssien

avulla. Odotetut vaikutukset voi määrittää kirjasto itse, mutta ne voidaan myös määrätä muiden tahojen, kuten rahoittajien tai hallintoelimien, toimesta. Kehkeytyvät vaikutukset nousevat esiin palveluja suunniteltaessa ja toteutettaessa. Ne eivät ole huomion keskipisteessä, mutta kun palveluja kehitetään, nämä vaikutukset otetaan osaksi arviointiprosessia.

Toiminnan aikana esiin voi nousta vaikutuksia, joita kukaan ei osannut aavistaa. Keskitymällä vain odotettuihin vaikutuksiin, kehkeytyvät ja odotuksenvastaiset vaikutukset, niin positiiviset kuin negatiivisetkin, jäävät huomiotta. Vaikuttavuusarviointiin tulisikin sisällyttää myös muiden kuin odotettujen vaikutusten huomioiminen ja esille tuonti. (Bertot & McClure 2003, 601-602.)

Esimerkiksi oppimisvaikutus voi ilmetä yksilössä saavutettuna lukutaitona. Kirjastolle tämä tarkoittaa sitä, että nyt lukutaitoinen asiakas voi käyttää muita kirjaston palveluja ja tavoitella lisää hyötyjä. Yhteisölle lukutaitoinen jäsen on työmarkkinakelpoinen. Valtion ja kansallisella tasolla taloudellisesti vakavaraisempi yksilö antaa oman panoksensa talouteen korkeampien palkkojen myötä. (Bertot & McClure 2003, 600.)

Kirjastolaissa (1492/2016, 2 §) yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalveluille on määrätty erilaisia tavoitteita. Kirjaston pitää edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistyksen ja kulttuurin harrastamiseen, tiedon saatavuutta ja käyttöä, lukemiskulttuuria ja monipuolista lukutaitoa. Lisäksi tulee edistää mahdollisuuksia elinikäiseen oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen sekä aktiivista kansalaisuutta, demokratiaa ja sananvapautta.

Kirjastolaki (1492/2016, 16 §) velvoittaa kirjastot myös arvioimaan järjestettyjä kirjasto- ja tietopalveluja. Arvioinnin avulla seurataan palvelujen toteutumista, laatua ja taloudellisuutta. Arvioinnilla saadaan tietoa, jonka avulla voidaan parantaa palvelujen saatavuutta

ja tukea niiden kehittämistä. Koska kirjastojen toiminta rahoitetaan julkisin varoin, ne ovat vastuuvollisia toiminnastaan (Sipilä 2006, 28). Julkisorganisaatioissa mitataan toiminnan aikaansaamia myönteisiä vaikutuksia kansalaisten hyvinvointiin selvittämällä, miten vaikuttavasti organisaatiot toimivat (Lumijärvi 2015, 75).

Yleisten kirjastojen laatusuosituksessa (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 11) todetaan, että arviointia tarvitaan palvelujen tehokkuuden, tuloksellisuuden, tuottavuuden ja vaikuttavuuden osoittamiseen. Samalla mahdollistetaan palvelujen ajantasaisuus ja uusien palvelutarpeiden ennakointi. Tuloksellisuuden kehittämisen päämääränä on palveluiden kehittäminen vastaamaan palvelujen käyttäjien ja kuntalaisten tarpeita (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 16). Arviointia on tehtävä myös siksi, että kansalaisten pitää saada tietoa oman kunnan kirjastopalveluiden kehittämisestä. Samalla saadaan tietoa päätöksenteon pohjaksi. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 19.)

Idströmin (2016, 23) mukaan kirjastojen hyötyvaikutuksista julkaistaan tutkimuksia laajasti sekä maailmalla että Suomessa lähinnä juuri niiden säilyttämisen turvaamiseksi, jotta rahoittavat tahot tulisivat vakuuttuneiksi kirjastojen ylläpitämisen kannattavuudesta. Pohjaa kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnille saadaan kävijämäärien ja -tyytyväisyyden mittaamisella, mutta se ei riitä.

Kirjaston toimintaa voidaan mitata määrällisesti ja arvioida laadullisesti. Määrällinen mittaaminen tuottaa tietoa kirjasto-organisaatioista, laadullinen arviointi taas tuo esiin asiakkaan näkemysten ja kokemusten merkityksen palvelujen käyttäjänä. Laadullista arviointia alettiin kehittää, kun huomattiin määrällisten mittareiden rajoitteet palvelujen laadun kuvaamisessa. Laadullinen arviointi ei voi kuitenkaan korvata tilastollisia menetelmiä.

(Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 21) Sipilän (2006, 28) mukaan laadullisten mittareiden avulla pitää pyrkiä osoittamaan kirjastotoiminnan vaikutusta ja vaikuttavuutta yksilöille ja yhteiskunnalle.

Tyrväisen (2011, 158) mukaan kirjaston onnistumista mitataan sillä, kuinka hyvin palvelut tuottavat lisäarvoa käyttäjille. Vaikuttavuutta mitataan yhdistämällä tilastotietoon laadullista palautetietoa, minkä avulla palveluita ja toimintaa voidaan kehittää. Myös Sipilä (2006, 28) toteaa, että kirjastojen panokset ja tuotokset tilastoidaan kattavasti, mutta toiminnan vaikuttavuuden mittaaminen on vähäisempää. Samoin todetaan myös laatusuosituksessa. Mittaamisen ja arvioinnin tulee olla pysyvää ja toistuvaa, jotta tuloksista saadaan aikasarjoja ja trendejä. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 22.)

Kirjastot ovat aina mitanneet panoksia ja tuotoksia tilastojen avulla. Panokset ovat asioita, joita tarvitaan palveluiden tuottamiseksi. Kirjaston panoksia ovat esimerkiksi tilat, aineistot ja henkilökunta. Panosten avulla kirjasto tuottaa tuotoksia, joita ovat esimerkiksi lainat, käynnit ja lataukset. Myös kirjastopalveluiden laadun ja kustannustehokkuuden mittaamiseksi on kehitetty menetelmiä. Käytön määrä tai laatu eivät kuitenkaan ole todiste siitä, että käyttäjä oikeasti hyötyi kirjaston käytöstä. Siksi on ryhdytty mittamaan vaikutuksia, joilla tarkoitetaan muutoksia käyttäjän tiedoissa, taidoissa tai käyttäytymisessä. Muutokset voidaan nähdä pyramidina, jossa kognitiiviset vaikutukset ovat pohjalla. Seuraavalla tasolla ovat muutokset asenteissa sekä mielipiteissä ja ylimpänä muutokset käyttäytymisessä. Vaikutukset voivat olla positiivisia tai negatiivisia, toivottuja tai jotakin aivan muuta kuin oletettiin tai suunniteltiin, lyhyt- tai pitkäaikaisia sekä tärkeitä tai vähäpätöisempiä. (Brophy 2006, 55-56; Poll & Boekhorst 2007, 31-32.)

Poll (2012, 123) toteaa, että vaikutukset vaihtelevat riippuen ryhmän tai yksilön aiemmista kokemuksista ja kompetensseista. Mahdollisia vaikutuksia yksilöön ovat muutokset

taidoissa, asenteissa ja käyttäytymisessä, parempi menestys tutkimuksessa, opiskelussa tai työelämässä sekä lisääntynyt hyvinvointi. Lyhyenkin kirjastokäynnin aikana henkilö voi oppia esimerkiksi uusia tiedonhakutaitoja. Toistuva kirjastonkäyttö puolestaan saa aikaan pysyvämpiä muutoksia. (Poll 2012, 124.)

Yhteisön kannalta on tärkeää, että kirjasto koetaan turvalliseksi, hiljaiseksi ja mukavaksi paikaksi, jossa voi lukemisen ja opiskelun lisäksi tavata ihmisiä ja osallistua tapahtumiin. Joukkoon kuulumisen tunne lisää integraatiota ja edistää yhteiskuntarauhaa. Vaikutukset yksilöihin ovat yleensä melko suoria, mutta niiden mittaaminen on silti vaikeaa. Vielä vaikeampaa on mitata kirjaston vaikutusta yhteiskuntaan, koska vaikutukset ovat yleensä epäsuoria. Kirjaston olemassaololla ja palveluilla on positiivinen vaikutus kirjastonkäyttäjiin ja joskus myös ei-käyttäjiin. Tähän positiiviseen vaikutukseen sisältyvät yhteiskuntaan kuuluminen, vapaa pääsy tietoaisteistoihin, opiskelun ja elinikäisen oppimisen mahdollisuus sekä paikallinen kulttuuri ja identiteetti. Lisäksi tulevat sukupolvet voivat hyötyä kirjaston säilyttämästä paikallisesta perimätiedosta. (Poll 2012, 125.)

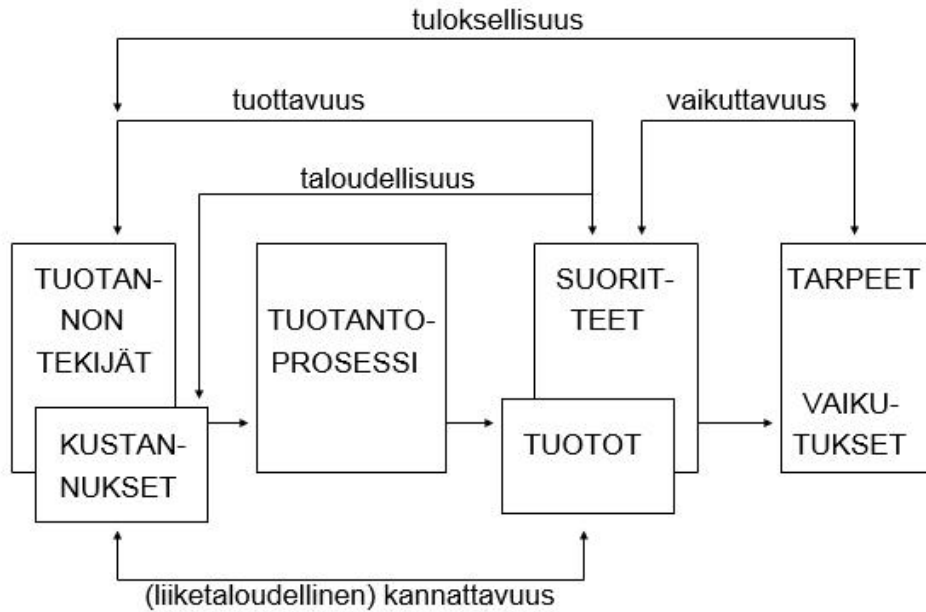
Yleisimmin kirjastojen hyötyvaikutuksia tutkitaan kyselytutkimuksilla (Idström 2016, 30). Pollin (2003, 339) mukaan niiden avulla ei kuitenkaan pystytä todistamaan väitteitä kirjastojen vaikuttavuudesta. Kyselyiden avulla on helppo mitata tyytyväisyyttä, mutta se, että henkilö on tyytyväinen kirjastoon ei todista, että hän saisi mitään konkreettista hyötyä. Kyselytutkimusten rinnalle on kehitetty monenlaisia muita menetelmiä, joilla mitataan vaikuttavuutta. Lähdeanalyysissä tutkimusten lähdeluetteloita verrataan kirjastojen kokoelmiin ja lasketaan prosenttiosuus, joka kyseisten tutkimustöiden lähdeaineistosta on ollut tai olisi ollut saatavilla kirjaston kokoelmissa. Vertailun jälkeen tutkijoilta kysytään, mistä he ovat hankkineet aineistonsa ja olisiko samoihin tuloksiin päästy ilman omaa kirjastoa. (Idström 2016, 31.)

4 TALOUDELLINEN VAIKUTTAVUUS

4.1 Taloustieteen näkökulma

Tuloksellisuus määrittyy yksityisellä sektorilla suhteessa alan muihin toimijoihin ja korkea tuloksellisuus tarkoittaa sitä, että yritys menestyy toimialallaan keskitasoa paremmin. Tuloksellisuus on kannattavuutta, tuottavuutta, voittoja, markkinaosuuden ja kilpailukylyn kasvua. Julkisen sektorin tarkoitus ei ole tuottaa voittoja vaan huolehtia yhteiskunnan toimivuudesta ja kansalaisten hyvinvoinnista, joten tuloksellisuuskin merkitsee eri asioita julkisella sektorilla kuin yksityisellä. (Lumijärvi 2015, 75.) Julkisen toiminnan tuloksellisuusvelvoite syntyy kuntalaisten oikeudesta odottaa tehokasta toimintaa ja hyvää vastiketta veroille, maksuille sekä valtionosuuksille (Sinervo, Meklin & Vakkuri 2015, 97).

Meklinin (2002, 83) mukaan tuloksellisuutta voi jäsentää tuloksellisuuskäsitteistön (kuvio 2) avulla, jossa tuloksellisuuden peruselementeiksi erotetaan tuottavuus, taloudellisuus ja vaikuttavuus. Tuloksellisuuskäsitteistöstä voidaan puhua myös kolmen E:n mallina. Kolme E:tä tulevat englannin kielen sanoista economy (taloudellisuus), efficiency (tuottavuus) ja effectiveness (vaikuttavuus). Maksuttomassa toiminnassa, jota myös kirjaston toiminta on, tuloksellisuus on Meklinin mukaan jaettu kahteen pääosaan: asioiden tekemiseen oikein ja oikeiden asioiden tekemiseen. Asiat tehdään oikein, kun ne tehdään taloudellisesti ja tuottavasti. Toisaalta voidaan tehdä kansalaisten kannalta tarpeettomia tai vääriä asioita, jolloin mukaan tulee vaikuttavuuden käsite eli toiminnan vaikutukset kansalaisiin ja yhteiskuntaan. (Laihonen 2015; Meklin 2002, 86.)



Kuvio 2. Tuloksellisuuskäsitteistö (Meklin 2002, 85.)

Tuottavuus on tuotosten ja panosten suhde (=tuotos/panos). Suhdeluku ei suoraan kerro, onko tuottavuus hyvä vai huono vaan edellyttää aina vertailua ajanjaksojen tai yksikköjen tai toimintojen välillä. Tuottavuuden selvittäminen edellyttää panoksilta ja tuotoksilta mitattavuutta. Taloudellisuus on kustannusten ja suoritteiden suhde (=kustannukset/suoritteet). Pyrkimyksenä on tuottaa samoilla kustannuksilla mahdollisimman paljon suoritteita tai samat suoritteet mahdollisimman pienillä kustannuksilla. Myös taloudellisuus on suhteellinen mitta ja edellyttää arvioinnissa vertailua. Taloudellisuus ja tuottavuus pyrkivät resurssien tehokkaaseen käyttöön eli asioiden tekemiseen oikein. Ne eivät kuitenkaan kerro miten tarpeiden tyydyttämisessä on onnistuttu eli ovatko tehdyt asiat oikeita. (Meklin 2002, 87-88.)

Baileyn (2004, 87) mukaan taloudellisuus voidaan jakaa strategiseen ja operationaaliseen taloudellisuuteen. Strateginen taloudellisuus on sitä, että saavutetaan määritellyt tavoitteet. Operationaalisella taloudellisuudella pyritään kustannusten minimointiin. Meklinin

tavoin hän katsoo, ettei taloudellisuus kuitenkaan välttämättä johda tuottavuuteen. Tuottavuus jää saavuttamatta, jos rahaa tuhlataan tarpeettomien palvelujen tuottamiseen.

Edellä sana effectiveness on suomennettu vaikuttavuudeksi. Sanakirja antaa kuitenkin ensimmäiseksi käännökseksi tehokkuuden ja vasta toisena vaikuttavuuden. Bailey (2004, 88, 108) käyttää termejä cost-effectiveness, joka suomentuu kustannustehokkuudeksi, ja outcome-effectiveness, jolle paras käänнос taitaa olla yksinkertaisesti vaikuttavuus. Baileyn mukaan kustannustehokkuus on seurausta taloudellisuudesta ja tuottavuudesta eli siitä, että panoksista saadaan tuotoksia mahdollisimman tehokkaasti. Kun sekä strateginen että operationaalinen taloudellisuus on saavutettu, tuloksena on kustannustehokkuus, joka johtaa vaikuttavuuteen (outcome-effectiveness). Baileyn mukaan tämä tarkoittaa sitä, että kustannustehokkaan palvelun avulla saavutetaan halutut tavoitteet, jotka tuottavat täysin uusia hyötyjä.

Jotta rahoille saadaan vastinetta, on saavutettava sekä kustannustehokkuus että vaikuttavuus. Kyseessä on kuitenkin monipuolisempi asia, kuin mitä kolme E:tä antavat ymmärtää vaan tarvitaan vielä neljäskin: oikeudenmukaisuus (equity), jossa on kyse julkistalouden kustannusten ja hyötyjen jakautumisesta. Kun pyritään maksimoimaan taloudellinen hyvinvointi, oikeudenmukaisuuteen liittyvät asiat jätetään usein huomiotta. Sosiaalista hyvinvointia maksimoitaessa nämäkin asiat otetaan huomioon. On epäoikeudenmukaista, jos taloudelliset uhraukset ovat turhia. Esimerkkinä voidaan pitää tilannetta, jossa henkilön maksamat verot tuovat hänelle vain hieman parannusta sosiaaliseen hyvinvointiin. (Bailey 2004, 88.)

Vaikuttavuus ei ole yhtä selkeästi määriteltävissä kuin taloudellisuus ja tuottavuus. Meklin (2002, 89) esittelee kolme vaikuttavuuden määritelmää: vaikuttavuus tavoitteiden saavuttamisen asteena, vaikuttavuus palveluiden kykynä saada aikaan haluttuja vaikutuksia

ja vaikuttavuus vaikutuksena. Ensimmäisessä määritelmässä vaikutuksille on asetettu tavoitteita, jolloin vaikuttavuus määrittyy sen mukaan, miten hyvin kyseiset tavoitteet on saavutettu. Toisessa ajattelutavassa on kyse vain mahdollisuudesta saada aikaan vaikutuksia. Kolmas määritelmä, vaikuttavuus vaikutuksena, on yleisin lähtökohta käsitteen määrittelylle. Tällöin vaikutus on erotus toimimisen ja toimimattomuuden välillä eli esimerkiksi kirjaston käytön ja kirjaston käyttämättömyyden välillä.

Kuten edellä todettiin, taloudellisuus ja tuottavuus ovat helpommin määriteltävissä kuin vaikuttavuus. Sama pätee myös niiden mittaamiseen: tuotannon tekijöiden määrittely ja mittaaminen on helppoa, mutta siirryttäessä kohti prosesseja ja vaikutuksia, määrittely- ja mittaamisvaikeudet lisääntyvät. Myös kirjastojen laatusuosituksessa todetaan vaikuttavuuden arvioinnin olevan vaikeampaa kuin vaikkapa lainmukaisuuden tai taloudellisuuden, siksi huomio on jäänyt vähemmälle (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 16). (Meklin et al. 2009, 250; Meklin 2002, 90-91.)

Ongelmia tuottavat suoritteiden ja niiden aikaansaamien vaikutusten suhteiden monimutkaisuus. Merkittävää on myös se, kenen mielestä vaikuttavuus on hyvää tai huonoa sekä miten tieto saadaan välitetyksi päätöksentekijöille. Vaikutuksia on myös monenlaisia, mikä vaikeuttaa niiden mittaamista. Vaikutukset voivat kohdistua välittömästi asiakkaaseen tai laajemmin yhteiskuntaan. Ne voivat olla lyhyt- tai pitkäaikaisia ja voimakkuudeltaan erilaisia. Julkisen sektorin päätöksenteosta tekee vaikean se, että palvelujen kustannukset syntyvät ensin ja hyödyt vasta myöhemmin. Kustannukset halutaan leikata mahdollisimman pieniksi ja samalla saatetaan leikata paljon tulevien vuosien hyötyvaikutuksista. (Meklin et al. 2009, 250; Meklin 2002, 90-91.)

4.2 Kirjastojen taloudelliset hyödyt, vaikutukset ja merkitys

Yleisillä kirjastoilla on yhteiskunnallista ja taloudellista vaikutusta. Lisäksi niillä on rooli yhteisön rakentumisessa. Yleiset kirjastot osallistuvat talouskehitykseen tukemalla lukutaitoa ja kouluvalmiuksia, tarjoamalla työllisyystietoa, olemalla merkittävä ostovoima kustannusmarkkinoilla sekä kasvattamalla paikallista menestystä elvyttämällä kaupunkikeskustoja. (Aabø 2011, 2.)

Brophy (2006, 82) kuvailee kirjaston taloudellista hyötyä yritykselle seuraavan esimerkin avulla: Oletetaan, että yritys tarvitsee tietoa toimintansa tueksi. Jos kirjasto voi auttaa tällaisen tiedon löytämisessä ja kyseinen tieto auttaa yritystä voiton tavoittelussa niin osan saaduista voitoista voidaan ajatella johtuvan kirjaston toiminnasta. Näin ollen kirjastolla on taloudellista vaikutusta.

Kirjastot ovat yhä enemmän resursseja uudelle elinkeinotoiminnalle. Yksintyöskentelijöiden ja pienyrittäjien määrän lisääntyessä he kerääntyvät kahviloiden ja toimistohotellien lisäksi kirjastoihin. Aalto-yliopiston joustavan työn tiloja selvittävässä CityWorkLife-tutkimusprojektissa havaittiin, että kirjastoihin hakeudutaan työskentelemään ja verkottumaan. Samassa tutkimuksessa havaittiin, että työskentelytilan menestykseen vaikuttavat mukavuuden ja viihtyisyyden lisäksi palvelut ja varustus. Esimerkiksi langaton verkko löytyy kaikista kahviloistakin, mutta kirjastojen aineisto- ja tiedonhakuapua ei ole saatavissa muualta. (Haavisto 2016a, 64.)

Työelämän murros, johon liittyy esimerkiksi lisääntyvä etätyö tai liikkuva työ, synnyttää uudenlaista tilausta kirjastolle nimenomaan tilana. Työelämän sirpaloituminen ja erilaiset yrittäjyyden muodot aiheuttavat tarvetta uudentilaisille työtiloille. Monissa kirjastoissa

pääkaupunkiseudulla on tarjolla työskentelytilaa. Myös Tampereella Lielahden kirjastossa on kaksi työsoppea ja Kouvolan pääkirjastosta löytyy Urban Office –kaupunkitoimisto.

Kirjastojen toivotaan myös palvelevan yhteiskuntaa tulevaisuuden menestyvien yritysten kehittelypaikkoina. Pohjois-Amerikassa monissa yleisissä kirjastoissa yhtenä palvelumuotona on ”yrityskirjasto”, joka tarkoittaa uusille pienyrityksille kohdistettuja tietopaketteja kirjasuosituksia relevanteista aiheista. Uusi yrittäjä tarvitsee esimerkiksi tietoa liiketoimintasuunnitelman laatimisesta, rahoitusmahdollisuuksista ja lainsäädännöstä. Lisäksi kirjastoissa on tarjolla kattava lehtikokoelma ja huoneita neuvotteluita varten. (Idström 2016, 29-30.)

Suomessa taloudellista vaikuttavuutta on pohdittu Helsingin kaupungin keskustakirjastohankkeen yhteydessä. Tuolloin laadittiin vaikuttavuusarvio, jossa käytiin monipuolisesti läpi keskustakirjaston vaikuttavuuden ulottuvuuksia. Vaikka arvio on laadittu yhtä kirjastoa silmällä pitäen, kertoo se laajemminkin yleisten kirjastojen merkityksestä ympäristölle. (Haavisto 2016b, 51, 56-58.)

Samassa rakennuksessa toimivien kumppaniorganisaatioiden (mm. ravintola- ja kahvila-toiminta, elokuvateatteri) kautta syntyy elinkeinovaikutuksia. Keskustakirjaston todetaan voivan nousta suosituimpien matkailukohteiden joukkoon tavanomaisesta poikkeavan arkkitehtuurin ja teknisen toteutuksen takia. Kirjasto myös lisää ihmisvirtoja alueella, millä on positiivista vaikutusta alueen kivijalkayritysten ja muiden toimijoiden toimintaedellytyksiin. Toisaalta kirjasto voi myös synnyttää syrjäytymisvaikutuksia, kun aikaa vietetään kirjastossa kahviloiden sijaan. Tätä voisi pitää esimerkkinä Pollin mainitsemista negatiivisista vaikutuksista. Kirjasto vaikuttaa negatiivisesti kahvilan liiketoimintaan, koska kahvila menettää asiakkaita kirjaston takia. (Haavisto 2016b, 51, 56-58.)

Keskustakirjasto pyrkii myös vastaamaan muuttuvan työelämän tarpeisiin ja sen odotetaan luovan mahdollisuuksia yrittäjyydelle tarjoamalla työtiloja esimerkiksi freelance-reille, aloittaville ja yksinyrittäjille. Lisäksi kirjasto tarjoaa erilaisten laitteiden käyttömahdollisuuden, yhteydet tietokantoihin ja opastusta tiedonhankinnassa. (Haavisto 2016b, 53, 61.)

Bertot'n ja McCluren (2003, 599-600) jäsenyyden mukaan kirjastojen palvelujen vaikuttavuutta voidaan arvioida kuudella alueella, jotka eivät kuitenkaan ole selvärajaisia. Kategorioista yksi on taloudelliset vaikutukset, joilla tarkoitetaan vaikutuksia kirjastonkäyttäjien taloudelliseen menestykseen, työnhaun onnistumiseen ja yrityksen perustamiseen sekä ylläpitoon. Toisessa kategoriassa kirjaston tarjoamat palvelut ja resurssit vaikuttavat kirjastonkäyttäjien kykyyn olla vuorovaikutuksessa hallintoelimien kanssa sekä tiedonvaihtoon kaukaisten sukulaisten kanssa.

Kirjaston taloudellista vaikuttavuutta voidaan tarkastella Jervelundin ja muiden (2015, 3) mukaan kolmesta näkökulmasta: 1. kirjaston arvo käyttäjille ja myös ei-käyttäjille, 2. kirjaston vaikutus talouteen pätevyyden lisäämisen kautta ja 3. kirjasto työnantajana ja kirjojen sekä muiden aineistojen ja erilaisten palvelujen ostajana. Poll (2012, 129-130) kirjoittaa, että kirjastojen taloudellisella vaikuttavuudella voi olla kaksi eri merkitystä. Sillä voidaan tarkoittaa kirjaston suoraa vaikutusta yhteisön, alueen tai kansalliseen taloudelliseen elämään. Tämä on sama kuin Jervelundin ja muiden jaottelun kolmas kohta. Lisäksi Poll sisällyttää tähän kirjaston matkailukohteena. Toiseksi voidaan tarkoittaa kirjaston hyötyjen kuvaamista rahallisin termein. Yleensä saavutettuja hyötyjä kuvataan vertaamalla niitä kirjaston palveluihin tai aineistoihin tehtyihin sijoituksiin.

Kirjastoilla on vaikutusta talouteen lukemisharrastuksen ja digitalisaation edistämisen kautta. Yleiset kirjastot vaikuttavat talouteen edistämällä lasten lukemisharrastusta, mikä

kasvattaa korkeamman koulutustason todennäköisyyttä. Lukutaito kehittyy vain luke-
malla, ja PISA-tutkimuksissa on huomattu, että lapset jotka lukevat vapaa-ajallaan ovat
parempia lukijoita. Suurin osa paljon lukevista lapsista lainaa luettavansa kirjastosta. Hy-
vät lukemistaidot taas kasvattavat todennäköisyyttä, että nuori kouluttautuu enemmän.
Korkeammin koulutetut ovat tuottavampaa työvoimaa. Korkeammin koulutetut myös to-
dennäköisesti ansaitsevat enemmän, mikä on selkeä taloudellinen etu. (Idström 2016, 25;
Jervelund et al. 2015, 20, 23, 25-26.)

Digitalisaation myötä ihmisillä ja yrityksillä on tehokkaampia tapoja kommunikointiin
viranomaisten ja toistensa kanssa. Myös Bertot ja McClure (2003, 600) mainitsivat kir-
jaston palvelujen helpottavan käyttäjien yhteydenottoa viranomaisiin. Julkisen talouden
säästöt kasvavat ja taloudelliset hyödyt lisääntyvät. Kirjastot edistävät digitalisaatiota tar-
joamalla opastusta digitaalisten työkalujen käyttöön ja antavat ihmisille mahdollisuuden
kehittää digiosaamistaan, mikä nopeuttaa siirtymistä digitaaliseen yhteiskuntaan. Julkiset
säästöt syntyvät esimerkiksi siitä, että paperisen viestinnän sijaan käytetään sähköisiä ka-
navia ja siitä, että työntekijöiden aikaa ei kulu henkilökohtaiseen asiakaspalveluun. Yk-
silön taloudelliset hyödyt syntyvät esimerkiksi siitä, että laskujen maksu verkossa on huo-
mattavasti halvempaa kuin maksujen hoitaminen pankissa. Kun henkilön ei tarvitse lähteä
hoitamaan asioitaan pankkiin, hän säästää myös matkustamiskustannuksissa. (Jervelund
et al. 2015, 29, 32-35.)

5 TALOUDELLISEN VAIKUTTAVUUDEN MITTAAMINEN

Talousnäkökulman tutkimukset ovat usein lähteneet liikkeelle kustannustehokkuuden mittauksista ja lainaustilastoista, joilla voidaan osoittaa, että kokoelmilla on kysyntää. Kyseinen mittaustapa voi kuitenkin antaa väärän kuvan. Toinen etsii ja löytää tietoa, jonka avulla hän perustaa menestyvän yrityksen, mutta toinen etsii viihdykettä vapaa-aikaan. Tilastot eivät riitä kuvaamaan kirjaston arvoa, palvelujen onnistumista tai vaikutusta yhteisöön. Arvon osoittaminen on tärkeää, jotta varmistetaan rahoitus ja tuki tuleville projekteille. Pollin (2012, 130) mukaan kirjaston taloudellinen arviointi on vakuuttavinta, kun mukaan lisätään todisteita yhteiskunnallisesta vaikuttavuudesta. (Idström 2016, 31; Lamont 2015, 69-71.)

Kirjastot ovat yrittäneet mitata taloudellista arvoaan ja osoittaa rahoittajille sekä veronmaksajille, että he saavat rahoilleen vastinetta. Esiin on nostettu sekä yksilön että yhteisön taloudellisia hyötyjä. Kirjaston taloudellinen vaikutus voi tarkoittaa kirjaston suoraa positiivista vaikutusta talouteen. Tähän kuuluvat esimerkiksi kirjasto työnantajana, paikallisten tuotteiden ja palveluiden hankkijana. Kirjasto voi myös houkutella turisteja. Toisaalta kirjaston hyötyjä voidaan ilmaista rahallisin termein. Yksi keino on vertailu markkinahintoihin, mikä ei kuitenkaan yleensä ole mahdollista. Toiseksi voidaan tehdä käytettyyn aikaan ja keskipalkkoihin perustuvia laskelmia kiinnittämällä huomiota aikaan, joka on käytetty kirjaston palveluihin tai ajasta, joka säästettiin käyttämällä kirjaston palveluita. Menetelmän ongelmana on, että usein keskipalkkojen selvittäminen on vaikeaa. Menetelmän avulla voidaan laskea nimenomaan kirjaston taloudellinen merkitys yrityksille. (Poll 2012, 129-130; Poll & Boekhorst 2007, 35-36.)

Paljon käytetty menetelmä kirjaston taloudellisen vaikuttavuuden mittaamisessa on ROI-menetelmä (return on investment). Sijoitetun pääoman tuotto kertoo paljonko jokainen sijoitettu rahayksikkö tuottaa. Muita mahdollisia menetelmiä ovat kokonaispääoman tuotto (ROA, return on assets) ja oman pääoman tuotto (ROE, return on equity). (Brophy 2006, 83.)

ROI-tutkimusten tarkoituksena on ollut saavuttaa selkeämpi kuva kirjastojen hyödyistä ja kustannuksista. ROI kuvaa miten paljon hyötyjä saadaan yhtä kustannusrahayksikköä kohden. Erot tutkimusmetodeissa ovat kuitenkin johtaneet siihen, että arvot vaihtelevat paljon. Hyvien tuloksien saavuttaminen vaatii huolellista harkintaa käytettävien tutkimusmenetelmien suhteen. Kiireisesti toteutettu tutkimus, jolla pyritään mahdollisimman korkeaan ROI-arvoon, sivuutetaan helposti. Kirjastot eivät hyödy tutkimuksista, jotka ovat selvästi vääristyneitä, vaan ne herättävät epäilyksiä verorahoitteisia organisaatioita kohtaan. (McIntosh 2013, 117.)

Usein tutkimuksissa on hyödynnetty kustannussäästömenetelmiä, joilla pyritään arvioimaan kuinka paljon ihmiset säästävät rahaa käyttämällä kirjaston ilmaisia palveluita. Usein laskelmissa hyödynnetään erilaisia ja jopa umpimähkäisiä alennusprosentteja, jotka koskevat kirjastoaineiston, esimerkiksi kirjojen ja DVD-levyjen hintaa (McIntosh 2013, 124) tai palveluja, jotka voidaan ostaa vaihtoehtoiselta tarjoajalta. Käytetyt alennusprosentit vaihtelevat kuitenkin suuresti tutkimusten välillä. Kimin (2011, 114) mukaan laskennallisena arvona on voitu käyttää uuden ja vanhan kirjan hinnan erotusta tai vain uuden kirjan hintaa. Avainasia tällaisen tutkimuksen luotettavuudelle on ”oikeiden” markkinahintojen löytäminen. Toinen luotettavuuteen vaikuttava tekijä on epäily siitä, ostaisivatko ihmiset oikeasti palvelut muualta, jos kirjastoa ei olisi. (McIntosh 2013, 118.)

Consumer surplus –tutkimuksessa kadotetaan kuitenkin olennainen näkökulma: ihmiset arvostavat kirjojen lukemisen lisäksi sitä, että toiset lukevat kirjoja kulttuurin säilymisen vuoksi. Tällä tarkoitetaan Jervelundin ja muiden (2015, 3) näkemystä siitä, että kirjastoa arvostavat myös muut kuin kirjaston käyttäjät. Myös McIntosh (2013, 120) nostaa esiin tämän seikan. (Idström 2016, 31-32.)

Myös Lamont (2015, 71) toteaa kustannus-hyötyanalyysin ja ROI-arvojen laskemisen olevan yleisimmät tavat taloudellisen arvon selvittämiseen. Yksinkertaisimmillaan menetelmässä ollaan kiinnostuneita siitä, ylittävätkö positiiviset vaikutukset aiheutuneet kustannukset. Kustannukset ovat panoksia, kuten laitteet, ohjelmisto ja työvoima. Hyödyt ovat tuotoksia ja tuloksia. Yritysmaailmassa hyödyt ovat usein aineellisia ja niillä tarkoitetaan tuottoja tai voittoja. Julkisella sektorilla ei tavoitella voittoja, joten kirjastoissa hyödyt ovat vähemmän aineellisia. Kirjaston tuottama aineeton hyöty voi olla esimerkiksi elämänlaadun parantuminen. (Lamont 2015, 71.)

Lamontin (2015, 71) mukaan kustannus-hyötyanalyysia hyödynnetään usein projektin alussa, kun yritetään todistaa sen taloudellinen toteuttamiskelpoisuus. ROI on kustannus-hyötyanalyysin muoto, jota hyödynnetään usein projektin lopussa analysoitaessa syntyneitä hyötyjä suhteessa aiheutuneisiin kustannuksiin. Kustannus-hyötyanalyysin hyviä puolia ovat sen edullisuus ja tulosten helppo ymmärrettävyys. Lisäksi kirjastojen tietojärjestelmistä saatava data (esim. laina- ja kävijämäärät, kustannukset) ovat hyödynnettävissä analyysin tukena. (Imholz & Arns 2007, 45.)

Kim (2011, 113-114) käyttää edellä mainituista menetelmistä yhteisnimitystä *revealed preference methods* (RPM), jotka pohjautuvat tosielämän havaintoihin. Toinen menetel-

märyhmä on *stated preference methods* (SPM). Ehdollisen arvottamisen menetelmä (*contingent valuation method, CVM*) on lähes ainoa menetelmä tästä ryhmästä, jota kirjastot käyttävät.

Ehdollisen arvottamisen menetelmässä kirjaston käyttäjiä ja ei-käyttäjiä pyydetään arvioimaan kirjaston tai kirjaston yksittäisen palvelun rahallinen arvo heille tai yhteiskunnalle. Henkilöitä pyydetään ilmaisemaan, kuinka paljon he olisivat valmiita maksamaan jonkin palvelun säilyttämisestä (*willingness to pay, WTP*) tai kuinka paljon he haluaisivat vastinetta siitä, että palvelu lopetetaan (*willingness to accept, WTA*). (Poll 2012, 130.)

Kim (2011, 114) toteaa, että palvelun lakkauttamisesta saatavien vastineiden (WTA) määrä liioitellaan useimmiten verrattuna valmiuteen maksaa palvelun säilyttämisestä (WTP). Hájekin ja Stejskalin (2015, 49) tutkimus todistaa tämän väitteen. Tutkimuksessa keskimääräinen WTA oli 4024 Tsekin korunaa, joka oli yli kuusi kertaa korkeampi kuin WTP (642 korunaa). Koska WTP:tä on tutkittu paljon, ongelmat, jotka johtavat liioiteltuihin tuloksiin, on pystytty ratkaisemaan. Luvussa 5.2 on käsitelty tarkemmin ehdollisen arvottamisen menetelmää ja keinoja, joilla vääristymiä voidaan vähentää.

Analyysin kohteiksi valituista tutkimuksista Hájekin ja Stejskalin (2015) tutkimus oli ainoa, jossa oli mitattu WTP:n lisäksi myös WTA eli sitä, kuinka paljon ihmiset haluavat korvausta siitä, että menettävät jotakin (Hájek & Stejskal 2015, 45). Tutkimuksessa vastaajilta kysyttiin, mikä on alhaisin summa, minkä vuoksi he voisivat luopua kirjastokortistaan vuodeksi. Skenaariossa kirjasto ei enää rekisteröisi uusia kortteja, mutta jokaisen vuoden alussa nykyiset kortinhaltijat voisivat siirtää korttinsa toiselle henkilölle. (Hájek & Stejskal 2015, 48.)

ROI-arvoja voidaan laskea ”oikealla” rahalla kun taas ehdollisen arvottamisen menetelmän avulla voidaan laskea suuntaa-antavia rahallisia arvoja arvokkaana pidetylle asialle, jolle ei sellaisenaan voida osoittaa markkinahintaa (Cantell & Idström 2016, 47). Menetelmä perustuu yleensä kyselytutkimuksiin, joissa ihmisiä pyydetään hinnoittelemaan asioita. Brophyn (2006, 83) mukaan menetelmässä on heikkoutensa. Esimerkiksi: ihmiset tietävät varsin hyvin, etteivät joudu maksamaan jonkin asian tai palvelun säilyttämisestä (paitsi verojen muodossa), jolloin helposti liioitellaan sitä mitä ollaan valmiita maksamaan. Tämä voidaan välttää antamalla vastaajille valmiit vastausvaihtoehdot. (Brophy 2006, 84.)

Toisaalta ehdollisen arvottamisen menetelmän on epäilty tuottavan melko matalia arvioita kirjaston arvosta (Matthews 2011, 7). Vastaajien hämmennys ja epätietoisuus johtavat mataliin arvioihin. McIntoshin (2013, 123) mukaan taantuman aikana ihmisten WTP-arviot voivat olla matalampia. Myös Lamont (2015, 72) toteaa ajan vaikuttavan arvioihin. (McIntosh 2013, 118.)

McIntosh (2013, 118) listaa ohjeita, joita CVM-tutkimuksissa tulisi noudattaa. Hänen mukaansa pitäisi suosia kasvokkain tapahtuvia haastatteluja puhelinhaastattelujen sijaan. Puhelinhaastattelut puolestaan ovat parempi vaihtoehto kuin postikyselyt. Nykyisin tuskin juurikaan postitetaan kyselyjä, mutta ehkä tässä voisi ajatella sähköpostikyselyitä tai internetissä olevia kyselyitä, joihin lähetään kutsu sähköpostitse. Tutkimuksissa tulisi arvioida mieluummin WTP:tä kuin WTA:ta. Hypoteettinen skenaario ja sen vaikutukset pitäisi määritellä tarkasti. Vastaajia tulisi myös muistuttaa siitä, että maksu vähentää heidän käytettävissä olevia ansioitaan tai varoja. Lisäksi vastaajia on muistutettava saatavilla olevista vaihtoehdoista. Lisäkysymyksillä tulisi varmistaa vastaajien ymmärrys ja se, mihin annetut vastaukset perustuvat. (McIntosh 2013, 118.)

Lamont (2015, 72) toteaa, että ehdollisen arvottamisen menetelmää käytettäessä on huomioitava, että kirjaston käyttäjät ja ei-käyttäjät antavat erilaisia arvoja kirjaston palveluille. Aineettoman hyödyn kokemus on hyvin henkilökohtainen, joten luonnollisesti arviot voivat vaihdella paljon. Kysymyksen muotoilu vaikuttaa myös vastauksiin. Myös Lamont nostaa esiin sen seikan, ettei voida varmasti osoittaa, että esimerkiksi niin monisyisen asian kuin elämänlaadun parantuminen johtuisi nimenomaan kirjaston käytöstä. Tulosten vertailu kirjastojen välillä on myös vaikeaa. (Lamont 2015, 72.)

Brophy (2006, 85) esittelee lyhyesti Britanniassa vuonna 2004 toteutettua tutkimusta, jossa hyödynnettiin ehdollisen arvottamisen menetelmää. Tutkimuksessa selvisi, että kirjasto tuottaa jokaista sijoitettua puntaa kohti 4,40 puntaa. Brophyn mukaan käytetyt kysymykset olivat hieman kyseenalaisia ja saattoivat vaikuttaa siltä, että niiden avulla haettiin tietää, hyväksyttäisiinkö maksujen korotukset. Tällaisessa tilanteessa vastaukseksi annetaan alhaisia arvoja. Jos taas vastaaja olisi kokenut kyselyn tarkoituksiksi rahoituksen jatkuvuuden varmistamisen, vastaajien ilmaisemat arvot olisivat olleet korkeita. Ilmeisesti sama kysely on toteutettu uudestaan vuonna 2013. Tällöin kyselylomakkeisiin on lisätty tieto siitä, että kysymykset eivät ole osoitus julkisen rahoituksen loppumisesta tai että palveluja oltaisiin esittämässä maksullisiksi. (British Library 2013, 67.)

Brophy (2006, 85-86) mainitsee myös Floridassa vuonna 2004 toteutetun tutkimuksen, jonka mukaan kirjasto tuottaa 6,54 dollaria jokaista sijoitettua dollaria kohti. Tutkimus on toistettu vuosina 2008 ja 2013. Vuonna 2008 arvioitu suhdeluku oli 8,32:1 (Pooley 2008, 3). Vuonna 2013 jokaista sijoitettua dollaria kohti tuotto oli 10,18 dollaria (Harris 2013).

Kirjastoilla on myös sekundaarisia tai välillisiä taloudellisia vaikutuksia. Useimmat kirjastot ovat keskittyneet välittömiin hyötyihin, joita kirjastonkäyttäjät saavat ja tyytyneet

vain luettelemaan ja kuvailemaan välillisiä hyötyjä muille. Näiden laskemiseen käytetään talousanalyttikkojen laatimia kaavoja ja algoritmeja. Kirjastoilla on paikallistaloudessa työllistävä vaikutus ja välilliset hyödyt syntyvät, kun kirjaston työntekijät kuluttavat palkkaansa ja näin osallistuvat talouden menestykseen. Näin alkuperäisten kustannusten vaikutukset kertautuvat. Luvussa 5.1 esitellään Toronton kaupunginkirjaston tutkimus, jossa on huomioitu myös nämä välilliset vaikutukset. (Imholz & Arns2007, 45-46; Kim 2011, 114.)

Kim (2011, 116) huomasi meta-analyysinsa seurauksena, että tutkimuksissa on tunnistettavissa kaksi viitekehystä: markkinointi ja arviointi. RPM-tutkimukset kuuluvat yleensä markkinointiviitekehukseen ja CVM-tutkimukset arviointikehykseen. Viitekehukset eivät kuitenkaan sulje toisiaan pois. RPM-tutkimuksilla pyritään viestimään kirjaston arvoa sidosryhmille ja asiakkaille sekä samalla vaikuttamaan tulevaisuuteen. Näissä tutkimuksissa pyritään ROI-arvoon, joka olisi hyvin linjassa odotusten kanssa. Jotta tähän päästään, tutkimusmenetelmällä tulisi olla kontrollivoimaa. Tällä tarkoitetaan sitä, että esimerkiksi erilaisia markkinahintoja käyttämällä voidaan vaikuttaa ROI-arvoon. CVM-tutkimuksissa pyritään tarkkaan ja oikeaan taloudelliseen arvoon minimoimalla vääristymät tutkimustuloksissa. Tutkimustulosten avulla pyritään ennustamaan tulevaa. (Kim 2011, 117.)

ROI-tutkimusten huonoina puolina voidaan pitää sitä, että ne liioittelevat hyötyjä. Ehdollisessa arvottamisessa on myös omat ongelmansa, mutta sillä on kuitenkin teoreettinen perusta. Teoreettisen perustansa vuoksi arviot ovat luotettavampia. McIntosh (2013, 124) onkin sitä mieltä, että ehdollista arvottamista pitäisi suosia kustannussäästö-lähestymistavan sijaan. Kim (2011, 114) puolestaan toteaa, että ehdollisen arvottamisen menetelmän avulla saadaan enemmän tietoa ihmisten mieltymyksistä kuin RPM:n avulla.

Jotta kirjastojen arvo pystytään viestimään mahdollisimman hyvin, on syytä hyödyntää sekä laadullisia että määrällisiä mittaustapoja. Useampien menetelmien käyttö tuottaa monipuolisemman kuvan kohteesta sekä kasvattaa luottamusta siihen, että tulokset ovat tarkkoja ja tarjoaa enemmän materiaalia analyysia varten. Menetelmät tulee valita sen mukaan, millaista dataa kirjasto haluaa kerätä ja kysymyksistä, joihin haetaan vastauksia. (Lamont 2015, 73.)

Aineellisten hyötyjen mittaaminen on helpompaa, ja ehkä siksi ne tuntuvat saavan isomman osan tutkimuksissa. Aineettomat hyödyt ovat kuitenkin yhtä tärkeitä tai tärkeämpiä. Mittaamisvaikeudet ovat vaikuttaneet siihen, että standardeja taloudelliseen arviointiin ei ole syntynyt aiemmin. (Lamont 2015, 73.)

Koska aineettomien hyötyjen mittaaminen on vaikeaa, niiden sisällyttäminen taloudellisiin malleihin on myös hankalaa. Kirjaston palveluille on vaikea löytää sopivia vastineita vapailta markkinoilta, joten markkinahintojen määrittely on vaikeaa. Ehdollisen arvottamisen menetelmä on vastaus tähän. Sen avulla voidaan määrittää hinta ei-kaupalliselle palvelulle, jolloin nekin voidaan syöttää taloudellisiin malleihin. (Lamont 2015, 71)

Eri menetelmistä on kirjoitettu paljon, mutta siitä ei miten kerättyä dataa on hyödynnetty kirjaston puolustamiseksi. Lisää tutkimusta siis tarvitaan datan käytöstä ja siitä, mitä vaikutuksia tuloksilla on ollut rahoitukseen tai käytäntöihin. Näin saadaan tietoa siitä, mikä on menetelmien vaikuttavuus. Samalla kehitetään parhaita käytäntöjä ja standardeja. Myös Kim (2011, 117) toteaa, että tärkeimpiä asioita arvioinnissa on vertailu kirjaston nykytilan ja halutun tai odotetun tilan välillä. (Lamont 2015, 73.)

Yleisten kirjastojen taloudellisesta vaikuttavuudesta käytävään keskusteluun liittyy eräs huomioitava seikka. Kun kulttuurilaitosten tai -tapahtumien vaikutuksia arvioidaan taloudellisin mittarein, tarkasteluista jätetään usein pois vaihtoehtoiskustannukset. Vaihtoehtoiskustannus on se vaihtoehto, joka jäi toiseksi eri vaihtoehtoja pohdittaessa. Se voi olla esimerkiksi arvio kirjastorakennuksen tilalle rakennettavasta muusta rakennuksesta, jolla olisi aivan toinen käyttötarkoitus. Kirjastorakennuksen tontille olisi voitu sijoittaa esimerkiksi kaupan yksikkö, jolle on laskettavissa oma taloudellinen vaikutuksensa ja merkityksensä, joka siis jää toteutumatta, koska paikalle päätettiin sijoittaa kirjasto. Näiden laskelmien jälkeen voidaan tarkastella tuottaako kirjasto enemmän vai vähemmän taloudellista arvoa kuin jokin toinen samalle paikalle sijoitettava toiminta. Tällaisia vertailuja ei yleensä tehdä, mutta vaihtoehtoiskustannusten huomioiminen on tärkeää ja siitä on syytä olla tietoinen. (Cantell & Idström 2016, 48-49.)

5.1 Kirjaston taloudellisen arvon selvittäminen markkinahintojen avulla

Esimerkkinä siitä, miten kirjaston taloudellista merkitystä voidaan laskea markkinahintojen avulla, toimii Toronton kaupunginkirjastosta laadittu tutkimus. Tutkimus on valittu tarkastelun kohteeksi, koska Cantellin ja Idströmin (2016, 48) mukaan tutkimus avaa tyyppillisen, mutta poikkeuksellisen perusteellisen tavan kuvata kirjastojen talouteen ja talousvaikutuksiin liittyvää tutkimusta ja perusteluja.

Tutkimuksen laskelmissa on käytetty vuoden 2012 lukuja. Torontolaisista jopa 72 prosenttia käytti kirjaston palveluja vuonna 2012. Tutkimus on ensimmäinen laatuaan Kanadassa, joten tukena käytettiin muissa maissa tehtyjä tutkimuksia. (Martin Prosperity Institute 2013, 9-10.)

Torontossa jokaista kirjastoon kulutettu dollaria kohden saadaan hyötyjä 5,63 dollarilla. Hyödyt muodostuvat kirjastopalveluiden markkina-arvosta tai välittömistä aineellisista hyödyistä sekä vaikutuksesta Toronton talouteen suoran kulutuksen ja uudelleenkulutuksen kautta (=välilliset aineelliset vaikutukset). Suoralla kulutuksella tarkoitetaan kirjaston kulutusta, joka suoraan vaikuttaa Toronton talouteen. Se on myös rahoitus, joka saadaan Toronton kaupungilta. Välillisillä aineellisilla vaikutuksilla tarkoitetaan uudelleenkulutusta, joka tapahtuu niiden toimesta, jotka ovat hyötyneet suorasta kulutuksesta. (Martin Prosperity Institute 2013, 1.)

Cantell ja Idström (2016, 45) esittelevät Kuntaliiton vaikuttavuusjulkaisussa Toronton kaupunginkirjaston tutkimusta. He puhuvat suorista ja epäsuorista taloudellisista vaikutuksista sekä taloudellisesta merkityksestä. Heidän mukaansa taloudelliset vaikutukset ovat niin sanottua oikeaa rahaa. Ketju alkaa Toronton kaupunginkirjaston vuotuisesta budjetista, joka on 177,9 miljoonaa Kanadan dollaria (noin 125 miljoonaa euroa). Helsingin kaupunginkirjaston budjetti on 38 miljoonaa euroa. Tätä kutsutaan suoraksi taloudelliseksi vaikutukseksi. Budjetti käytetään henkilöstön palkkoihin, hankintoihin, palvelujen ostoihin sekä kiinteistöjen hankintaan, ylläpitoon ja vuokriin. (Cantell & Idström 2016, 46.)

Epäsuorat taloudelliset vaikutukset syntyvät, kun vuosibudjetti kanavoidaan esimerkiksi henkilöstön palkkoihin. Henkilökunta kuluttaa saamansa palkan Toronton talousalueella ostoksiin ja palveluihin ja näin raha siis hyödyttää epäsuorasti alueen taloutta jäädessään kiertämään osana alueen taloutta. Erilaisten laskelmien kautta tutkimuksessa päädyttiin siihen, että epäsuorat taloudelliset vaikutukset ovat 141,9 miljoonaa dollaria. (Cantell & Idström 2016, 46.)

Taloudellisten vaikutusten lisäksi tutkimuksessa selvitettiin Toronton kaupunginkirjaston taloudellinen merkitys. Kyseessä on laskennallinen arvo, jonka kirjaston toiminta välillisesti tuottaa Toronton talousalueelle. Tarkemmin sanoen laskennallinen arvo on kirjaston kokoelmien ja toiminnan arvo, jos vastaavat palvelut ostettaisiin muualta. Mukaan otettiin viisi pääkohtaa: kokoelmat ja niiden käyttö, erilaiset ohjelmat, tietopalvelut ja –tuki, teknologia (esimerkiksi tarjolla olevat tietokoneet) sekä kirjaston tilat ja niiden käyttö. (Cantell & Idström 2016, 46.)

Esimerkiksi kokoelman arvon laskemiseksi tarvitaan tieto lainausmääristä sekä aineiston hinta. Jos kirjan hinta on 20 euroa ja se on lainattu 100 000 kertaa, taloudellinen merkitys on korkeimmillaan 2 000 000 euroa ja alimmillaan (80 prosentin alennus) 400 000 euroa. Keskiarvo on tällöin 1 200 000. Näitä keskiarvoja, joita nimitettiin konservatiivisiksi arvoiksi, käytettiin tutkimuksessa laskettaessa kokonaismerkitystä. (Martin Prosperity Institute 2013, 33.)

Toronton kirjaston taloudellinen vaikutus on kokonaisuudessaan miljardi Kanadan dollaria. Hieman yli puolet vaikutuksesta johtuu kirjaston tarjoamasta mahdollisuudesta käyttää kirjoja ja muita aineistoja ilmaiseksi. Loppuosa jakautuu muiden kirjaston palvelujen, välittömän kulutuksen ja epäsuorien vaikutusten kesken, joista jokainen muodostaa noin kuudesosan taloudellisesta vaikutuksesta. (Martin Prosperity Institute 2013, 1.)

Taloudellinen vaikutus yhdelle kotitaloudelle on 955 dollaria ja yhdelle torontolaiselle 358 dollaria. Jokainen kirjastonkäyttäjä puolestaan hyötyy 502 dollarin edestä. Tutkimuksessa laskettiin myös jokaisen kirjaston aukiolotunnin tuottama taloudellinen hyöty, joka oli 2515 dollaria. Yksi aukiolotunti maksoi 653 dollaria, joten hyöty oli lähes nelinkertainen. Kaiken kaikkiaan aukiolotunnit tuottavat 627 miljoonan dollarin edestä taloudellista arvoa. Aukiolotunnin arvo selvitettiin jakamalla välittömien/suorien vaikutusten

summa aukiolotuntien määrällä. E-aineistojen ja tietokantojen käyttöä ei huomioitu, koska niitä voidaan käyttää myös aukioloaikojen ulkopuolella. Välitöntä kulutusta ja välillisiä hyötyjä ei myöskään huomioitu. Lainattavien aineistojen osalta laskelmissa käytettiin keskiarvoja. (Martin Prosperity Institute 2013, 1-3, 9.)

Toronton kirjaston sijoitetun pääoman tuotto prosentti on 463. Torontolaiset saavat välittömiä aineellisia hyötyjä 681 miljoonan dollarin edestä. Kirjaston kulutus on vuosittain 200 miljoonaa dollaria, josta 177,9 miljoonaa katetaan kaupunginbudjetista. Loppu kateetaan lahjoituksilla, sakoilla ja muilla maksuilla. Välilliset hyödyt ovat arvoltaan 142 miljoonaa. (Martin Prosperity Institute 2013, 4.)

Taloudellinen vaikutus muodostuu siis kolmesta elementistä. Elementeistä ensimmäinen on välitön kulutus eli raha, joka osoitetaan kirjastolle käytettäväksi toimintoihin, aineistoihin, palkkoihin ja muihin kuluihin. Toinen on välittömät aineelliset hyödyt, jotka koihtuvat yksilölle tai organisaatiolle ja joita voidaan luotettavasti arvioida. Kolmantena ovat välilliset aineelliset hyödyt, jotka muodostuvat välittömän kulutuksen seurauksena. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että dollari, joka maksetaan urakoitsijalle kirjaston remon-
tista, kulutetaan uudelleen. (Martin Prosperity Institute 2013, 8.)

Toronton tutkimuksessa siis kustannukset, jotka tarvitaan toiminnan pyörittämiseen (=välitön kulutus), ymmärretään osaksi taloudellista vaikutusta. Meklinin (2002, 85; kuvio 2) mukaan nämä eivät sisälly vaikutuksiin ja vaikuttavuuteen vaan ovat panoksia, joita tarvitaan vaikuttavuuden saavuttamiseen.

ROI-arvo lasketaan jakamalla taloudellisten hyötyjen (=välittömien ja välillisten hyötyjen) yhteissumma välittömällä kulutuksella eli summalla, joka vaaditaan palvelun tuotta-

miseen. Välittömän aineellisen hyödyn tarkastelu suoritettiin vertaamalla kirjastopalvelun rahallista arvoa vastaavaan markkinahintaan. Lainattavalle aineistolle käytettiin alennusprosenttia, joka oli 80. Tällä haluttiin huomioida ero aineiston omistamisen ja lainaamisen välillä. (Martin Prosperity Institute 2013, 8.)

Välitön kulutus saadaan selville tilinpäätöksestä. Kirjasto osallistuu talouteen ostamalla tuotteita ja palveluita ja maksamalla palkkoja. Palkat kulutetaan uudelleen, mikä tuottaa välillisiä taloudellisia hyötyjä. Välillisten hyötyjen laskemiseen käytettiin kertoimia, jotka olivat 1,4 ja 2,0. Kertoimet valittiin aiempien tutkimusten avulla. Esimerkiksi kirjaston palkkakustannukset olivat 135 miljoonaa, jolloin välillinen taloudellinen vaikutus on alimmillaan 54 miljoonaa ($=135 \times 1,4 - 135$) ja korkeimmillaan 135 miljoonaa ($=135 \times 2,0 - 135$). Keskiarvo ja samalla siis tutkimuksessa käytetty arvio palkkakustannusten välillisestä taloudellisesta vaikutuksesta on 94,5 miljoonaa. (Martin Prosperity Institute 2013, 9, 42.)

Toronton kaupunginkirjaston kokonaistaloudellinen vaikutus vaihtelee siis 612 ja 1389 miljoonan dollarin välillä keskiarvon ollessa 1000,5 miljoonaa. Näin jokaista kirjastoon sijoitettua dollaria kohden saadaan tuottoja 5,62 dollaria ($=1000,5 / 177,9$). Sijoitetun pääoman tuotto (ROI-arvo) taas saadaan laskemalla yhteen kirjaston taloudellinen merkitys sekä välilliset taloudelliset vaikutukset ja jakamalla tulos kirjastoon sijoitetulla summalla. Tulokseksi saadaan 4,63 ($[(681+142) / 177,9]$). (Martin Prosperity Institute 2013, 22.)

Lukujen lisäksi raportissa esiteltiin kirjaston toimintaa ja erilaisia ohjelmia, joiden kautta kirjasto edistää lukutaitoa, lukemista ja oppimista. Kirjasto myös tukee pienyrityksiä, kehittää työvoimaa ja mahdollistaa kulttuuriset kokemukset. Tässä toteutuu Roswitha Pollin

(2012, 130) toteamus siitä, että vaikuttavuusraportointi on vakuuttavinta, kun taloudellisten tunnuslukujen mukaan lisätään todisteita yhteiskunnallisesta vaikuttavuudesta.

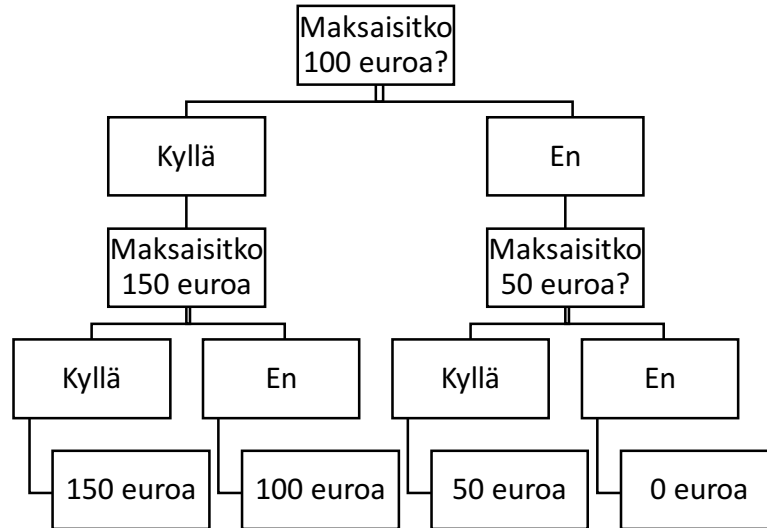
5.2 Ehdollisen arvottamisen menetelmä

Edellä on kuvattu, miten ROI-arvoja voidaan laskea ”oikealla” rahalla. Toinen vakiintunut tapa on ehdollisen arvottamisen menetelmä, jolla arvotetaan ihmisten kokemaa hyödynlisäystä esimerkiksi siitä, mitä kirjasto heille merkitsee. Menetelmän avulla voidaan laskea suuntaa antava rahallinen arvo arvokkaana pidetylle asialle, jolle ei sellaisenaan voida osoittaa markkinahintaa. Tällä menetelmällä kirjastojen arvoa on pyritty mittaamaan eri puolilla maailmaa. (Cantell & Idström 2016, 47.)

Ehdollisen arvottamisen menetelmän avulla lasketut ROI-arvot kuvaavat ihmisten odotuksia, käsityksiä ja arvoja, eivätkä oikeaa rahaa. Niiden perusteella ei siis suoraan voida sanoa, että kirjasto tuottaa suoraa rahallista hyötyä tietyn kertoimen mukaisesti. Toronton tapauksessa esitetyt välittömät ja välilliset talousvaikutukset sen sijaan kuvaavat kirjastotoimeen liittyvää ”oikeaa” rahaa. (Cantell & Idström 2016, 48.)

Kon ja muiden (2012, 120) mukaan ihannetilanteessa käytetään avoimia kysymyksiä WTP:n mittaamiseen. Kyseisessä tutkimuksessa päädyttiin kuitenkin käyttämään suljettuja kysymyksiä, koska vastaajilla oli vaikeuksia vastata avoimiin kysymyksiin. Suljetut kysymykset voivat kuitenkin aiheuttaa vääristymiä, koska vastausvaihtoehdot ovat ennalta määrättyjä. Vääristymien vähentämiseksi toteutettiin esitutkimus, jonka avulla määritettiin vastausvaihtoehdot. Tutkimuksessa ihmiset vastasivat kysymyssarjaan. Tarkoituksena oli valita, olisivatko he valmiita maksamaan kyseessä olevan summan palvelusta. Mikäli vastaus oli kyllä, seuraavaksi kysyttiin olisiko vastaaja maksamaan korkeamman

summan. Vastaavasti, jos vastaus oli ei, siirryttiin matalampaan summaan. Kuvio 3 havainnollistaa menetelmää.



Kuvio 3. Esimerkki kysymyssarjasta. (Ko 2011, 120.)

Ehdollisen arvottamisen menetelmää on kritisoitu siitä, että arvot ovat usein yliarvioituja. Tulosten pätevyys ja luotettavuus kyseenalaistetaan erilaisten vääristymien ja virheiden johdosta. Ihminen tuntee hyvän olon tunnetta ja tyytyväisyyttä antamisen johdosta. Tämä johtaa siihen, että ihminen kuvittelee olevansa valmis maksamaan korkeitakin summia kirjaston palveluiden käytöstä. Tästä käytetään nimitystä ”lämpimän hehkun vaikutus” (warm glow effect). (Lee, Chung & Jung 2010, 236)

Lee, Chung ja Jung (2010,237) tutkivat tämän hyvän olon tunteen vaikutusta maksamisvalmiuteen (willingness to pay, WTP). He tarkastelivat eroa perinteisen ja ”kylmän” WTP:n välillä. ”Kylmästä” WTP:stä on poistettu lämpimän hehkun vaikutus.

Vastaajat valittiin tutkimukseen satunnaisesti ja haastateltiin joko kasvotusten tai puhelimitse. Tutkimuksessa testattiin kolme hypoteesia:

1. Vastauksissa on eroja sosioekonomisen taustan, kuten tulotason, koulutuksen ja sukupuolen, mukaan. Lisäksi mitä korkeampi tyytyväisyys yleiseen kirjastoon, sitä korkeampi WTP.
2. Mitä korkeampi lämmin hehku, sitä korkeampi WTP.
3. On olemassa ero perinteisen ja kylmän WTP:n välillä. (Lee, Chung & Jung 2010, 238.)

Tutkimus koostui kolmesta osiosta: demografiset tekijät, asenteelliset kysymykset ja maksamisvalmiutta koskevat kysymykset. Ensimmäisen osion avulla pyrittiin testaamaan hypoteesia 1. Toisessa osiossa vastaajille esitettiin viisi väittämää, joihin vastattiin Likertin asteikolla 1-5 (1=olen vahvasti eri mieltä, 5=olen vahvasti samaa mieltä). Vastaajilta kysyttiin lisäksi mikä väittämistä kuvaa kaikista parhaiten heidän näkemystään. Myös en tiedä -vastaus oli mahdollinen, mikä vähentää kyllä- ja protestivastaus vääristymiä.

Toisen osion väittämät olivat:

1. Olen valmis lahjoittamaan varainkeräyskampanjoihin edistääkseni yleisten kirjastojen palveluja.
2. Haluan auttaa yleisiä kirjastoja, kunhan minulla on varaa siihen.
3. Kunnioitan heitä, jotka vapaaehtoisesti osallistuvat varainkeruuseen yleisille kirjastoille.
4. Saan paljon tyydytystä lahjoittamisesta varainhankintaan missä tahansa muodossa.
5. En voi kävellä kadulla ihmisen ohi, joka tarvitsee apuani. (Lee, Chung & Jung 2010, 239.)

Kolmannessa osiossa kysyttiin ensimmäiseksi, olisivatko vastaajat valmiita maksamaan yleisen kirjaston käytöstä. Vain ne jotka vastasivat kyllä, pääsivät vastaamaan kysymyksiin, kuinka paljon he olisivat valmiita maksamaan kirjaston käytöstä. (Lee, Chung & Jung 2010, 239.)

Tämän jälkeen vastaajille esitettiin skenaario, jossa yleisen kirjaston toiminta on loppumassa rahoituksen puutteen vuoksi. Vastaajilta kysyttiin, paljonko he olisivat valmiita maksamaan pelastaakseen kirjaston. Vaihtoehdot olivat 1000, 3000, 5000, 7000, 9000 ja 11 000 Etelä-Korean wonia (KRW). Vastaajat eivät valinneet vain yhtä vaihtoehtoa vaan jokaisen vaihtoehdon kohdalla kyllä, ei tai en tiedä. (Lee, Chung & Jung 2010, 239.)

Tutkimuksessa kysyttiin vielä lopuksi, ovatko vastaajat todella valmiita maksamaan vastaamansa summan kirjaston säilyttämisestä. Jos vastaajat eivät olleet varmoja tai eivät tienneet, heidän vastauksiaan pidettiin epätarkkoina ja ne poistettiin lopullisesta WTP-arviosta. Tämän odotettiin poistavan lämpimän hehkun vaikutuksen. (Lee, Chung & Jung 2010, 239.)

Tutkimuksessa selvisi, että WTP on positiivisesti yhteydessä akateemiseen taustaan ja tulotasoon: mitä korkeampi koulutus- tai tulotaso, sitä korkeampi WTP. Tilastollisesti merkitsevää yhteyttä sukupuoleen tai ikään ei havaittu, eikä myöskään siihen, kuinka tyytyväisiä ollaan yleensä kirjaston palveluihin. (Lee, Chung & Jung 2010, 240.)

Lämpimän hehkun vaikutus luokiteltiin kolmeen ryhmään: korkea, keskiverto ja matala. Suurin osa vastaajista (90,2 %) kuului korkean tai keskiverron lämpimän hehkun ryhmään. Kaikkien vastausten keskiarvo oli 3464 KRW. Eri ryhmien keskiarvot olivat 4514

KRW, 2616 KRW ja 2056 KRW. Tulokset osoittivat hypoteesin 2 oikeaksi: mitä korkeampi lämpimän hehkun vaikutus, sitä korkeampi WTP. (Lee, Chung & Jung 2010, 240-241.)

Lämpimän hehkun vaikutus johtaa WTP:n yliarvioimiseen. Oikea tai kylmä WTP eli matlan lämpimän hehkun WTP oli 2056 KRW. Perinteisesti laskettuna WTP oli 3464 KRW. Todellinen WTP on vain noin 60 prosenttia ($=2056 / 3464$) perinteisesti lasketusta arvosta, joten lähes puolet arvosta on seurausta lämpimästä hehkusta. Tämä on huomion arvoinen seikka arvioitaessa kirjastojen palvelujen arvoa. (Lee, Chung & Jung 2010, 241-242.)

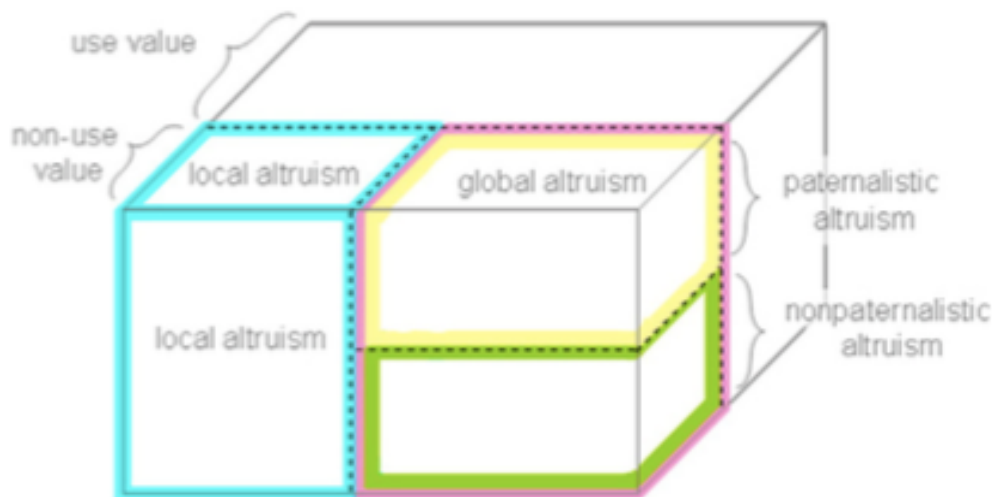
Tutkimuksessa selvisi myös, että riippumatta siitä kuinka varmoja vastaajat olivat antamistaan arvioista, lämpimällä hehkulla oli vaikutusta arvioihin. Vastaajista, jotka olivat varmoja, 89 prosenttia osoitti korkeaa tai keskivertoa hehkua arvioissaan. Näin ollen varmuus ei ole taie oikeasta WTP:stä. (Lee, Chung & Jung 2010, 242.)

Tutkimuksen pätevyyttä parannettiin kahden seikan avulla. Ensinnäkin vastaajille annettiin kolmas vastausvaihtoehto en tiedä perinteisten kyllä- ja ei-vaihtoehtojen lisäksi. En tiedä –vastausten kohdalla voisi olla tarpeen tutkia onko kyseessä aito vai protestivastaus. Toiseksi tutkimuksessa hyödynnettiin alhaalta ylös –menetelmää (low to high), koska se edustaa paremmin yksilön todellista maksamisvalmiutta kuin ylhäältä alas -menetelmä (high to low), jonka uskotaan olevan keinotekoisesti liioitteleva menetelmä. Tällä viitataan aloituspistevääristymään (starting point bias). (Lee, Chung & Jung 2010, 242.)

Lee ja Chung (2012, 72) käsittelevät artikkelissaan epäitsekkyuden merkitystä tutkimuksessa, joka hyödyntää ehdollisen arvottamisen menetelmää. Kirjastoa arvostavat käyttäjien lisäksi myös ei-käyttäjät, jotka arvostavat kirjastoa epäitsekäistä syistä.

Epäitsestä arvostusta on neljää eri tyyppiä. Paikallinen epäitsekyys tarkoittaa, että henkilö on valmis maksamaan kirjaston toiminnasta, koska hän itse tai hänen lähipiirinsä saattaa käyttää kirjastoa. Globaali epäitsekyys puolestaan tarkoittaa, että henkilö arvostaa kirjastoa, koska kokee sen edistävän kansallista ylpeyttä ja että sillä on perintöarvoa. (Lee & Chung 2012, 74.)

Globaalia epäitsekyyttä on kahdenlaista. Henkilö voi arvostaa kirjastoa, koska kokee sen olevan verrattavissa muihin kulttuurilaitoksiin ja sitä kautta edistävän yhteisön hyvinvointia ja onnellisuutta. Toisaalta henkilö voi arvostaa kirjastoa, koska kokee kirjaston kohottavan yhteisön kulttuurista tasoa ja uskoo kulttuurisen tason nousun olevan seuraus kirjaston käytöstä. Vain viimeksi mainittu epäitsekyys kirjaston arvostus on sel-laista, joka pitäisi huomioida tutkimuksessa. Kuvio 4 havainnollistaa kirjaston arvon muodostumista ja epäitsekyiden eri lajeja. (Lee & Chung 2012, 74.)



Kuvio 4. Epäitsekyiden lajit (Lee & Chung 2012, 74.)

Leen ja Chungin (2012, 76) tutkimuksessa havaittiin, että 21,6 % kirjaston arvosta on seurausta liioittelusta. Tämä osuus muodostuu paikallisesta (local altruism, 13,1 %) ja ei-

holhoavasta (nonpaternalistic altruism, 8,5 %) epäitsekkyydestä. Todellinen WTP on siis noin 80 prosenttia perinteisesti lasketusta arvosta. Tutkimuksen pätevyyttä lisää se, että vastaajista 80 prosenttia oli varmoja vastauksistaan ja vain 1,8 prosenttia epävarmoja. Tutkimuksessa pyrittiin myös alentamaan aloituspistevääritystä käyttämällä sekä alhaalta ylös että ylhäältä alas –menetelmää.

Henkilöllä saattaa olla taipumus vastata jotakin muuta kuin todellinen valintansa tai mielityksensä. Tätä voidaan vähentää käyttämällä erimielisyyden minimointi –menetelmää (dissonance minimizing DM), jolloin vastaajat voivat ilmaista useita asenteita. (Chung 2008, 72.)

Samalla menetelmällä voidaan myös vähentää protestivastauksia eli vastaamatta jättämistä. Henkilö voi olla haluton vastaamaan, koska vastustaa verotusta, muttei kuitenkaan ohjelmaa itsessään. Toinen syy voi olla epävarmuus liittyen rahan ja palvelun tason vaihtokaupan välillä. Protestivastauksia vähennetään sallimalla vastaajien valita yksi kategoria jatkokysymyksessä, jolloin saadaan absoluuttinen vastaus erotetuksi protestivastauksista. (Chung 2008, 72.)

Kolmas vääristymä tutkimuksessa voi johtua tiedon puutteesta. Vastaajat eivät anna luotettavia vastauksia, koska ovat epätietoisia kirjaston palveluista, joita arvioidaan eivätkä siksi osaa asennoitua hypoteettiseen tilanteeseen. (Chung 2008, 72.)

Epävarmuutta pyrittiin tutkimuksessa vähentämään kysymällä ”mikä seuraavista väittämistä on lähimpänä omaa näkemystäsi?”. 1. Kannatan palveluja ja voin maksaa niistä. 2. Kannatan palveluja, mutta en ole valmis maksamaan niistä. 3. Kannatan palveluja riippuen tilanteesta. 4. Vastustan palveluja riippumatta kustannuksesta. Vastausvaihtoehto 1

on positiivinen, 2 ja 4 ovat negatiivisia. Kolmannen vaihtoehdon valinneet vastasivat jatkokysymykseen, jossa he valitsivat taas vaihtoehdon, joka on lähinnä heidän omaa näkemystään. Vaihtoehdot olivat: 1. Maksaisin palvelusta minkä summan tahansa, jos olen vakuuttunut, ettei julkisella rahoituksella pystytä kustantamaan palvelua, 2. Maksaisin palvelusta minkä summan tahansa, jos se rahoitetaan olemassa olevista veroista, 3. Maksaisin, jos ehdotettu summa tuntuisi sopivalta. Ensimmäisen ja kolmannen vaihtoehdon valinneilta kysyttiin seuraavaksi WTP-arvoa. Toinen vastausvaihtoehto tulkittiin ei-vas-
taukseksi. (Chung 2008, 74.)

DM-menetelmän avulla mitatun WTP-arvon odotettiin olevan paljon alhaisempi kuin perinteisesti mitatun (hypoteesi 1). Menetelmän avulla voidaan vähentää vääristymiä, mutta joitakin vääristymiä on silti odotettavissa tiedon puutteen johdosta. Ratkaisuksi kehitettiin muokattu ehdollisen arvottamisen menetelmä, jossa yhdistettiin DM-menetelmä sekä IBM-menetelmä (information bias minimizing, informaatiovääristymän minimointi). Mitä enemmän vastaajalla on tietoa, sitä paremmin hän pystyy tekemään päätöksiä. (Chung 2008, 74-75.)

Uudessa mallissa skenaario tehdään mahdollisemman realistiseksi antamalla vastaajille riittävästi tietoa ja esittämällä vaihtoehtoisia kustannuksia palveluille, jotka ovat arvioinnin kohteena. Informaatiovääristymä voi olla ongelma, jos WTP-arvot eroavat huomattavasti toisistaan informoitujen ja informoimattomien vastaajien välillä (hypoteesi 2). Tutkimuksessa vastaajille annettiin tietoa arvioitavasta palvelusta: ”Jungrangin kirjasto tarjoaa 120 000 nimekettä yleisön käyttöön maksutta. Nimekkeet sisältävät kirjallisuutta ja muuta materiaalia. Keskimääräinen ostohinta kotimaisille kirjoille on 11 000 KRW ja 50 000 KRW ulkomaisille. Vuosittainen budjetti on 100 miljoona KRW. Lisäksi vastaajilta kysyttiin, miten he korvaisivat kirjaston lainauspalvelun. Vastausvaihtoehtoina voisi olla

kirjakauppa, muu kirjasto tai jokin muu. Näin saadaan selville arvio WTP-arvosta. Tutkimuksen kolmas hypoteesi oli: WTP-arvon, joka on mitattu DM+IBM-menetelmällä, odotettiin olevan korkeampi kuin pelkällä DM-menetelmällä mitatun. (Chung 2008, 75.)

Vastaajille annettiin sattumanvaraisesti joko perinteinen CVM-kysely, DM-menetelmällä toteutettu tai DM+IBM-menetelmällä toteutettu. DM+IBM-kyselyjen vastausprosentti oli korkein (96 %), DM-kyselyn 84 % ja perinteisen vain 52 %. Tämä todisti, että DM+IBM menetelmä poistaa tehokkaammin protestivastauksia. Hypoteesi 1 piti paikkansa, koska DM-menetelmällä mitattu WTP oli 804 KRW, kun perinteinen WTP oli 2836 KRW. DM+IBM-menetelmällä mitattu WTP oli 1773 KRW, mikä todisti hypoteesin 2 ja myös hypoteesin 3. Todellinen, DM+IBM-menetelmällä mitattu WTP oli noin 63 prosenttia perinteisesti mitatusta. (Chung 2008, 76-77.)

6 YHTEENVETO

Kiinnostus yleisten kirjastojen vaikuttavuutta kohtaan kasvaa jatkuvasti. Kiinnostuksen kasvusta kertoo jatkuvasti lisääntyvä tutkimusten määrä. Erityisesti Yhdysvalloissa kirjastot ovat teettäneet tutkimuksia vaikuttavuudesta, ja myös muualla on aiheeseen perehdytty huomattavasti enemmän kuin Suomessa. Vuonna 2016 Suomen Kuntaliitto julkaisi artikkelikokoelman Hyötyä, tietoa, elämyksiä – kirjastojen vaikuttavuuden ulottuvuuksia (ks. esim. Cantell & Idström, 2016; Haavisto, 2016a; 2016b; Idström, 2016). Samana vuonna julkaistiin suomeksi myös kirjaston vaikuttavuuden arviointia koskeva standardi. Vuoden 2017 alusta voimaantullut kirjastolaki velvoittaa kirjastot arvioimaan kirjasto- ja tietopalvelujen laatua ja taloudellisuutta, joskaan uusi laki ei suoranaisesti viittaa taloudellisen vaikuttavuuden arviointiin. Kirjastojen on oltava tuloksellisia ja vaikuttavuudesta on tullut yhä tärkeämpi tuloksellisuuden kriteeri. Nämä ovat syitä, joiden vuoksi kiinnostus vaikuttavuutta kohtaan on kasvanut.

Koska vaikuttavuutta oli kuitenkin tutkittu jonkin verran Suomessa, päädyin syventymään yhteen vaikuttavuuden osa-alueeseen. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mitä yleisten kirjastojen taloudellisella vaikuttavuudella tarkoitetaan sekä miten taloudellista vaikuttavuutta on mitattu.

Kirjastot osallistuvat talouskehitykseen lukutaitoa ja kouluvalmiuksia tukemalla. Ne tarjoavat myös työllisyystietoa ja ovat merkittävä ostovoima kustannusmarkkinoilla. Lisäksi kirjastot voivat ostaa muita aineistoja ja palveluja. Kirjastoilla on myös työllistävä vaikutus. Yrityksille kirjastot voivat tarjota erilaisia palveluja voitontavoittelun tueksi. Yritys voi esimerkiksi hyötyä kirjaston tarjoamista tiedonhakupalveluista.

Varsinkin uudelle elinkeinotoiminnalle kirjasto tarjoaa erilaisia resursseja, kuten työtilaa ja neuvottelutiloja. Yhdysvalloissa erityisistä yrityskirjastoista saa tietoa yrityksen perustamisesta, lakitietoa ja tietoa rahoitusmahdollisuuksista. Toki näistä hyötyvät myös jo pidempään toimineet yritykset.

Kirjastoilla on välillisiä talousvaikutuksia, kun kirjaston kertaalleen kuluttama raha, esimerkiksi työntekijälle maksettu palkka, jää kiertämään talousalueelle, kun työntekijä kuluttaa palkkaansa. Näitä välillisiä taloudellisia vaikutuksia voidaan laskea talousanalyttikkojen laatimien kaavojen ja algoritmien tai erilaisten kertoimien avulla.

Kirjaston taloudellinen arvo muodostuu kolmen eri osan yhteissummasta. Kirjaston tarjoamien palveluiden markkina-arvo eli kirjaston käyttäjille koitua välitön aineellinen hyöty muodostavat yhden osan. Toinen osa ovat edellä mainitut välilliset aineelliset vaikutukset. Kolmannen osan muodostaa kirjaston suora taloudellinen vaikutus eli suora kulutus. Tämä tarkoittaa esimerkiksi kirjastoa työnantajana tai aineistojen ostajana. Toisaalta tämän osan voidaan ajatella olevan panoksia, joita tarvitaan hyötyjen tuottamiseen.

Tavat mitata kirjastojen taloudellista vaikuttavuutta voidaan jakaa kahteen ryhmään. Ensimmäkin menetelmät pohjautuvat tosielämän havaintoihin. Usein pyritään laskemaan, kuinka paljon yhtä sijoitettua rahayksikköä kohden saadaan tuottoja (ROI-arvo). Tähän ryhmään kuuluu myös kustannus-hyötyanalyysia, jossa ollaan kiinnostuneita siitä ylittävistä hyödyistä syntyneet kustannukset. Lisäksi voidaan laskea kuinka paljon kirjaston käyttäjät säästävät rahaa käyttämällä kirjaston maksuttomia palveluja. Näiden menetelmien hyötynä on se, että ne ovat edullisia ja niiden tulokset on helppo ymmärtää. Lisäksi kirjastojärjestelmistä saatavaa dataa voidaan hyödyntää analyysin tukena.

Näissä tutkimuksissa on määriteltävä kirjaston aineistojen arvo. Tavat, joilla arvo määritellään, vaihtelevat paljon. Esimerkiksi kirjaston kirjan arvona voidaan pitää uuden kirjan hintaa tai tietyllä prosentilla alennettua hintaa. Käytettävät menetelmät vaihtelevat paljon, mikä toisaalta herättää epäluottamusta tämänkaltaisia tutkimuksia kohtaan. Niissä liioitellaan helposti kirjastojen hyötyjä, koska tutkimukset kuuluvat markkinointikehykseen ja tarkoituksena on viestiä kirjastojen hyötyjä sidosryhmille. Menetelmien moninaisuus vaikeuttaa myös vertailua tutkimusten välillä.

Toisen ryhmän muodostavat menetelmät, jotka perustuvat ihmisten itsensä ilmaisemiin mieltymyksiin. Tästä ryhmästä ainut menetelmä, jota kirjastoissa on käytetty, on ehdollisen arvottamisen menetelmä. Menetelmässä mitataan, kuinka paljon ihmiset olisivat valmiita maksamaan kirjastojen palveluista tai kuinka paljon he haluavat hyvitystä kirjaston palvelujen lopettamisesta. Menetelmän etuna on se, että sen avulla voidaan mitata aineettomia hyötyjä, joita kirjaston käytöstä syntyy. Lisäksi menetelmällä voidaan mitata myös ei-käyttäjien kokemaa arvostusta.

Myös tämä menetelmä tuottaa liioiteltuja arvoja, mutta liioittelun tuottamaa vääristymää tutkimustuloksissa on pystytty vähentämään erilaisten keinojen avulla. Liioittelu voi joutua siitä, että ihminen kokee hyvän olon tunnetta antamisen johdosta. Ei-käyttäjät arvostavat kirjastoa epäitsekkäistä syistä. Kuitenkin vain tietynlainen epäitsekkäs arvostus pitää huomioida tutkimustuloksissa. Jos henkilö uskoo yhteisön kulttuurisen tason olevan suora seuraus kirjaston käytöstä, se pitää ottaa huomioon tuloksissa.

Luotettavuutta voidaan parantaa myös poistamalla vastaukset, joista ei olla riittävän varmoja. Vastajat eivät välttämättä tunne kirjastojen palveluja kovin hyvin, mikä voi vaikuttaa vastauksiin. Lisäksi heillä voi olla vaikeuksia ilmaista todellinen mieltymyksensä.

Sallimalla vastaajien ilmaista useita asenteita voidaan vähentää tätä ongelmaa sekä protestivastauksia. Kun tuloksista poistetaan liioittelun ja epävarmuuden vaikutus, tuloksena on 20-40 prosenttia alhaisempi arvo kuin perinteisesti mitattu.

Ehdollisen arvottamisen menetelmä kuuluu arviointikehykseen, jossa pyritään mahdollisimman tarkkaan ja oikeaan kirjaston arvoon. Tarkoituksena on arvioida kirjaston toimintaa ja verrata sitä haluttuun tai tavoiteltuun tilanteeseen. Tätä pidetään luotettavampana menetelmänä, koska siihen on olemassa teoreettinen perusta. Menetelmällä toteutettuja tutkimuksia voidaan myös vertailla keskenään, koska lähtökohtaisesti ne on toteutettu samalla tavalla.

Koska analyysin kohteiksi valittiin tieteellisiä artikkeleja, ehdollisen arvottamisen menetelmä ja sen erilaiset muunnelmät korostuivat aineistossa. Muista menetelmistä ei ole kirjoitettu artikkeleja vaan julkaistu kirjastojen omia raportteja. Tutkimuksissa on esitelty kattavasti käytetyt menetelmät ja kirjastojen arvo. Mitä näillä tuloksilla tehtiin, ei kuitenkaan tutkimuksissa raportoitu. Jatkossa tutkimuksissa olisikin tarpeen selvittää myös sitä, millaisiin toimenpiteisiin tutkimusten seurauksena on ryhdytty ja mitä vaikutuksia tutkimuksilla on ollut vaikkapa kirjastojen rahoitukseen tai toimintatapoihin. Jos jokin palvelu sai esimerkiksi todella huonoon vaikuttavuusarvon, tarkoittaako se sitä, että palvelun taso on huono? Mikäli näin on, ryhtyikö kirjasto toimiin palvelun parantamiseksi? Näin saadaan tietoa myös siitä, miten onnistuneita mittausmenetelmät ovat.

Tulevina vuosina olisi mielenkiintoista nähdä menetelmiä testattavan myös Suomessa. Vuonna 2016 suomeksi julkaistu vaikuttavuusstandardi saattaa myös vaikuttaa siihen, että kirjastot alkavat enemmän mitata vaikuttavuuttaan.

LÄHTEET

Aabø, S. 2009. Libraries and return on investment (ROI): a meta-analysis. *New Library World* 110 (7/8), 311-324.

Aabø, S. 2011. The value of public libraries: a socio-economic analysis. Teoksessa M. Belotti (toim.). *Verso un'economia della biblioteca: Finanziamenti, programmazione e valorizzazione in tempo di crisi*. Milano: Editrice Bibliografica, 169-176. <<https://oda.hio.no/jspui/bitstream/10642/674/2/804033post.pdf>> (käytetty 8.12.2016)

Bailey, S. J. 2004. *Strategic public finance*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Baumeister, R. F. & Leary, M. R. 1997. Writing narrative literature reviews. *Review of General Psychology* 1 (3), 311-320.

Bertot, J. C. & McClure, C. R. 2003. Outcomes assessment in the networked environment: research questions, issues, considerations, and moving forward. *Library Trends* 51 (4), 590-613.

Birmingham, P. 2000. Reviewing the literature. Teoksessa D. Wilkinson (toim.) *Researcher's toolkit: The complete guide to practitioner research*. London: Routledge, 25-40.

British Library. 2013. *Economic valuation of the British Library*. <http://www.bl.uk/aboutus/stratpolprog/increasingvalue/britishlibrary_economicvaluation.pdf> (käytetty 8.12.2016).

Brophy, P. 2006. *Measuring library performance: principles and techniques*. London: Facet Publishing.

Cantell, T. & Idström, A. 2016. Keskustelua kirjastojen taloudellisista vaikutuksista ja merkityksestä. Teoksessa N. Sandelius (toim.) Hyötyä, tietoa, elämyksiä – kirjastojen vaikuttavuuden ulottuvuuksia. Helsinki: Suomen Kuntaliitto, 43-50.

Chung, H-K. 2008. The contingent valuation method in public libraries. *Journal of Librarianship and Information Science* 40 (2), 71-80.

Fink, A. 2005. *Conducting research literature reviews: from the internet to the paper*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.

Griffiths, J-M., King, D. W., Lynch, T. 2004. Taxpayer return on investment in Florida public libraries. <<http://dlis.dos.state.fl.us/bld/roi/pdfs/ROISummaryReport.pdf>> (käytetty 8.12.2016).

Haavisto, T. 2016a. Kirjastoihin syntyy jokamiehen innovaatiokeskuksia. Teoksessa N. Sandelius (toim.) Hyötyä, tietoa, elämyksiä – kirjastojen vaikuttavuuden ulottuvuuksia. Helsinki: Suomen Kuntaliitto, 63-68.

Haavisto, T. 2016b. Yhteenveto keskustakirjaston elinkeino- ja yhteiskunnallisista vaikutuksista. Teoksessa N. Sandelius (toim.) Hyötyä, tietoa, elämyksiä – kirjastojen vaikuttavuuden ulottuvuuksia. Helsinki: Suomen Kuntaliitto, 51-62.

Hájek, P. & Stejskal, J. 2015. Modelling public library value using the contingent valuation method: The case of the Municipal Library of Prague. *Journal of Librarianship and Information Science* 47 (1), 43–55.

Harris, B. F. 2013. Taxpayer return on investment in Florida public libraries. <<http://roi.info.florida.gov/Content/PDFs/Studies/Library%20ROI%202013.pdf>> (käytetty 8.12.2016).

Heinonen, M. 2016. Tieteellisten kirjastojen vaikuttavuuden arviointi - tutkimuskirjallisuuden analyysi. Tampereen yliopisto, informaatiotieteiden yksikkö. Pro gradu – tutkielma.

Hider, P. 2008. Using the contingent valuation method for dollar valuations of library services. *Library Quarterly* 78 (4), 437-458.

Idstöm, A. 2016. Kirjastojen hyötyvaikutukset tutkimusten valossa. Teoksessa N. Sandelius (toim.) *Hyötyä, tietoa, elämyksiä – kirjastojen vaikuttavuuden ulottuvuuksia*. Helsinki: Suomen Kuntaliitto, 23-42.

Imholz, S. & Arns, J. W. 2007. Worth their weight: An assessment of the evolving field of library evaluation. *Public Library Quarterly* 26 (3/4), 31-48.

Jervelund, C., Kjølner-Hansen, A. O., Steen-Knudsen, J. & Jørgensen, J. 2015. The economic impact of public libraries. *Copenhagen Economics, Fremtidens Biblioteker*.

Kallio, T. 2006. Laadullinen review-tutkimus metodina ja yhteiskunnallinen lähestymistapa. *Hallinnon tutkimus* 25 (2), 18-28.

Kim, G. 2011. A critical review of valuation studies to identify frameworks in library services. *Library & Information Science Research* 33 (2), 112-119.

Ko, Y. M., Shim, W., Pyo, S-H., Chang, J. S. & Chung, H. K. 2012. An economic valuation study of public libraries in Korea. *Library & Information Science Research* 34 (2), 117-124.

Kohta, L. 2006. Vaikuttavuusarviointi kirjaston käyttäjälähtöisen arvioinnin välineenä. Tapauksena Tampereen yliopistollisen sairaalan lääketieteellinen kirjasto. Tampereen yliopisto, informaatiotutkimuksen laitos. Pro gradu –tutkielma.

- Kwak, S-Y. & Yoo, S-H. 2012. The public value of a national library: results of a contingent valuation survey. *Journal of Librarianship & Information Science* 44 (4), 263-271.
- Laihonen, H. 2015. Julkisen talousjohtamisen luennot. Johtamiskorkeakoulu. Tampereen yliopisto. (Aineisto tekijän hallussa.)
- Laitinen, M. 2016. Kirjastojen muuttuva toimintaympäristö haastaa perinteiset mittaustavat. Teoksessa N. Sandelius (toim.) *Hyötyä, tietoa, elämyksiä – kirjastojen vaikuttavuuden ulottuvuuksia*. Helsinki: Suomen Kuntaliitto, 15-22.
- Laki yleisistä kirjastoista 29.12.2016/1492.
- Lamont, M. 2015. Using economic data to demonstrate the value of the library. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries* 4 (1), 69-75.
- Lee, S-J. & Chung, H-K. 2012. Analyzing altruistic motivations in public library valuation using contingent valuation method. *Library & Information Science Research* 34 (1), 72-78.
- Lee, S-J., Chung, H-K. & Jung, E-Y. 2010. Assessing the warm glow effect in contingent valuations for public libraries. *Journal of Librarianship and Information Science* 42 (4), 236-244.
- Lumijärvi, I. 2015. Tulosjohtaminen ja tuloksellisuuden tavoittelu. Teoksessa I. Karppi (toim.) *Governance – Hallinnan uusia ulottuvuuksia*. Tampere: Tampereen yliopisto, Johtamiskorkeakoulu, 74-79. <<http://www.uta.fi/jkk/hal/valintakoeteos.html>> (käytetty 6.11.2015).

Matthews, J. R. 2011. What's the return on ROI? The benefits and challenges of calculating your library's return on investment. *Library Leadership and Management* 25 (1), 1-14.

Martin Prosperity Institute. 2013. So much more: The economic impact of the Toronto public library on the city of Toronto. Toronto: Martin Prosperity Institute. <http://martinprosperity.org/media/TPL%20Economic%20Impact_Dec2013_LR_FINAL.pdf> (käytetty 8.12.2016).

McIntosh, C. R. 2013. Library return on investment: Defending the contingent valuation method for public benefits estimation. *Library & Information Science Research* 35 (2), 117-126.

McMenemy, D. 2007. What is the true value of a public library? *Library Review* 56 (4), 273-277.

Meklin, P. 2002. Valtiontalouden perusteet. 4. uud. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Meklin, P., Rajala, T., Sinervo, L-M. & Vakkuri, J. 2009. Kunta hyvinvointipalvelujen järjestäjänä – rajallisten voimavarojen tehokkaan hallinnan ongelma. Teoksessa I. Karppi & L-M. Sinervo (toim.) *Governance – Uuden hallintatavan jäsentyminen*. Tampere: Tampereen yliopisto, Kauppa- ja hallintotieteiden tiedekunta, Hallintotieteiden keskus, 237-274.

Mononen, T. 2015. Mistä puhumme, kun puhumme vaikuttavuudesta – kirjallisuuskatsaus yleisten kirjastojen vaikuttavuusarviointiin. Tampereen yliopisto, informaatiotieteiden yksikkö, informaatiotutkimus ja interaktiivinen media. Pro gradu –tutkielma.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2010. Yleisten kirjastojen laatusuositus. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:20. Helsinki: Yliopistopaino.

Petticrew, M. 2001. Systematic reviews from astronomy to zoology: myths and misconceptions. *British Medical Journal* 322 (7278), 98–101.

Poll, R. 2003. Impact/outcome measures for libraries. *Liber Quarterly* 13 (3-4), 329-342.

Poll, R. 2012. Can we quantify the library's influence? Creating an ISO standard for impact assessment. *Performance Measurement and Metrics* 13 (2), 121-130.

Poll, R. 2016. Bibliography "Impact and outcome of libraries". <http://www.ifla.org/files/assets/e-metrics/bibliography_impact_and_outcome_2016.pdf> (käytetty 8.12.2016).

Poll, R. & Boekhorst, P. 2007. Measuring quality: performance measurement in libraries. IFLA Publications 127. München: K. G. Saur Verlag.

Pooley, P. K. 2008. Taxpayer return on investment in Florida public libraries. <<http://roi.info.florida.gov/Content/PDFs/Studies/Library%20ROI%202008.pdf>> (käytetty 8.12.2016).

Salminen, A. 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopiston julkaisuja. Opetusjulkaisuja 62. Julkisjohtaminen 4. <http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf> (käytetty 4.12.2016).

Sinervo, L-M., Meklin, P. & Vakkuri, J. 2015. Oikeudenmukainen kuntatalous. Teoksessa I. Karppi (toim.) Governance – Hallinnan uusia ulottuvuuksia. Tampere: Tampereen yliopisto, Johtamiskorkeakoulu, 97-106. <<http://www.uta.fi/jkk/hal/valintakoeteos.html>> (käytetty 6.11.2015).

Sipilä, S. 2006. Kirjastojen vaikuttavuuden mittaamisesta. Kirjastolehti 98 (1), 28.

Tyrväinen, J. 2011. Asiakkaat kirjastopalvelujen arvioijina – asiakaspalautteen anti jatkuvalla kehittämiselle. Teoksessa P. Almgren & P. Jokitalo (toim.) Kirjasto 2012: Asiakkaan asialla. Helsinki: BTJ Finland Oy, 158-193.