

YLEISTEN KIRJASTOJEN VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINTI
KÄSITTEET, MENETELMÄT JA TAPAUSTUTKIMUS HELSINGIN
KAUPUNGINKIRJASTON KOTIKIRJASTOSSA

Eero Niittymaa

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

TAMPEREEN YLIOPISTO, Viestintätieteiden tiedekunta

Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media

NIITTYMAA, EERO: Yleisten kirjastojen vaikuttavuuden arviointi. Käsitteet, menetelmät ja tapaustutkimus Helsingin kaupunginkirjaston Kotikirjastossa

Pro gradu -tutkielma, 99 s., 13 liites.

Huhtikuu 2017

Yleisten kirjastojen toimintaa seurataan erilaisin menetelmin ja mittarein, mutta niiden vaikuttavuutta on tutkittu vähän. Tutkimusta on hidastanut vaikuttavuuden arvioinnin käsitteiden ja menetelmien sekavuus ja vakiintumattomuus. Tutkielmalla oli kolme tavoitetta: *selventää yleisten kirjastojen vaikuttavuuden arviointiin liittyvää käsitteistöä, esittää yleiskuva vaikuttavuuden arvioinnin menetelmistä sekä toteuttaa konkreettinen vaikuttavuuden arviointi soveltamalla yhtä arviointimenetelmää käytäntöön.*

Vaikuttavuuden arvioinnin käsitteitä ja menetelmiä tarkasteltiin kirjallisuuskatsauksessa. Aineisto koostui yleisten kirjastojen vaikuttavuutta arvioineista tutkimuksista, arvioinnin opaskirjoista sekä artikkeleista kirjastoalan julkaisuissa aikavälillä 2001-2014. Muodostettiin jaottelu yleisten kirjastojen vaikuttavuuden määrittämisestä: *vaikuttavuus tavoitteiden saavuttamisena, päämäärien edistämisenä, suhteessa tarpeisiin, toimenpiteen seurauksena, mekanismien tarkastelemisena, kokonaisen palvelujärjestelmän kykyinä saada aikaan vaikutuksia (kapasiteetti) sekä kokonaisen palvelujärjestelmän toiminnan seurauksena.* Vaikuttavuuden lisäksi tarkasteltiin käsitteitä *panos, tuotos, tulos ja vaikutus.* Arvioinnin menetelmiä käsiteltiin kahdessa ryhmässä: menetelmät jotka *ainoastaan viittaavat* kirjastojen vaikutuksiin ja menetelmät jotka *osoittavat* vaikutuksia.

Tutkielman empiirinen aineisto koottiin kyselylomakkeella lokakuun 2015 ja tammi-kuun 2016 välisenä aikana Helsingin kaupunginkirjaston Kotikirjaston asiakkailta. Kyselyyn saatiin 164 vastausta. Kotikirjasto palvelee asiakkaita, jotka eivät pääse itse käymään kirjastossa. Tutkimusmenetelmäksi valittiin Marklessin ja Streatfieldin arviointimalli teoksessa *Evaluating the impact of your library* (2013). Tutkimusongelmat olivat: *Miten Marklessin ja Streatfieldin arviointimalli soveltuu Kotikirjaston vaikuttavuuden arviointiin?* ja *Millaisia vaikutuksia Kotikirjastolla on ollut Marklessin ja Streatfieldin mallilla arvioituna?* Marklessin ja Streatfieldin malli soveltuivat Kotikirjaston vaikuttavuuden arviointiin hyvin. Malli tarjosi arvioinnin toteuttamiseksi selkeän kehikon. Mallin avulla saatiin kerättyä näyttöä Kotikirjaston vaikuttavuudesta sekä tietoa palvelun kehittämiseksi. Toisaalta mallin soveltaminen oli suhteellisen työlästä. Aineistosta laskettujen jakaumien perusteella Kotikirjaston vaikuttavuus on ollut korkealla tasolla määriteltyjen tavoitteiden osalta: *asiakkaiden lukuharrastuksen ylläpitämisessä, tasa-arvoisen kirjastopalvelun tarjoamisessa asiakkaille jotka eivät itse pääse kirjastoon sekä sisällön ja virkistys tuomisessa asiakkaiden elämään.* Toisaalta avovastauksissa ilmeni muutamia seikkoja, joihin asiakkaat toivoivat parannuksia.

Kirjallisuuskatsauksen perusteella voidaan tehdä päätelmä, että *yleisten kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin käsitteistöä tulisi ehdottomasti selkeyttää.* Toisaalta tätä työtä ollaan kirjastoalalla jo tekemässä. Kotikirjastossa toteutetun empiirisen tutkimuksen pohjalta taas voidaan esittää, että *vaikuttavuuden arviointia kannattaisi yleisissä kirjastoissa vähintäänkin kokeilla nykyistä laajemmin.*

Avainsanat: yleiset kirjastot, vaikuttavuus, vaikutukset, arviointi, käsitteet, menetelmät

Sisällysluettelo

1 JOHDANTO	5
2 KIRJALLISUUSKATSAUKSEN TUTKIMUSASETELMA.....	8
2.1 Tutkimusongelmat.....	8
2.2 Kirjallisuuskatsaus tutkimusmenetelmänä	9
2.3 Tutkimusaineistot	10
3 MITÄ YLEISTEN KIRJASTOJEN VAIKUTTAVUUDEN KÄSITTEELLÄ TARKOITETAAN?	13
3.1 Vaikuttavuuden määritelmiä.....	13
3.2 Vaikuttavuuden määritelmät kirjastoalan julkaisuissa	16
3.2.1 Vaikuttavuus tavoitteiden saavuttamisena.....	16
3.2.2 Vaikuttavuus toimenpiteen seurauksena.....	18
3.2.3 Palvelujärjestelmän kyky saada aikaan vaikutuksia	20
3.2.4 Vaikuttavuus suhteessa tarpeisiin	21
3.2.5 Vaikuttavuus kokonaisen palvelujärjestelmän toiminnan seurauksena....	21
3.3 Vaikuttavuuden suhde muihin arvioinnin käsitteisiin	26
3.4 Yhteenvedo kirjastoalan vaikuttavuuden määritelmistä	29
4 MITEN YLEISTEN KIRJASTOJEN VAIKUTTAVUUTTA VOIDAAN AR- VIOIDA JA MITATA?	32
4.1 Vaikuttavuuden arvioinnin menetelmät.....	32
4.1.1 Menetelmät jotka ainoastaan viittaavat kirjaston vaikutuksiin	32
4.1.2 Menetelmät jotka osoittavat kirjaston vaikutuksia	33
4.2 Yhteenvedo vaikuttavuuden arvioinnin ongelmakohdista	35
5 KIRJALLISUUSKATSAUKSEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET...38	
6 EMPIIRINEN TUTKIMUSASETELMA - KOTIKIRJASTON VAIKUTTA- VUUDEN ARVIOINTI.....	41
6.1 Tutkimusongelmat.....	43
6.2 Tutkimusmenetelmät ja -aineistot	44

7 KOTIKIRJASTON VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINNIN TOTEUTUS VAIHEITTAIN	47
7.1 Vaihe 1. Tavoitteiden asettaminen.....	48
7.2 Vaihe 2. Onnistumisen kriteerit ja vaikuttavuuden indikaattorit.....	52
7.3 Vaihe 3. Toiminnot ja prosessi-indikaattorit.....	56
7.4 Vaihe 4. Näytön pohdinta	57
7.5 Vaihe 5. Aineistonkeruu ja -tulkinta	59
7.6 Vaihe 6. Tavoitteiden asettaminen ja kehityssuunnittelu.....	61
8 TUTKIMUSTULOKSET	62
8.1 Kyselytutkimuksen osoittamat Kotikirjaston vaikutukset	63
8.1.1 Kotikirjasto lukuharrastuksen ylläpitäjänä.....	64
8.1.2 Kotikirjasto tasa-arvoisen palvelun turvaajana	69
8.1.3 Kotikirjasto sisällön ja virkistyksen tarjoajana	74
8.1.4 Asiakaskyselyn tulokset keskiarvoina.....	78
8.1.5 Avovastauksista poimittua kiitosta ja kritiikkiä	79
8.2 Arviointimallin soveltuvuus Kotikirjaston vaikuttavuuden arviointiin.....	83
8.2.1 Miten Kotikirjaston vaikuttavuuden osoittaminen onnistui?	84
8.2.2 Miten tuloksia voidaan hyödyntää käytäntöön?.....	88
8.2.3 Arviointimallin vahvuuksista ja heikkouksista	89
9 DISKUSSIO	92
LÄHTEET.....	97
LIITTEET.....	100

1 JOHDANTO

Yleisten kirjastojen toimintaa seurataan ja arvioidaan erilaisin menetelmin ja mittarein. Tilastot kertovat keskivertosuomalaisen käyneen vuoden 2015 aikana yleisessä kirjastossa 9 kertaa ja käyttäneen kirjaston verkkopalveluja 7 kertaa. Kirjoja tai muuta aineistoa lainattiin tuolloin 17 kappaletta henkeä kohden. Kirjaston järjestämiin tapahtumiin osallistui yli 860 000 ja erilaisiin käyttäjäkoulutuksen tilaisuuksiin lähes 380 000 henkilöä. Yleisen kirjaston vuotuiset toimintakulut yhtä suomalaista kohden olivat noin 58 euroa. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot.)

Kirjastonkäytön yleisyyttä koskevat luvut kertovat jotain kirjaston suosiosta ja ehkä myös tehokkuudesta, mutta eivät sen tarjoamien palveluiden merkityksestä ihmisten toimissa. Lukuja olennaisempaa on se, miten kirjasto *vaikuttaa*. Mitä kirjaston asiakas saa, kokee tai oppii kirjastopalveluita käyttäessään? Millaisia vaikutuksia kirjastolla on sitä ympäröivään yhteisöön? Kun näihin kysymyksiin löydetään vastauksia, on kirjaston käyttöä koskevilla luvuillakin suurempi merkitys. (Haapaniemi 2013a, 1.)

Yleisten kirjastojen vaikutuksia voidaan yrittää lähestyä *vaikuttavuuden* käsitteen kautta. Käsitteenä vaikuttavuus on kuitenkin monitahoinen eikä sille ole yksiselitteistä määritelmää. Käytännössä termiä onkin käytetty tarkoittamaan mitä erilaisimpia asioita. Vaikuttavuuden käsite ei ole lähtöisin kirjastosektorilta. Rajavaara (2006, 9-10, 2007, 13-15) liittää vaikuttavuuden käsitteen esiinnousun hyvinvointivaltion laajentumiseen ja lisääntyneeseen tarpeeseen arvioida julkisia palveluja. Arvioinnin tarkoituksena on tuottaa tietoa päätöksentekijöille, palveluntuottajille itselleen sekä koko ympäröivälle yhteiskunnalle siitä, kuinka julkisten palveluiden tuotannossa on onnistuttu tai edistytty. Arvioinnin avainkäsitteitä on vaikuttavuus, jota alettiin käyttää valtion ja kuntien hallinnossa yleisesti jo 1980-luvun lopulla.

Kirjastoalalla keskusteluun vaikuttavuudesta ja sen arvioinnista on herätty hieman jälkijunassa. Opetus- ja kulttuuriministeriön (2010, 16) mukaan yleisten kirjastojen vaikuttavuutta on Suomessa tutkittu hyvin vähän. Suomessa aiheen parissa työskentelee Kirjastotoiminnan vaikuttavuuden arviointiryhmä *Arwi*, jonka tarkoituksena on kehittää ja edistää kirjastojen vaikuttavuuden mittaamisen keinoja. Ulkomailla aihepiirin tutkimuksessa ollaan jonkin verran edellä, mutta tutkimuksen määrä on sielläkin niukkaa. Yleis-

ten kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnissa ollaan tieteellisten kirjastojen arviointia jäljessä. Vaikuttavuuden arvioinnin tekee vaativaksi tehtäväksi mm. syy-seuraussuhteiden monimutkaisuus ja vaikutusten näkyminen usein vasta pidemmän ajan kuluttua. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 16-18.)

Yleisten kirjastojen vaikuttavuuden selvittäminen on kuitenkin viime vuosina koettu kirjastoalalla enenevässä määrin tärkeäksi tehtäväksi (ks. esim. Haapaniemi 2013a ja 2013b). Vaikuttavuuden arvioinnilla voidaan päästä kiinni yleisten kirjastojen yhteiskunnalliseen merkitykseen ja saada siitä tarkempaa tietoa. Siitä löytyy kehittämisen kohde, jonka kautta kirjastojen toimintaa voidaan perustella muutenkin kuin pelkillä kirjastonkäyttöä koskevilla luvuilla. Vaikuttavuuden arviointi on tärkeää myös kirjastojen oman toiminnan kannalta. Arviointi voi johtaa kirjastopalveluiden suunnan tarkistamiseen ja sen myötä laadukkaampiin palveluihin. (Rouvari, Pennanen & Laitinen 2005, 1; Haapaniemi 2013a, 1.)

Esteenä vaikuttavuuden arvioinnin käynnistymiselle kirjastoalalla on ollut myös se, ettei tähän liittyvä käsitteistö ole vielä vakiintunut. Myöskään arvioinnin menetelmät ja mittarit eivät ole vakiintuneet. Tarkempaa vaikuttavuuden käsitteen määrittelyä tarvitaan. Kun käsitteenmäärittely on ainakin jollakin tasolla tehty, on sen jälkeen helpompaa tarttua muihin kirjastojen vaikuttavuutta tarkasteleviin teemoihin ja tutkimusaiheisiin.

Tällä tutkielmalla on kolme tavoitetta. Ensinnäkin, *selventää yleisten kirjastojen vaikuttavuuden arviointiin liittyvää käsitteistöä*. Toiseksi, *esittää yleiskuva vaikuttavuuden arvioinnin erilaisista menetelmistä*. Kolmanneksi, *toteuttaa konkreettinen vaikuttavuuden arviointi soveltamalla yhtä arviointimenetelmää käytäntöön*.

Tutkielman voi ajatella koostuvan kahdesta osasta, joissa molemmissa on asetettu omat tutkimusongelmansa. Ensimmäinen osa (luvut 2-5) keskittyy vaikuttavuuden arvioinnin käsitteisiin ja menetelmiin, toisin sanoen arvioinnin teoriaan. Näitä tarkastellaan laajahkon kirjallisuuskatsauksen avulla. Usein kirjallisuuskatsausta käytetään johdatuksena varsinaiseen tutkimusongelmaan, esitellen edeltävää tutkimusta tai aihepiiriä yleisemmin. Tässä tutkielmassa sitä hyödynnetään kuitenkin omana tutkimusmenetelmänä, jonka avulla haetaan vastauksia ennalta asetettuihin tutkimusongelmiin. Tutkielman ensimmäinen osa perustuu pääosin kandidaatintutkielmaani *Yleisten kirjastojen vaikuttavuuden arviointi. Katsaus käsitteisiin ja arvioinnin menetelmiin* (Niittymaa 2014).

Tutkielman toisessa, empiirisessä osassa (luvut 6-9) siirrytään käsitteiden ja menetelmien kuvauksesta kohti käytäntöä. Kirjallisuuskatsauksen aineistosta valittiin yksi arviointimalli (Markless & Streatfield 2013) ja sovellettiin sitä käytäntöön. Empiiriseksi tutkimuskohteeksi löytyi Helsingin kaupunginkirjaston osana toimiva *Kotikirjasto*. Kotikirjasto palvelee niitä helsinkiläisiä asiakkaita, jotka eivät esimerkiksi sairauden, vamman tai korkean iän vuoksi pääse itse käymään kirjastossa. Kuvaan yksityiskohtaisesti kuinka Marklessin ja Streatfieldin (2013) arviointimallia sovellettiin Kotikirjaston vaikuttavuuden arviointiin ja minkälaisia tuloksia arvioinnin avulla saatiin. Tutkielman viimeisessä luvussa pyrin yhdistämään ja pohtimaan sekä kirjallisuuskatsauksesta että empiirisestä osiosta saatuja tuloksia.

2 KIRJALLISUUSKATSAUKSEN TUTKIMUSASETELMA

2.1 Tutkimusongelmat

Vaikuttavuuden arviointi yleisten kirjastojen toiminnassa on suhteellisen uusi alue ja tutkimus alalla vielä niukahkoa. Ajankohtaiset kirjallisuuskatsaukset tehdystä tutkimuksesta ovat vähissä. Australialaisen Debonon (2002) laajahkosta katsauksesta *Assessing the social impact of public libraries: what the literature is saying* on kulunut jo yli vuosikymmen. Saatuaani oman kirjallisuuskatsaukseni valmiiksi sain vielä käsiini Monosen (2015) gradututkielman *Mistä puhumme kun puhumme vaikuttavuudesta - kirjallisuuskatsaus yleisten kirjastojen vaikuttavuusarviointiin*. Useimmat kirjastojen vaikuttavuuden arviointia käsittelevät tekstit viittaavat aiempaan tutkimukseen, mutta yleensä suppeasti tai vain tietystä näkökulmasta. Oman kirjallisuuskatsaukseni tavoitteena on täyttää tätä aukkoa, minkä vuoksi tutkimuskysymykset ovat yleisluontoiset. Tutkimusongelmat ovat:

1. *Mitä yleisten kirjastojen vaikuttavuuden käsitteellä tarkoitetaan?*
2. *Miten yleisten kirjastojen vaikuttavuutta voidaan arvioida ja mitata?*

Ensimmäiseen kysymykseen haetaan vastauksia luvussa 3. Vertailen erilaisia tapoja, joilla yleisten kirjastojen vaikuttavuutta on käsitteenä kirjastoalalla määritelty ja käytetty. Tarkastelen myös vaikuttavuuteen läheisesti liittyviä muita käsitteitä sekä näiden välisiä suhteita. Jotta tutkimuksen kohde ei kasvaisi liian laajaksi, tässä tutkielmassa ei käsitellä yleisten kirjastojen *taloudellista vaikuttavuutta*, joka on aivan oma tutkimuksen haaransa (ks. esim. Aabø 2005; Jarrett & Kuipers 2012).

Toista kysymystä käsitellään luvussa 4. Esittelen vaikuttavuuden arvioinnin menetelmiä ja mittareita sekä näihin liittyviä ongelmia. Kirjallisuuskatsauksen pääpaino on kuitenkin käsitteiden tarkastelussa. Menetelmistä on tavoitteena antaa selkeä ja tiivis yleiskuva, yksityiskohtaisempi analyysi vaatisi gradututkielmaa laajemman tarkastelun.

2.2 Kirjallisuuskatsaus tutkimusmenetelmänä

Kirjallisuuskatsauksen kohteena on se, miten vaikuttavuuden käsitettä on tutkittu ja tarkasteltu kirjastoalalla, niin Suomessa kuin ulkomailla. Lyhyesti sanottuna kirjallisuuskatsaus tarkoittaa ”tutkimusta tutkimuksesta”. Kirjallisuuskatsaus soveltuu yleisten kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin tutkimusmenetelmäksi useasta syystä. Ensinnäkin se mahdollistaa kokonaiskuvan luomisen aihepiiristä, josta tehty tutkimus on ollut hajanaista, kuten toisistaan erillään toteutettuja projekteja eri maissa. Toiseksi, kirjallisuuskatsauksen kautta voidaan tunnistaa ja koota arviointiin liittyviä keskeisimpiä ongelmia. Kolmanneksi, sen kautta on mahdollista arvioida vaikuttavuuden arvioinnin teoriaa. (Salminen 2011, 1-3.)

Salmisen (2011, 6-8) jaottelun näkökulmasta katsottuna omassa lähestymistavassani on piirteitä sekä narratiivisesta yleiskatsauksesta että kommentoivasta kirjallisuuskatsauksesta. Narratiivisen yleiskatsauksen aineisto on laajahko ja sen tavoite on tiivistää aiempaa tutkimusta. Analyysin muoto on kuvaileva synteesi sisältäen ytimekkään ja johdonmukaisen yhteenvedon. Narratiiviseen yleiskatsaukseen ei yleensä kuulu kriittisyys, mikä puolestaan on yksi tutkielmani tavoitteista. Tässä mielessä menetelmäni lähenee kommentoivaa kirjallisuuskatsausta, joka pyrkii herättämään keskustelua. Kommentoivan kirjallisuuskatsauksen piirteisiin voi joskus kuulua tietty puolueellisuus, tässä tutkielmassa pyritään silti objektiiviseen lähestymistapaan.

Käytännössä analyysini eteni vaiheittain. Ensimmäisessä vaiheessa luin aineistoa läpi tehden samalla joitain muistiinpanoja. Tavoitteena ei vielä ollut aineiston systemaattinen analysointi vaan paremman kokonaiskuvan saaminen aihepiiristä.

Toisella lukukerralla pyrin systemaattisemmin tunnistamaan tekstistä kohtia, jotka suoraan liittyivät kahteen tutkimusongelmaani. Erityisesti hain *eksplisiittisiä määritelmiä* siitä, mitä yleisten kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnilla tarkoitetaan ja millaisia menetelmiä vaikuttavuuden arviointiin ja mittaamiseen katsotaan kuuluvan. Nopeasti kävi kuitenkin selväksi, että useassa lähteessäni vaikuttavuutta ei ollut lainkaan määritelty. Tekstiä oli tulkittava enemmän kokonaisuutena, jotta kävisi ymmärrettäväksi mitä vaikuttavuudella kulloinkin tarkoitetaan. Arviointimenetelmien kuvaukset puolestaan riippuivat paljolti siitä, kuinka laaja teksti oli kyseessä. Kuvaukset vaihtelivat menetelmien

pelkistä maininnoista, esimerkiksi kysely- tai haastattelututkimus, yksityiskohtaisiin ohjeisiin siitä kuinka toteuttaa arviointi alusta loppuun.

Edellisen työvaiheen jälkeen oli mahdollista muodostaa luokittelu erilaisista yleisten kirjastojen vaikuttavuuden määritelmistä ja arviointimenetelmistä. Tämän luokittelun mukaisesti hahmottelin luvut 3 ja 4 alaotsakkeineen. Seuraavaksi vuorossa oli näiden lukujen kirjoittaminen kaiken luetun ja tekemiäni muistiinpanojen pohjalta.

Laadulliselle tutkimukselle tyypilliseen tapaan analyysi ei kuitenkaan kulkenut aina näin yksioikoisesti. Kirjottaessani huomasin lukevani tekstejä uudelleen miettien esimerkiksi sitä, kuinka hyvin luokitteluni kuvaa yleisten kirjastojen vaikuttavuuden erilaisia määritelmiä kokonaisuutena. Analyysin vaiheet tavallaan nivoutuivat toisiinsa. Lopulta oma tekstini muokkautui hiljalleen siihen suuntaan, että pääsin mielestäni lähemmäksi Salmisen (2011, 6-8) luonnehtimaa kuvailevaa synteesiä sekä ytimekästä ja johdonmukaista yhteenvetoa.

2.3 Tutkimusaineistot

Ensisijaisen tutkimusaineiston voi jakaa kolmeen eri kategoriaan: *yleisten kirjastojen vaikuttavuutta tai hyötyjä arvioivat tutkimukset, kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin opaskirjat sekä artikkelit kirjastoalan ammattilehdissä ja muissa julkaisuissa* (taulukko 1). Näitä täydentää Rajavaaran (2006) sosiaali- ja terveysalan vaikuttavuuden arviointia käsittelevä tutkimus. Aineisto sijoittuu vuosiin 2001-2014, kahdesta syystä. Debono (2002) käsittelee jo kattavasti tätä varhaisempaa kirjallisuutta ainakin englanninkielisten lähteiden osalta. Tavoitteena on myöskin antaa ajankohtainen kuva aihepiiristä.

Aineisto on haettu Melinda-tietokannasta, Nelliportaalin monihakuina sekä avoimesta verkosta Google-hakuina. Hakusanoina yhdisteltiin englanniksi termejä libraries, public libraries, impact, outcome, evaluation ja assessment sekä näiden lyhennyksiä sanakattaus avulla. Suomenkieliset hakutermit olivat kirjastot, yleiset kirjastot, vaikutukset, vaikuttavuus, arviointi ja vaikuttavuuden arviointi sekä näiden lyhennykset. Lisäksi kävin läpi Kirjastolehden vuosikerrat 2006-2014, joista löytyi neljä aiheeseen liittyvää artikkelia.

Taulukko 1. Kirjastoalan lähteet jaettuna kolmeen kategoriaan.

Yleisten kirjastojen vaikuttavuutta tai hyötyjä arvioivat tutkimukset	Kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin opaskirjat	Artikkelit ammattilehdissä ja muissa julkaisuissa
<p>Chiessi (2011) What are libraries worth? A way to assess the impact of Italian public libraries on users' lives and society</p> <p>Haapaniemi et al. (2012) Uusien kirjastopalveluiden vaikuttavuus. Arviointitutkimus tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt -hankkeessa</p> <p>Huysmans & Oomes (2012) Measuring the public library's societal value: a methodological research program</p> <p>Lance et al. (2001) Counting on results. New tools for outcome-based evaluation of public libraries</p> <p>Niemelä (2013) Kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely 2013. Raportti tärkeimmistä tuloksista</p> <p>Serola & Vakkari (2011) Yleinen kirjasto kuntalaisten toimissa. Tutkimus kirjastojen hyödyistä kunta-laisten arkielämässä</p>	<p>Durrance & Fisher (2005) How libraries and librarians help. A guide to identifying user-centered outcomes</p> <p>Markless & Streatfield (2013) Evaluating the impact of your library</p> <p>Rubin (2006) Demonstrating results. Using outcome measurement in your library</p>	<p>Brophy (2006) Measuring library performance. Principles and techniques</p> <p>Haapaniemi (2013a) Mitä se vaikuttaa?</p> <p>Haapaniemi (2013b) Vaikuttavuuden arviointi</p> <p>Hosseini-Ara & Jones (2013a) Overcoming our habits and learning to measure impact</p> <p>Hosseini-Ara & Jones (2013b) 7 easy steps to help you measure up</p> <p>Poll (2012) Can we quantify the library's influence? Creating an ISO standard for impact assessment</p> <p>Poll & Payne (2006) Impact measures for libraries and information services</p> <p>Rouvari et al. (2005) Työtä ja tuloksia - kirjastopalveluiden vaikuttavuuden arviointi</p> <p>Saarti (2006) Kirjastotoiminnan mittaamisen sietämätön kepeys</p> <p>Sipilä (2006) Kirjastojen vaikuttavuuden mittamisesta</p>

Kirjastojen vaikuttavuutta tai hyötyjä arvioineissa tutkimuksissa oli usein ensisijaisena tavoitteena kehittää arviointimenetelmiä, ei vielä tuottaa kattavia tuloksia vaikuttavuudesta. Menetelmät eivät ole vakiintuneet, joten olennainen osa tutkimusta on niiden kehittäminen. Näitä tutkimuksia voi siinä mielessä verrata tieteelliseen tutkimukseen, että tavoitteena on systemaattisesti arvioida ja kehittää menetelmiä.

Vaikuttavuuden arvioinnin opaskirjat ja kirjastoalan julkaisuista löytyvät artikkelit eivät aina täytä kaikkia tieteellisen tutkimuksen kriteerejä. Niiden tietopohja ei perustu kaikilta osin tieteelliseen tutkimukseen, vaan usein enemmän ammatilliseen käytännön kokemukseen. Taustalla on myös yleensä pohdintaa siitä, kuinka kirjastojen merkitystä voitaisiin tehokkaammin perustella päätöksentekijöille rahoituksen turvaamiseksi. Lähtökohta ei siis välttämättä ole aivan puolueeton tai tieteellisen objektiivinen. Ihannetaulukossa aineisto koostuisi vain laadukkaista tieteellisistä tutkimuksista, mutta tällöin se olisi jäänyt kovin suppeaksi johtuen vähäisestä tutkimuksen määrästä. Ammatillisemman materiaalin sisällyttäminen aineistoon ei toisaalta ole pelkästään negatiivinen asia, vaan tuo aiheeseen toisenlaista, käytännönläheisempää näkökulmaa.

3 MITÄ YLEISTEN KIRJASTOJEN VAIKUTTAVUUDEN KÄSITTEELLÄ TARKOITETAAN?

Kolmannen luvun aiheena on yleisten kirjastojen vaikuttavuus käsitteenä. Johdantona toimii Rajavaaran (2006) esittämä jaottelu erilaisista tavoista ymmärtää vaikuttavuuden käsite, mistä siirrytään kirjastoalalla esitettyihin määritelmiin. Sen jälkeen paneudutaan vaikuttavuuteen liittyviin muihin käsitteisiin. Lopuksi esitetään yhteenveto kirjastoalan vaikuttavuuden määritelmistä.

3.1 Vaikuttavuuden määritelmiä

Aineiston kokonaisvaltaisin esitys erilaisista tavoista ymmärtää vaikuttavuuden käsite löytyy Rajavaaran (2006) tutkimuksesta *Yhteiskuntaan vaikuttava Kela. Katsaus vaikuttavuuden käsitteisiin ja arviointiin*. Kirjastoalan lähteistä ei yhtä kattavaa kuvausta löydy. Esittelen tiivistelmän Rajavaaran jaottelusta vaikuttavuuden käsitteen erilaisista määritelmistä. Seuraavassa alaluvussa se toimii vertailupohjana kirjastoalalla esitettyihin määritelmiin. Huomionarvoista on että *vaikuttavuuden määrittely tietyllä tavalla ohjaa samalla itse vaikuttavuuden arviointia tiettyyn suuntaan*. Rajavaara erottaa viisi tapaa määrittellä vaikuttavuuden käsite.

Vaikuttavuus tavoitteiden saavuttamisena viittaa sananmukaisesti siihen, kuinka hyvin toiminnalle asetetut tavoitteet on saavutettu. Kriteeri toiminnan onnistumiselle on tavoitteiden saavuttamisen aste. Tavoitelähtöinen arviointi sai alkunsa 1960-luvulla, jolloin se vastasi aikakauden keskitetyn suunnitteluohjauksen tapaa. Julkisessa hallinnossa se on yleisin arvioinnin lähtökohta. Parhaimmillaan tavoitelähtöinen vaikuttavuuden arviointi on selkeää, täsmällistä, konkreettista, yksinkertaista ja helposti ymmärrettävää. Mallin soveltaminen vaatii kuitenkin sen, että tavoitteet ovat selkeitä ja mitattavia. (Rajavaara 2006, 38-39.)

Tavoitelähtöiselle mallille läheistä sukua on päämäärälähtöinen vaikuttavuuden arviointi. Rajavaara ei erota sitä omaksi kategoriakseen vaan tavoitelähtöisen arvioinnin tyyppiksi. Päämäärälähtöinen arviointi ei ole yhtä yksityiskohtaista ja tarkkoihin tunnuslukuihin perustuvaa kuin tavoitelähtöinen arviointi on usein. Päämäärälähtöisessä arvioinnissa selvitetään esimerkiksi sitä, edetäänkö tietyissä asioissa organisaation toiminta-

ajatuksen mukaisesti. Arvioinnin kehys on siis väljempi. Päämäärä määrittää arvioinnin suunnan, muttei sen yksityiskohtia. (Rajavaara 2006, 38-39.)

Tavoitelähtöinen arviointi on saanut osakseen runsaasti kritiikkiä. Käytännössä mallin soveltaminen on usein hankalaa johtuen tavoitteiden ristiriitaisuudesta, epämääräisyydestä, abstraktisuudesta, laajuudesta, määrittelemättömyydestä tai heikosta mitattavuudesta. Mitä laajemmista yhteiskunnallisista toiminnoista on kyse, sitä vaikeampaa on asettaa yksityiskohtaisia tavoitteita. Toinen ongelma liittyy tavoitteiden subjektiivisyyteen ja vaikuttavuuden kriteerien valintaan. Ketä tulisi kuunnella, asiakkaita, työntekijöitä, johtoa vai päätöksentekijöitä? Usein tavoitteet johdetaan laeista, asetuksista ja muista virallisista normeista. Tavoitteenasettelu on kuitenkin aina arvovalinta. Kolmanneksi, keskittyminen toivottuihin vaikutuksiin saattaa johtaa sivuvaikutusten unohtamiseen. (Rajavaara 2006, 39.)

Vaikuttavuus toimenpiteen seurauksena puolestaan samaistaa vaikuttavuuden ja vaikutuksen käsitteet. Vaikuttavuus tarkoittaa tällöin erotusta toiminnan ja toimimattomuuden välillä eli tietyn palvelun tai toimenpiteen toteuttamisen ja toteuttamatta jättämisen välillä. Jotta vaikutuksia voidaan ymmärtää, tulee niitä verrata johonkin olemassa olevaan asioiden tilaan. Vaikutukset tarkoittavat olemassa olevan tilan muuttamista, säilyttämistä tai estämistä. Lähestymistapa edellyttää ajallista vertailua sekä kokeellisia tai puolikokeellisia tutkimusasetelmia koe- ja kontrolliryhmineen tai tilastollista vertailua. Kyse on siis ”klassisesta koeasetelmasta”, joka antaa mahdollisuuden kausaalisuhteiden olemassaolon ja voimakkuuden arviointiin. (Rajavaara 2006, 40.)

Kokeellisen tutkimuksen sovellusmahdollisuudet yhteiskuntapolitiikassa ovat kuitenkin rajalliset. Kokeellisin menetelmin on vaikeaa saada tietoa monitahoisten, useista toimenpiteistä koostuvien, toimenpidekokonaisuuksien vaikutuksista, tai vastaavasti monitahoisten palvelukokonaisuuksien vaikutuksista. Lisäksi kokeellinen tutkimus vaatii paljon resursseja sekä aikaa. (Rajavaara 2006, 40-41.)

Kolmanneksi vaikuttavuudella voidaan tarkoittaa kokonaisen *palvelujärjestelmän kykyä saada aikaan vaikutuksia*. Määritelmä on lähellä taloustieteen termiä kapasiteetti. Kiinnostuksen kohteena ovat valmiudet tai mahdollisuudet saada aikaan vaikutuksia, mutta itse vaikutuksia ei vielä tarkastella. Oikeastaan kyse on siis potentiaalisista vaikutuksista. Kyvykkyydelle tai potentiaalille on myös mahdollista asettaa tavoitteita. Tällaista

määritelmää voidaan perustella ainakin sillä, että arviointia voidaan tehdä jo aiemmassa vaiheessa, kuten suunnittelussa. Jos vaikuttavuus esimerkiksi samaistetaan vaikutuksiin, on arviointi mahdollista vasta jälkikäteen. (Rajavaara 2006, 41.)

Vaikuttavuus suhteessa tarpeisiin on Rajavaaran neljäs vaikuttavuuden määritelmä. Se lähtee siitä, vastaako jokin palvelu asiakkaiden tarpeita. Kysymystä voidaan lähestyä eri näkökulmista. Asiakkaat tai kansalaiset voivat itse arvioida jonkin palvelun vaikuttavuutta, jolloin myös tätä kuvaavat kriteerit ovat heidän valitsemiaan. Kriteerit voidaan valita joko itsenäisesti tai ryhmissä. Toinen lähestymistapa on järjestelmä- tai asiantuntijalähtöinen arviointi, jossa asiantuntijat tulkitsevat kansalaisten tarpeet ja määrittelevät tämän pohjalta vaikuttavuuden kriteerit. (Rajavaara 2006, 41.)

Ehkä kokonaisvaltaisoin tapa tehdä tarvelähtöistä vaikuttavuuden arviointia on monitahoarviointi, jota kutsutaan myös monitoimija-arvioinniksi tai stakeholder-malliksi. Arviointiin osallistetaan kaikki olennaiset sidosryhmät, joihin voivat kuulua ainakin asiakkaat, johto, keskijohto, asiakaspalvelutyöntekijät, veronmaksajat ja päätöksentekijät. Arvioinnista vastaavan tahon tehtävä on varmistaa, että kaikki tulevat kuulluiksi. Toisaalta malli on monimutkainen ja vaatii paljon resursseja. Kaikkien osapuolten kuuntelu ei myöskään välttämättä johda yhteisymmärrykseen, jolloin arvioinnin johtopäätösten teko voi olla vaikeaa. (Rajavaara 2006, 41-42.)

Vaikuttavuus mekanismien tarkastelemisena, Rajavaaran viides vaikuttavuuden määritelmä, erottuu ehkä selkeimmin joukosta. Huomio keskittyy siihen, millaisten mekanismien kautta jokin palvelu vaikuttaa ja *miten* tiettyyn lopputulokseen päädytään. Muissa lähestymistavoissa ollaan pikemminkin kiinnostuneita siitä, vaikuttaako jokin palvelu ja kuinka paljon esimerkiksi suhteessa tavoitteisiin. (Rajavaara 2006, 42.)

Vaikuttavuudessa mekanismien tarkastelemisena ollaan kiinnostuneita palveluiden ”juonen” selvittelystä. Tällaista arviointiotetta kutsutaan myös realistiseksi tai teoriaperustaiseksi arvioinniksi. Karkeasti yksinkertaistaen kyse on kaavasta: toimintamekanismi + toimintaympäristö = vaikuttavuus. Realistisen arvioinnin kautta pyritään pääsemään käsiksi arvioinnin ”mustan laatikon” ongelmaan: mikä toimii kenellekin missäkin olosuhteissa, sekä miksi jotkut vaikutukset tapahtuvat tai jäävät tapahtumatta. Mallia voidaan hyödyntää suunnittelussa arvioimaan millaiset mahdollisuudet tietyllä palvelulla tai toiminnalla on saavuttaa asetetut tavoitteet. Mitä osuvammin toimintame-

kanismin ja toimintaympäristön kuvaukset vastaavat monimutkaista todellisuutta, sen suuremmalla syyllä voidaan odottaa myönteisiä vaikuttavuustuloksia. (Rajavaara 2006, 42-43.)

3.2 Vaikuttavuuden määritelmät kirjastoalan julkaisuissa

Kirjastoalalla esitetyt vaikuttavuuden määritelmät käydään läpi seuraillen Rajavaaran jaottelua. Jokaisen kategorian kohdalla tutustutaan esimerkkeihin, jos niitä aineistosta löytyi. Näiden jatkoksi esitetään ne aineistosta nousseet määritelmät, jotka eivät sopineet Rajavaaran jaotteluun. Tämän jälkeen esitetään yhteenveto kirjastoalan vaikuttavuuden määritelmistä.

Käytännössä yksittäisen tutkimuksen tapa ymmärtää vaikuttavuus ei aina asetu vain yhteen kategoriaan, vaan siinä saattaa olla piirteitä useammasta. Tämä voi ilmetä jo suoraan tutkijoiden itsensä esittämistä määrittelyistä. Haapaniemi ja kumppanit (2012, 24) toteavat tutkimuksessaan *Uusien kirjastopalveluiden vaikuttavuus. Arviointitutkimus Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt -hankkeessa* Rajavaaraa mukaillen ”*tutkimuksessa hyödynnetään etenkin vaikuttavuuden tarkastelua tavoitteiden saavuttamisen ja toimenpiteiden seurauksen näkökulmista sekä palvelujärjestelmän kykyä saada aikaan muutoksia*”. Osittain kyse on myös tulkinnasta. Kuinka tarkkoja tulee toiminnan tarkoituksien olla, jotta puhutaan tavoitteista eikä yleisemmistä päämääristä? Samoin jos tavoitteiden asettelu on ensisijainen kriteeri on asiakkaiden tarpeet, voidaan lähestymistapa tulkita sekä tavoite- että tarvelähtöiseksi arvioinniksi.

3.2.1 Vaikuttavuus tavoitteiden saavuttamisena

Tutkielman tavoitteena ei ole tehdä määrällistä vertailua, mutta voi silti todeta *vaikuttavuuden tavoitteiden saavuttamisena* olevan aineistossa yleisin tapa ymmärtää vaikuttavuuden käsite. Vaikuttavuus on voitu määritellä eksplisiittisesti, kuten ”*saadaan aikaiseksi asetetut tavoitteet annetuilla resursseilla*” (Saarti 2006, 26) tai ”*missä määrin toiminnan vaikutukset ovat edistäneet kirjaston erityisten ja yleisten tavoitteiden saavuttamista*” (Rouvari, Pennanen & Laitinen 2005, 1). Toisaalta Rouvari ja kumppanit puhuvat kirjaston erityisten tavoitteiden ohella sen yleisistä tavoitteista, mikä taas viittaa päämäärälähtöiseen arviointiin.

Useimmissa tapauksissa vaikuttavuudelle ei kuitenkaan ole annettu eksplisiittistä määritelmää, jolloin on katsottava kokonaisuutta. Brittiläiset Markless ja Streatfield korostavat vaikuttavuuden arvioinnin opaskirjassaan *How to evaluate the impact of your library* (2013) tavoitteiden merkitystä. Arvioinnin on lähdettävä fokuksen asettamisesta. Aluksi on tehtävä selväksi, mitkä ovat toiminnan tarkoitukset – mitä palveluiden halutaan saavuttavan ja kenelle. Tavoitteiden tulee olla mahdollisimman tarkasti määriteltyjä ja aikaan sidottuja, jotta niiden toteutumista voidaan myös arvioida. Kirjoittajat viittaavat myös yleisempiin päämääriin mainitsemalla yleisten kirjastojen toimintaan vaikuttavan ”kansallisen agendan”, mutta arvioinnin kannalta olennaisinta on konkreettisempien tavoitteiden asettaminen. (Markless & Streatfield 2013, 69-78.)

Yhdysvaltalaiset Hosseini-Ara ja Jones (2013a; 2013b) nimeävät artikkeleissaan *Overcoming our habits and learning to measure impact* ja *7 easy steps to help you measure up* arvioinnin olennaiseksi lähtökohdaksi tavoitteiden asettamisen. Aluksi on kysyttävä millaisia positiivisia vaikutuksia kirjaston halutaan saavan aikaan sitä ympäröivälle yhteisölle tai jollekin tämän osaryhmälle. Kirjastot ovat olemassa saadakseen aikaan positiivisia vaikutuksia, mutta silti näille vaikutuksille ei usein ole asetettu selkeitä tavoitteita. Jotta vaikuttavuuden arviointi olisi yleensäkin mahdollista, tulee heti aluksi asettaa tavoitteet, joiden toteutumista on myös mahdollista arvioida. (Hosseini-Ara & Jones 2013a, 4-5; 2013b, 19-20.)

Myös päämäärälähtöisen arvioinnin tärkeyttä tuodaan esille useammassa lähteessä. Saksalainen Poll ja brittiläinen Payne toteavat artikkelissaan *Impact measures for libraries and information services* (Poll & Payne 2006, 3), että kirjaston tehtävien ja tavoitteiden tulee olla linjassa sen suuremman kokonaisuuden päämäärien kanssa, minkä osa kirjasto on. Oli kyseessä sitten oppilaitos, yritys tai paikallisyhteisö, lähtökohtaisesti kirjaston tavoitteet tulee johtaa tämän laajemman kokonaisuuden päämääristä. Samoin yhdysvaltalaisen Rubinin (2006, 3-7) opaskirjassa *Demonstrating results. Using outcome measurement in your library* nostetaan vaikuttavuuden arvioinnissa suunnittelun lähtökohdaksi yhteisön päämäärät ja tarpeet. Sekä Poll ja Payne että Rubin puhuvat silti samalla myös konkreettisten tavoitteiden asettamisen tärkeydestä.

Yhteenvetona tavoite- ja päämäärälähtöisistä näkökulmista voi siis todeta, etteivät ne aineistossa erotu vaihtoehtoisina lähestymistapoina, vaan pikemminkin on kyse saman

asian eri tasoista. Tiivistäen, yleisen kirjaston tavoitteiden tulee perustua ympäröivän yhteisön asettamiin yleisempiin päämääriin, mutta vaikuttavuuden arviointiin käytännössä tarvitaan konkreettisempia tavoitteita.

3.2.2 Vaikuttavuus toimenpiteen seurauksena

Hosseini-Ara ja Jones (2013a, 4-5) korostavat tavoitteiden asettamisen tärkeyttä, mutta eivät silti näe vaikuttavuutta pelkästään tavoitteiden saavuttamisena. Keskeinen osa lähestymistapaa on yksinkertainen *logiikkamalli*. Se perustuu seuraavaan yksinkertaiseen premissiin: *jos* kirjasto tarjoaa tietyn palvelun, *niin* sillä on vaikutuksia asiakkaisiin, jotka kyseistä palvelua käyttävät. Vaikutuksia voivat olla esimerkiksi tiettyjen taitojen oppiminen tai tietämyksen lisääntyminen. Rajavaaran luokittelussa tämä näyttäisi ainakin viittaavan määritelmään vaikuttavuus toimenpiteen seurauksena.

Haapaniemi ja kumppanit (2012, 24) toteavat tutkimusraportissaan yhden hankkeen näkökulmista olevan vaikuttavuus toimenpiteen seurauksena. Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt –hanke (tästä eteenpäin TTS-hanke) koostui Hämeenlinnan, Kouvolan ja Tampereen osahankkeista sekä näiden osa-alueista. Hanke toteutettiin 1.11.2008 – 31.12.2011. Jokaisessa kaupungissa asetettiin TTS-hankkeen yleistavoitteen, työikäisen väestön sisällöllisten tietoyhteiskuntataitojen vahvistamisen, lisäksi omat tavoitteensa. Jokaisen osahankkeen ja kehitetyn palvelun kohdalla valittiin erikseen tutkimuskohteet ja -menetelmät. Tämän vuoksi hankkeen kuvaaminen lyhyesti johtaa melko karkeaan yksinkertaistamiseen. On myös syytä mainita, että vaikutukset kirjaston palveluiden käyttäjiin ja asiakkaisiin oli vain yksi kuudesta tarkastellusta vaikuttavuuden tasosta. Muita olivat muun muassa vaikutus kirjaston työyhteisöön ja organisaatioon sekä palveluinnovaation leviäminen muihin yksiköihin. (Haapaniemi, Rohkimainen & Kortelainen 2012, 12-16, 26, 30.)

Edellä mainitut varaukset huomioiden, tarkastellaan kuitenkin hanketta Hämeenlinnan esimerkin kautta, näkökulmana vaikuttavuus toimenpiteen seurauksena. Tutkimusmenetelminä käytettiin muun muassa sisällönerittelyä, linkkianalyysiä ja henkilökunnan haastatteluita. Asiakkaiden omia näkemyksiä *uusista verkkopalveluista koetuista vaikutuksista* tiedusteltiin lomakekyselyn (n=7), yleisen verkkokyselyn (n=7) sekä palveluiden *Häme-Wiki* ja *Virtuaalipolku* rekisteröityneille käyttäjille räätälöidyn verkkokyselyn

(n=51) avulla. Otokset olivat siis pienehköjä. (Haapaniemi, Rohkimainen & Kortelainen 2012, 29-32.)

Tuloksia on kerätty raportin lukuun 5.2 *Osahankkeen vaikutus kirjaston asiakkaisiin ja palvelujen käyttäjiin*. Kanta-Hämettä koskevan tietopankkipalvelu Häme-Wikin sekä Virtuaalipolun karttapalvelujen käyttöluvuista kerrotaan yksityiskohtaisesti. Uusien verkkopalveluiden vaikutuksista esitetään myös laadullista tietoa, joskin lähinnä vain esimerkkien kautta. Häme-Wikin kehuttiin muun muassa sisältävän paikallistietoutta, jota on muualta mahdoton löytää. Virtuaalipolku on innostanut hiittämään hyvän latu-kartastonsa ansiosta ja ulkoilureitistö houkuttellut ulkoilemaan. Yleisemmin todetaan asiakkaiden saaneen karttojen kautta helpotusta ja merkitystä arkeensa ja etenkin vanhempien asiakkaiden päässeen uusien palvelujen avulla paremmin kiinni tietotekniikan maailmaan. (Haapaniemi, Rohkimainen & Kortelainen 2012, 45-52.)

Rajavaaran jaottelun näkökulmasta oleellinen kysymys on kuitenkin se, löytyykö aineistosta Rajavaaran tapaan ymmärrettyä vaikuttavuuden arviointia toimenpiteen seurauksena, klassista koeasetelmaa muistuttavaa lähestymistapaa? Tiukasti ottaen ei löydy. TTS-hankkeen tutkimusraportin sekä Hosseini-Aran ja Jonesin (2013a) esimerkkien kaltaisia tapauksia olisi sen sijaan aineistosta voinut esitellä useampiakin. Perinteisen koeasetelman tapaista vertailuasetelmaa ei pyritä rakentamaan, vaan tarkastellaan ennemminkin tietystä palvelusta subjektiivisesti *koettuja hyötyjä*.

Pollin (2012) artikkelissa tosin esitellään useampikin perinteistä koeasetelmaa muistuttava arviointimenetelmä. Tarkoituksena on kuitenkin kuvailla *saatavilla olevia ja potentiaalisia* menetelmiä. Käytännön esimerkkiä vaikuttavuutta toimenpiteen seurauksena tarkastelleesta, toteutetusta tutkimuksesta ei artikkelista löydy. Pollin ehdottamia arviointimenetelmiä käsitellään tarkemmin tutkielman neljännessä luvussa.

Tässä kohtaa on huomautettava, ettei esimerkkitapausten käsittelyn tavoite ole kritisoida minkään tutkimuksen ansioita sinänsä. Tarkoituksena on pelkästään katsoa kuinka ne vastaavat tai eivät vastaa tiettyä vaikuttavuuden määritelmää. Aineisto ei anna suoraa vastausta siihen, miksi perinteistä koeasetelmaa ei arvioinnin lähtökohdaksi ole pyritty ottamaan. Rajavaaraa (2006, 40-41) mukaillen tästä voi silti tehdä vahvoja olettamuksia. Kokeelliset menetelmät saatetaan kokea hankalaksi lähestymistavaksi, koska kyseessä ovat monitahoiset ilmiöt. Kirjastopalveluiden vaikutusten erottaminen muiden tekijöi-

den vaikutuksista voi käytännössä olla mahdotonta. Mikäli arviointi liittyy palveluiden kehittämiseen, on se vain yksi osa toimintaa. Hankkeiden kokonaisresurssit ovat aina rajalliset, toisaalta kokeellisen tutkimuksen tekemiseen vaadittaisiin runsaasti resursseja sekä aikaa.

3.2.3 Palvelujärjestelmän kyky saada aikaan vaikutuksia

Vaikuttavuuteen palvelujärjestelmän kykynä saada aikaan vaikutuksia viitataan suoraan vain yhdessä lähteessä, TTS-hankkeen tutkimusraportissa: ”...*vaikuttavuuskriteereistä hyödynnetään etenkin [...] sekä palvelujärjestelmän kykynä saada aikaan muutoksia.*” (Haapaniemi, Rohkimainen & Kortelainen 2012, 24). Tätä ei kuitenkaan tutkimuksessa määritellä tarkemmin, joten jää paljolti lukijan tulkinnan varaan, kuinka se tulisi ymmärtää. Rajavaaran (2006, 41) mukaanhan siinä oli kyse *valmiuksista* tai *mahdollisuuksista* saada aikaan vaikutuksia, ei vielä toteutuneista vaikutuksista. Yksi tulkinta voisi olla se, että vaikuttavuus palvelujärjestelmän kykynä saada aikaan muutoksia viittaisi yksinkertaisesti luotuihin uusiin palveluihin ja näiden odotettuihin vaikutuksiin. Kirjoittajat huomauttavatkin useampaan kertaan, että palvelujen käynnistymisestä on ehtinyt kulua vasta suhteellisen vähän aikaa, joten pidemmän aikavälin vaikutuksia ei pystytä vielä todentamaan. Samasta syystä monessa kohdin arvioidaan vaikutusten sijaan pikemminkin vasta palvelujen vastaanottoa. (Haapaniemi, Rohkimainen & Kortelainen 2012, 33, 98, 101-102.) Tämä on kuitenkin ainoastaan oma tulkintani ja tutkijat ovat saattaneet tarkoittaa sillä jotain muuta.

Muusta tutkimusaineistosta ei löydy suoria viitteitä vaikuttavuuden määrittelystä palvelujärjestelmän kyvyksi saada aikaan vaikutuksia. Epäsuorasti Rajavaaran (2006, 41) mainitsemat *valmiudet* tai *mahdollisuudet* mainitaan ainakin yhdessä lähteessä. Chiessi (2011, 4) suhtautuu itsekriittisesti oman kyselytutkimuksensa tuloksiin toteamalla, että ne kertovat vähintäänkin jotain yleisen kirjaston potentiaalisesta arvosta (potential value). Joka tapauksessa vaikuttavuus palvelujärjestelmän kykynä saada aikaan vaikutuksia on aineiston valossa kirjastoalalla marginaalinen tapa hahmottaa vaikuttavuuden käsitettä. Mahdollinen selitys tälle voisi olla se, että kirjaston valmiudet, mahdollisuudet tai potentiaali liitetään ennemminkin kirjastotoiminnan *panoksiin* (henkilökunta, koelmat, tilat ja muut resurssit) ja *tuotoksiin* (lainat, käynnit ym.), kun taas vaikuttavuus ja vaikutukset mahdollisesti hahmotetaan eri tason käsitteinä.

3.2.4 Vaikuttavuus suhteessa tarpeisiin

Määritelmään vaikuttavuus suhteessa tarpeisiin pätee aineistossa paljolti sama kuin päämäärälähtöiseen arviointiin. Kumpikaan näistä ei näyttäyty siinä omana erillisenä lähestymistapanaan. Pikemminkin on niin, että jos lähestymistavan perusajatus on joko kirjastonkäyttäjien tarpeet tai ympäröivän yhteisön asettamat yleisemmät päämäärät, kuuluu kuvioon mukaan myös konkreettisemmat tavoitteet.

Yhdysvaltalaisen Durrancen ja Fisherin (2005) vaikuttavuuden arvioinnin opaskirjan *How libraries and librarians help. A guide to identifying user-centered outcomes* lähestymistapa on jo nimekkeensä perusteella *käyttäjälähtöinen*. Yksi sen peruslähtökohdista on vastata kysymykseen *onko palvelu tai ohjelma kehitetty vastauksena tunnistettuun tai havaittuun (identified) kirjastonkäyttäjien tarpeeseen?* Tarpeiden arviointi on olennainen osa vaikuttavuuden arviointia ja sen tulee edeltää kaikkea toiminnan suunnittelua. Jotta tavoitteita olisi ylipäänsä mahdollista tarkentaa on oltava selvillä siitä, minkälaisiin tarpeisiin palvelu pyrkii vastaamaan. (Durrance & Fisher 2005, 26-30, 85.)

Myös Marklessin ja Streatfieldin (2013, 69-78) arviointimalliin kuuluu määritelmä vaikuttavuus suhteessa tarpeisiin. Tavoitelähtöisen arvioinnin ohella toinen keskeinen lähtökohta heillä on kaikkien osallisten kuuntelu, joten kyse on Rajavaaran (2006, 41) monitahoarvioinnista tai stakeholder-mallista, eli laajasta lähestymistavasta tarvelähtöiseen arviointiin.

Rubin (2006, 3-7) puolestaan yhdistää mallissaan vaikuttavuuden suhteessa tarpeisiin ja päämäärälähtöisen arvioinnin. Ero näiden välillä on näkökulma: ensimmäinen viittaa kirjastonkäyttäjään ja jälkimmäinen koko yhteisöön. Molempien rooli mallissa on kuitenkin loppujen lopuksi sama. Tavoitteet ja se mitä tuloksilla tai vaikutuksilla (outcome) tarkoitetaan, johdetaan käyttäjien tarpeista ja yhteisön päämääristä.

3.2.5 Vaikuttavuus kokonaisen palvelujärjestelmän toiminnan seurauksena

Aineistosta osa ei asetu mihinkään Rajavaaran vaikuttavuuden kategorioista. Tällä joukolla on kuitenkin jotain yhteistä. Edellä kuvatuissa vaikuttavuuden määritelmissä ollaan pääosin kiinnostuneita tietyn kirjastopalvelun, hankkeen taikka yksittäisen kirjaston vaikuttavuudesta. Poikkeuksen tähän tosin tekee määritelmä vaikuttavuus palvelujärjestelmän kykyä saada aikaan vaikutuksia, jossa näkökulma on laajempi. Tätä

”mikrotason” arviointia laajempi lähestymistapa on tutkia kirjastopalveluiden koko kirjaston vaikutuksia ihmisten elämän eri osa-alueilla. *Makrotason* lähestymistapaa voi kuvaata käsitteellä *vaikuttavuus kokonaisen palvelujärjestelmän toiminnan seurauksena*. Tämä yleinen määritelmä kaipaa kuitenkin tarkempaa kuvausta.

Poll (2012, 123-125) esittää artikkelissa *Can we quantify the library's influence? Creating an ISO standard for impact assessment* kaksi eri vaikuttavuuden ulottuvuutta: *vaikuttavuus yksilöihin* (impact on individuals) ja *sosiaalinen vaikuttavuus* (social impact). Artikkelissa esitetyt näkemykset perustuvat vaikuttavuuden arvioinnin käsitteistön parissa työskentelevän ISO-työryhmän yhteisiin näkemyksiin. Työryhmän tavoitteena on vaikuttavuuden arvioinnin terminologian selkeyttäminen ja siihen liittyvän kansainvälisen ISO 16439 -standardin kehittäminen. Standardi julkaistiin loppuvuodesta 2014 (ISO 16439:2014).

ISO-standardissa vaikuttavuuden jakaminen kahteen eri ulottuvuuteen ei ole tyhjentävä kuvaus käsitteiden sisällöstä, vaan sen tarkoitus on havainnollistaa niiden eroa. *Vaikuttavuus yksilöihin* sisältää sellaisia ulottuvuuksia kuin muutokset taidoissa, kompetensseissa, asenteissa ja käytöksessä, parantunut menestys opinnoissa ja työelämässä sekä yksilön hyvinvoinnin kasvu. Nämä voi ymmärtää enemmän tai vähemmän *suorina* vaikutuksina. *Sosiaalinen vaikuttavuus* on yleensä luonteeltaan *epäsuoraa*. Yleisten kirjastojen sosiaalista vaikuttavuutta kuvaavia osa-alueita olisivat muun muassa sosiaalinen yhteenkuuluvuus, informaation vapaa saatavuus, mahdollisuudet opiskeluun ja elinikäiseen oppimiseen sekä paikallinen kulttuuri ja identiteetti. (Poll 2012, 123-125.)

Poll (2012, 123-125) puhuu vaikuttavuudesta yksilöihin lähinnä mikrotason näkökulmasta, mutta *jos* tuloksia pyritään *yleistämään* palvelujärjestelmän tasolle, on kyse laajemmasta makrotason arvioinnista. Näin voidaan esittää yleispiirteinen jäsenyys *makrotason arvioinnin lähestymistavoista*:

- 1) *vaikuttavuus yksilöihin*
- 2) *sosiaalinen vaikuttavuus*

Mitä nämä ulottuvuudet tarkemmin ottaen sisältäisivät, on myös vielä avoin kysymys. Käyn seuraavaksi tutkimusaineistoa läpi tämän jaottelun näkökulmasta.

Chiessin (2011) kyselytutkimus *What are libraries worth? A way to assess the impact of Italian Public Libraries on users' lives and society* on ensimmäinen Italiassa toteutettu vaikuttavuuden arviointitutkimus. Sen päätavoite oli pilottitutkimuksena kehittää ja testata yleisten kirjastojen vaikuttavuuden arviointiin sopivaa menetelmää, ei vielä tuottaa kattavia tuloksia. Otos oli pienehkö, haastateltavia oli 81 asiakasta neljästä yleisestä kirjastosta.

Chiessi käy läpi erilaisia vaikuttavuuden määritelmiä, muttei eksplisiittisesti määrittele, mitä vaikuttavuudella omassa tutkimuksessaan tarkoittaa. Kiinnostuksen kohteena on kuitenkin sekä suora arvo yksilöille (direct value for the individual) että yleinen sosiaalinen arvo (general social value). Edellä esitetty jäsennys makrotason arvioinnin tavoista (vaikuttavuus yksilöihin ja sosiaalinen vaikuttavuus) sopisi näin ollen yhteen Chiessin esittämien tulkintojen kanssa. Lomakkeessa esitettiin kysymyksiä kirjaston palveluiden käytöstä laidasta laitaan sekä siitä, millaisia hyötyjä (benefits) asiakkaat kokivat palveluista saaneensa. (Chiessi 2011, 3, 6-9.) Pollin (2012, 123-125) termin kyse olisi lähinnä *vaikuttavuudesta yksilöihin*. Tiukasti ottaen tutkittavana oli kuitenkin asiakkaiden *kokemat hyödyt*, ei Pollin (2012, 123-125) määritelmän mukaiset *muutokset*. Kirjasto oli enemmistölle esimerkiksi tärkeä virkistystyksen sekä tiedon lähde. Avoimissa kommentissa kirjastoon liitettiin usein myös vahva tunnearvo, jolla oli vähän tekemistä konkreettisten hyötyjen kanssa. Kuitenkaan tulokset eivät kuvanneet pelkästään vaikuttavuutta yksilöihin. Vastaajista suuri enemmistö esimerkiksi koki kirjaston nautittavana, turvallisena ja rauhallisena julkisena *paikkana* myös vapaa-ajan viettoon, mikä viittaa pikemminkin kirjaston *sosiaaliseen vaikuttavuuteen*. (Chiessi 2011, 13-36.)

Myöskään yhdysvaltalaisen Lancen ja kumppaneiden (2001) tutkimusta *Counting on results. New tools for outcome-based evaluation of public libraries* ei voi lokeroida edustavan vain yhtä lähestymistapaa. Maanlaajuisessa, 20 osavaltiota ja 45 yleistä kirjastoa kattavassa tutkimuksessa selvitettiin yleisten kirjastojen hyötyjä elämän eri osa-alueilla. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselylomaketta. Tutkimustulosten mukaan kirjaston useimmin tarjoamia hyötyjä olivat lukutaidon kehittäminen, työtä ja uraa koskevan tiedon tarjonta, yleisen tiedon tarjonta, informaatiolukutaidon tukeminen, paikallishistoriaa ja sukututkimusta koskevan tiedon tarjonta sekä kirjasto julkisena tilana. Yhteenvetona voi todeta, että tuloksissa näkyi sekä kirjaston *vaikuttavuus yksilöihin* että *sosiaalinen vaikuttavuus*. Myös Lancen ja kumppaneiden (2001, vi; 49-57) tutkimuk-

sesta voi todeta, että lähtökohtana oli kuitenkin asiakkaiden *kokemat hyödyt*, ei Pollin (2012, 123-125) määritelmän mukaiset *muutokset*.

Suomessa hieman samanlaista lähestymistapaa edustaa Serolan ja Vakkarin (2011) tutkimus *Yleinen kirjasto kuntalaisten toimissa. Tutkimus kirjastojen hyödyistä kuntalaisten arkielämässä*. Tutkimus eroaa edellisistä esimerkeistä siinä, että kirjoittajat selvästi ilmaisevat sen tarkastelevan ainoastaan kirjastonkäytön lopputuloksia (outcome), ei vaikuttavuutta. Tutkimuksessa tarkasteltiin yleisten kirjastojen käyttöä ja hyötyjä kansalaisten arjessa. Keskeinen tavoite oli selvittää yleisen kirjaston asemaa kansalaisten arkielämässä verrattuna muihin vastaaviin palvelujen tarjoajiin. Lisäksi pyrittiin selvittämään, missä määrin kirjasto edistää yleisiä yhteiskunnallisia tavoitteita, kuten yhdenvertaisuus, sosiaalinen yhteenkuuluvuus ja integraatio. Tutkimustuloksia arvioitiin lisäksi yleisten kirjastojen laissa määriteltyjen tavoitteiden toteutumisen kannalta sekä opetusministeriön kirjastostrategioiden valossa. (Serola & Vakkari 2011, 5, 8-11, 57-59, 95-101.)

Postitettuun kyselyyn vastasi yhteensä 1000 suomalaista. Vastaajia pyydettiin arvioimaan yleisen kirjaston palveluista kokemiaan hyötyjä eri elämänalueilla. Luokittelu perustui aiemmista tutkimuksista löytyneisiin arkielämää kuvaaviin pääluokkiin, joita olivat opiskelu, työ ja yritystoiminta, arkitoimet, perhe ja sosiaaliset suhteet sekä vapaaajan toimet ja harrastukset. Tutkimustulosten mukaan yleisimmät kirjastopalveluista koetut hyödyt olivat kaunokirjallisuuden (71%) ja tietokirjallisuuden (67%) tarjonta sekä vapaa-ajan opiskelu ja itseopiskelu (58%). Kirjastopalveluista hyödyttiin myös muun muassa matkailuun ja lomanviettoon (45%), terveyteen (43%), kulttuuriharrastuksiin (42%) ja ammatissa kehittymiseen (44%) liittyvissä asioissa. Tutkimustulokset osoittivat hyötyjen ryhmittyvän kolmeksi ulottuvuudeksi, arjen, kulttuuriharrastusten ja uran hyödyiksi. (Serola & Vakkari 2011, 24-28, 93, 95.)

Yleisen kirjaston yhteiskunnalliset tavoitteet, joiden toteutumista pyrittiin arvioimaan, johdettiin Kirjastolain (904/1998) tavoitepykälän (§ 2) perusteella. Kirjastolaista poimitiin tavoitteiksi yhtäläiset mahdollisuudet (tasavertainen pääsy informaatioon), kirjallisuuden ja taiteen harrastus, jatkuva tietojen kehittäminen, jatkuva taitojen kehittäminen, kansainvälistyminen sekä elinikäinen oppiminen. Listaa täydennettiin tavoitteilla yhteenkuuluvuus ja yhteisöllisyys, monikulttuurisuus, demokratia sekä hyvinvointi. Nämä

tavoitteet ovat peräisin opetusministeriön kirjastopoliittisia suuntaviivoja kuvaavista julkaisuista *Kirjastostrategia 2010* ja *Kirjastopolitiikka 2015*. Tavoitteiden toteutumisen arviointi perustui kyselyyn vastanneiden omiin arvioihin. (Serola & Vakkari 2011, 28.)

Yhteenvedona voi todeta Serolan ja Vakkarin tutkimuksen olevan aineiston kokonaisvaltaisoin yritys arvioida yleisten kirjastojen ”vaikuttavuutta” kokonaisen palvelujärjestelmän tasolla, vaikka lähtökohtana olikin tutkia *lopputuloksia* tai *hyötyjä*. Kyse näyttää olevan paljolti vain käsitteiden erilaisesta käytöstä. Serola ja Vakkari (2011, 11) toteavat vaikuttavuuden arvioinnissa keskeistä olevan lopputulosten mittaaminen. Jotta vaikutuksen mittaaminen olisi mahdollista, tulisi toiminnan aiheuttamia lopputuloksia verrata toimimattomuuden aiheuttamiin lopputuloksiin. Tämä vastaisi Rajavaaran (2006, 40) määritelmää *vaikuttavuus toimenpiteen seurauksena*, jossa samaistetaan vaikuttavuuden ja vaikutuksen käsitteet. Chiessi (2011) sekä Lance ja kumppanit (2001) tulkitsevat vaikuttavuuden käsitettä huomattavasti väljemmin. Serolan ja Vakkarin, Chiessin sekä Lancen ja kumppaneiden tutkimuskohde on silti enemmän tai vähemmän sama, *kirjastonkäyttäjien palveluista kokemat hyödyt*.

Mikäli yleisen kirjaston vaikuttavuutta tulkitaan väljästi kirjastonkäyttäjien kokemina hyötyinä, on syytä mainita vielä Kansalliskirjaston korkeakoulukirjastoissa, yleisissä kirjastoissa ja erikoiskirjastoissa tekemät käyttäjäkyselyt. Kolmannen ja viimeisimmän kyselyn tulokset julkaistiin loppuraportissa *Kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely 2013. Raportti tärkeimmistä tuloksista* (Niemelä 2013). Yleisten kirjastojen osalta kyselyyn vastasi 16 137 kirjastonkäyttäjää. Avoimella verkkokyselyllä kartoitettiin kirjastojen käyttöä, merkitystä käyttäjille ja asiakastyytyvää hyötyä. Vaikuttavuuden tai hyötyjen osalta pyrittiin selvittämään miten asiakkaat kokivat kirjastopalvelujen vaikuttaneen elämäänsä. Tuloksia tiivistävässä luvussa *3.7 Palvelujen hyödyt ja vaikutukset* todetaan yleisten kirjastojen suurimpien vaikutusten liittyneen lukemis- ja kulttuuriharrastuksiin sekä vapaa-ajan virikkeiden tarjoamiseen. Suuri enemmistö (88%) arvioi kirjaston parantaneen heidän elämänlaatuaan. Tietoteknisiin taitoihin ja sosiaalisiin kontakteihin liittyvät vaikutukset arvioitiin keskimääräistä vähäisemmiksi ja vastaukset jakautuivat muita kohtia epätasaisemmin. Yhteenvedona todetaan, että kirjaston perinteisemmät tehtävät korostuivat vastaajien hyötyjä ja vaikutuksia koskevissa arvioissa. (Niemelä 2013, 2, 4, 21.)

3.3 Vaikuttavuuden suhde muihin arvioinnin käsitteisiin

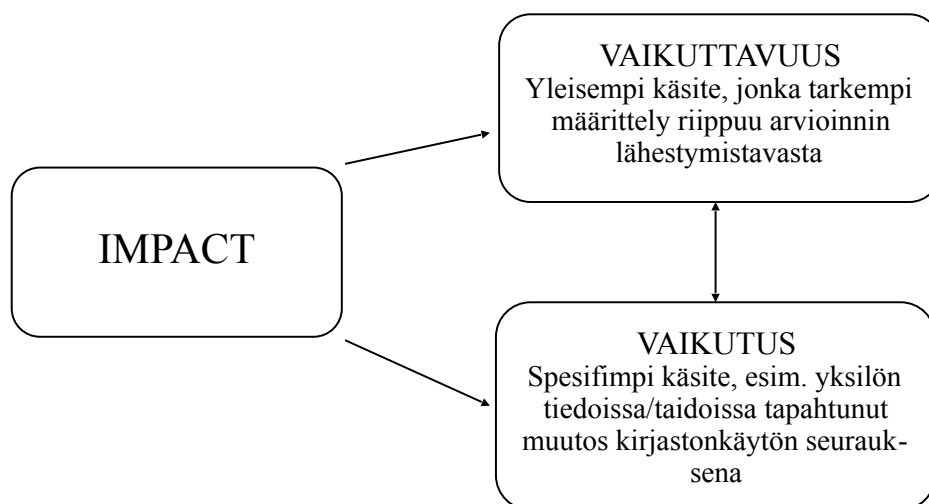
Edellä kuvattiin, kuinka vaikuttavuuden käsite voidaan ymmärtää monella tavalla. Samalla ilmeni, että muitakin vaikuttavuuden arviointiin liittyviä käsitteitä käytetään eri lähteissä eri tavoin. Niitä on siis syytä tarkastella lähemmin. Vaikuttavuuden ohella kirjastojen toiminnan arvioinnissa useimmin käytettyjä käsitteitä ovat *panos* (input), *tuotos* (output), *tulos* (outcome), ja *vaikutus* (impact) (Hosseini-Ara & Jones 2013a, 4; Brophy 2006, 8-10; Haapaniemi 2013a, 14; Poll 2012, 123).

Panosten ja *tuotosten* määrittelyn osalta lähteet ovat vielä varsin yksimielisiä. Ne eivät toisaalta liitykään suoraan vaikuttavuuden arviointiin vaan ”perinteisempään” kirjastojen toiminnan arvioimiseen. Panoksiin (input) lukeutuvat kaikki palveluiden tarjoamiseen käytetyt resurssit kuten henkilökunta, kokoelmat, laitteet ja tilat. Tuotokset (output) taas sisältävät kaiken sen, mitä panoksilla saadaan ”suoraan aikaiseksi”, kuten lainat, kirjastokäynnit ja verkkokäynnit. Panokset ja tuotokset ovat yleensä määrällisesti mitattavissa. (Hosseini-Ara & Jones 2013a, 4; Brophy 2006, 8-10.)

Muihin käsitteisiin liittyy ainakin kaksi ongelmaa. Ensimmäinen koskee käsitteiden *vaikuttavuus* ja *vaikutus* suhdetta toisiinsa, toinen käsitteiden *tulos* ja *vaikutus* suhdetta toisiinsa. Vaikeutena näissäkin on tietysti se, ettei termeille ole vain yhtä määritelmää.

Käsitteiden vaikuttavuus ja vaikutus ero ei ole yksiselitteinen. *Yleensä* vaikuttavuudella viitataan *yleisempään* käsitteeseen. Tämä voidaan sitten määritellä tarkemmin ja eri tavoin riippuen näkökulmassta, esimerkiksi vaikuttavuus tavoitteiden saavuttamisena tai vaikuttavuus suhteessa tarpeisiin (ks. luvut 3.1 ja 3.2). Vaikutuksella tarkoitetaan *useimmiten* jotain *spesifimpää*, kuten kirjastonkäytön seurauksena asiakkaan tiedoissa tai taidoissa tapahtuvaa muutosta. Käytännössä selkeää erottelua ei aina tehdä, vaan saatetaan puhua rinnakkain kirjastojen vaikuttavuudesta ja kirjastojen vaikutuksista.

Omat vaikeutensa tuo myös käsitteiden kääntäminen kieleltä toiselle. Englanninkielisen termin *impact* voi tulkita asiayhteydestä riippuen viittaavan joko yleisempään määritelmään *vaikuttavuus* (ks. esim. Huysmans & Oomes 2012) tai spesifimpään määritelmään *vaikutus* (ks. esim. Poll 2012, 123). Käsitteen sisältö on riippuvainen sekä sen määrittelijästä että myös kontekstista. Käsitteiden vaikuttavuus, vaikutus ja impact käyttöön liittyviä ongelmia havainnollistaa kuvio 1.



Kuvio 1. Käsitteisiin *vaikuttavuus*, *vaikutus* sekä *impact* liittyvät ongelmat: 1) termi *impact* voi tarkoittaa suomeksi joko vaikuttavuutta tai vaikutusta, 2) käsitteitä vaikuttavuus ja vaikutus ei suomenkielisessä keskustelussa aina eroteta toisistaan.

Toinen ongelma liittyy käsitteiden *tulos* (outcome) ja *vaikutus* (impact) määritelmiin. Aineistosta voi erottaa kaksi lähestymistapaa näiden määrittelyyn. *Ensimmäinen lähestymistapa on käyttää tuloksen ja vaikutuksen käsitteitä rinnakkain kuin synonyymeinä*. Chiessi (2011) käyttää tutkimuksessaan rinnakkain termejä *tulos* (outcome) ja *vaikutus* (impact) ja viittaa molemmilla lähinnä kirjastonkäyttäjien kokemuksiin hyötyihin. Kansalliskirjaston käyttäjäkyselyiden voi myöskin tulkita edustavan tätä lähestymistapaa, vaikka Niemelän (2013) raportissa ei käytetäkään tuloksen tai lopputuloksen käsitteitä. Termejä *hyödyt* ja *vaikutukset* siinä kuitenkin käytetään ikään kuin synonyymeinä (Niemelä 2013, 21-22). Rubin (2006, 2-9) käyttää termejä synonyymeina johdatellessaan lukijaa aiheeseen, mutta esittäessään arviointimallinsa yksityiskohtaisemmin viittaa ainoastaan käsitteeseen *tulokset* (outcomes). Brophyn (2006, 54-55) mukaan käsitteistöön liittyy myös *maantieteellisiä eroja*: termiä *outcome* käytetään yleisemmin yhdysvaltalaisessa kuin brittiläisessä kirjallisuudessa.

Toinen lähestymistapa on erottaa käsitteet tulos ja vaikutus selkeästi toisistaan. Tämä ei kuitenkaan valitettavasti tarkoita sitä, että käsitteiden sisällöt olisivat aina yhdenmukaisia. Vertailukohdaksi asetetaan Pollin (2012, 123) määritelmät (taulukko 2).

Taulukko 2. *Panos* (input), *tuotos* (output), *tulos* (outcome) ja *vaikutus* (impact) Pollin (2012, 123) mukaan.

PANOS	TUOTOS	TULOS	VAIKUTUS
Kirjaston resurssit (rahoitus, henkilökunta, tilat, kokoelmat, laitteet)	Kirjastotoiminnan tuotteet (esim. lainamäärät, käynnit, tiedonhakupyynnöt)	Tuotosten seuraukset suhteessa asetettuihin tavoitteisiin ja päämääriin (esim. asiakasmäärä, tyytyväisyyden taso)	Ero tai muutos, joka tapahtuu yksilössä tai ryhmässä kirjastonkäytön seurauksena (esim. muutokset tiedoissa, taidoissa, hyvinvoinnissa)

Kuten edellä todettiin, panoksen ja tuotoksen käsitteiden osalta ei synny suuria erimielisyyksiä. Tuloksilla (outcome) kuitenkin esimerkiksi Hosseini-Ara ja Jones (2013a, 4) tarkoittavat *kirjastopalveluiden käyttäjien kokemia muutoksia*, kuten tiedon lisääntymistä tai uuden taidon oppimista. Vaikutukset (impact) taas tarkoittaisivat palveluiden *pitemmän aikavälin kokonaisseurauksia (overall effects) koko yhteisössä tai jossain sen osaryhmässä*. Käsitteiden välinen olennainen ero löytyy niiden näkökulmasta tai ”yleisöstä”. Tulokset viittaavat asiakkaan itsensä kokemaan muutokseen kirjastonkäytön seurauksena. Vaikutukset viittaavat tähän samaan muutokseen, mutta niistä ovat kiinnostuneita erityisesti ”stakeholderit” (sidosryhmät), jolla kirjoittajat viittaavat lähinnä päätöksentekijöihin tai rahoittajiin. Esimerkkinä mainitaan opiskelijoille suunnattu projekti. Sen tuloksia ovat opiskelijoiden lisääntyneet tiedot ja taidot kirjaston käytössä, vaikutuksia puolestaan nousseet arvosanat ja opintojen keskeyttämisen väheneminen. (Hosseini-Ara & Jones 2013a, 4-5.)

Tutkijoiden määritelmässä on siis perustavanlaatuisia eroja. Hosseini-Ara ja Jones eivät sido *tuloksen* käsitettä tavoitteisiin ja päämääriin, päinvastoin kuin Poll tekee. Aiemmin luvussa 3.2.1 taas viitattiin juuri Hosseini-Araan ja Jonesiin esimerkkinä siitä, kuinka *vaikutukset* tulisi sitoa tavoitteisiin. Pollin määritelmässä ei sidota vaikutuksia tavoitteisiin. Hosseini-Ara ja Jones (2013a, 4-5) toteavat vaikutusten tapahtuvan pitemmällä aikavälillä ja koskevan ryhmiä tai koko yhteisöä. Pollin (2012, 123-125) mukaan vaikutukset voivat olla välittömiä tai pitkäaikaisia sekä koskea niin yksilöitä kuin yhteisöäkin. Hosseini-Aran ja Jonesin (2013a, 4) vaikutusten määritelmässä korostuu myös jo tutkimusaineiston esittelyssä (luku 2.3) mainittu seikka. Ammatillisemmin suuntautu-

nessa aineistossa kirjaston vaikutusten osoittaminen päätöksentekijöille on arvioinnin keskeinen, joskaan ei ainoa lähtökohta.

Yleisten kirjastojen tulokset ja vaikutukset määriteltiin myös Serolan ja Vakkarin (2011) tutkimuksessa (ks. luku 3.2.5). Kyselytutkimuksessa tarkasteltiin yleisten kirjastojen lopputuloksia (outcome). Näillä viitattiin *kirjastonkäytöstä koettuihin hyötyihin eri elämänaueilla*. Vaikutuksilla, joita ei siis tutkittu, tarkoitettiin *toiminnan aikaansaaman lopputuloksen erotusta verrattuna siihen lopputulokseen, jos toimintaa ei olisi tapahtunut*. (Serola & Vakkari 2011, 11, 20.)

Yhteenvedon voi siis todeta, ettei minkäänlaista yksimielisyyttä tulosten ja vaikutusten määritelmistä löydy. Tilanne on samansuuntainen kuin vaikuttavuuden käsitteen kohdalla – määritelmiä on suurin piirtein yhtä monta kuin määrittelijöitä. Heidän kesken, jotka erottelevat selkeästi tuloksen ja vaikutuksen käsitteet, näyttää silti vallitsevan ainakin jonkinlainen yhteisymmärrys: vaikutuksella tarkoitetaan kirjastopalveluiden käytön seurauksena tapahtuvaa *eroa* tai *muutosta*, ei pelkästään kirjastonkäytön lopputulosta. Tätä seuraisi sitten pohdinta siitä, tarvitaanko eron tai muutoksen todentamiseen esimerkiksi klassisen koeasetelman tapaista vertailua vai riittäisikö vähempi.

3.4 Yhteenveto kirjastoalan vaikuttavuuden määritelmistä

Kolmannen luvun lopuksi esitetään yhteenveto yleisten kirjastojen vaikuttavuuden määritelmistä. Erilaisia lähetymistapoja havainnollistaa ”rautalankamalli” (taulukko 3). Vaikuttavuuden määritelmät ja arvioinnin kohteet on siinä esitetty hyvin yleisellä tasolla. Myöskään vaikutuksen käsitettä ei ole määritelty tarkemmin. Syy tähän on seuraava. Tavoitena on tiivistää vaikuttavuuden arvioinnin lähestymistapojen koko laaja kirjo yhdeksi malliksi yksinkertaisella tavalla, sikäli kuin tämä on mahdollista. Tarkemmat määritelmät olisivat johtaneet uusiin jaotteluihin ja vaikeaselkoisempaan malliin. Lähestymistavat eivät ole toisensa poissulkevia vaihtoehtoja, vaan samassa tutkimuksessa voidaan hyödyntää useampaa.

Taulukko 3. Rautalankamalli yleisten kirjastojen vaikuttavuuden määritelmistä.

VAIKUTTAVUUDEN MÄÄRITELMÄ	ARVIOINNIN KOHDE
Vaikuttavuus tavoitteiden saavuttamisena	Missä määrin palvelulle asetetut tavoitteet on saavutettu?
Vaikuttavuus päämäärien edistämisenä	Miten palvelut edistävät kirjaston omia ja yhteisön yleisiä päämääriä?
Vaikuttavuus suhteessa tarpeisiin	Vastaavatko palvelut kirjastonkäyttäjien tunnistettuihin tarpeisiin?
Vaikuttavuus toimenpiteen seurauksena (klassinen koeasetelma)	Mitä vaikutuksia tietyllä palvelulla tai toiminnalla on ollut?
Vaikuttavuus mekanismien tarkastelemisena	Minkä mekanismien kautta palvelu vaikuttaa eli miten lopputulokseen päädytään?
Palvelujärjestelmän kyky saada aikaan vaikutuksia (kapasiteetti/potentiaali)	Millaiset valmiudet yleisillä kirjastoilla on saada aikaan vaikutuksia?
Vaikuttavuus palvelujärjestelmän toiminnan seurauksena (yksilö- ja yhteisötasoilla)	Millaisia vaikutuksia yleisillä kirjastoilla on ollut yksilöihin? Millaisia vaikutuksia yleisillä kirjastoilla on ollut yhteisöön?

Mallin on myös tarkoitus olla kattava. Sen vuoksi siihen kuuluu myös Rajavaaran (2006, 40) *vaikuttavuus toimenpiteen seurauksena*, vaikkei aineistosta löytynytään puhdasta klassisen koeasetelman kriteerit täyttävää, käytännössä toteutettua esimerkkiä. Siinä mielessä rautalankamalli kuvaa *mahdollisia* lähestymistapoja yleisten kirjastojen vaikuttavuuden arviointiin. Lopulta kriteereissä on kuitenkin kyse sopimisesta, eikä niiden asettamiseen ole yhtä ainoaa oikeaa tapaa. Vaikuttavuutta toimenpiteen seurauksena olisi ehkä mahdollista arvioida hieman väljemmilläkin kriteereillä.

Samoin malliin sisältyy Rajavaaran (2006, 42) määritelmä *vaikuttavuus mekanismien tarkastelemisena*, vaikkei sitä käsitelty luvussa 3.2 lainkaan. Selitys sen puuttumiselle on yksinkertainen. Aineistossa ei Rajavaaran kuvauksen mukaista mekanismien tarkastelua eli realistista tai teoriapohjaista arviointia esiintynyt. Kenties se koetaan kirjastotalalla vieraana ja liian ”tapauskohtaisena” näkökulmana, koska sen tavoitteisiin kuuluu myös selvittää *mikä toimii kenellekin ja missä olosuhteissa*. (Rajavaara 2006, 42.) Väljemmin sovellettuna sekin voisi silti täydentää muita lähestymistapoja ja tarjota näkökulman sen arviointiin *miten* kirjastopalvelut saavat aikaan vaikutuksia.

Luvussa 3.2.5 tehtiin erottelu vaikuttavuuden arvioinnin *mikro-* ja *makrotasojen* välillä. Mikrotason arviointi koskee esimerkiksi tietyn kirjastopalvelun taikka hankkeen vaikuttavuutta, makrotason arviointi kokonaisen palvelujärjestelmän vaikuttavuutta. Jaottelu perustui siihen, että tutkimusaineistossa esiintyneiden lähestymistapojen voi tulkita jakautuneen tällä tavalla.

Rautalankamallissa ei kuitenkaan tehdä näin jyrkkää erottelua. Taulukon kaksi alinta vaikuttavuuden määritelmää liittyvät kokonaisen palvelujärjestelmän vaikuttavuuteen ja selkeästi makrotasoon. Viisi ylintä määritelmää liittyivät *tutkimusaineistossa* lähinnä mikrotason arviointiin. Ei silti liene viisasta sulkea pois sitä vaihtoehtoa, etteikö niitäkin olisi mahdollista *soveltaa* myös makrotasolla. Ainakin yksi esimerkki tästä löytyykin Serolan ja Vakkarin (2011) tutkimuksesta, jossa yleisten kirjastojen hyötyjä arvioitiin makrotasolla myös suhteessa kirjastolain tavoitteisiin ja opetusministeriön kirjastostrategioihin. Rautalankamallin tavoitteena on siis ainoastaan kuvata tiiviisti erilaiset lähestymistavat, ei ottaa kantaa siihen miten arviointia tulisi milläkin tasolla tehdä.

4 MITEN YLEISTEN KIRJASTOJEN VAIKUTTAVUUTTA VOIDAAN ARVIOIDA JA MITATA?

Luvussa 4 siirrytään käsitteistä askel lähemmäksi käytäntöä. Edellisessä luvussa ilmeni, että erilaisia tapoja ymmärtää yleisten kirjastojen vaikuttavuus käsitteenä on useampia. Lähtökohtaisesti arvioinnin menetelmät ja mittarit on valittava sen mukaan, mitä kulloinkin vaikuttavuudella tarkoitetaan ja mitkä ovat arvioinnin tavoitteet. Eri vaikuttavuuden määritelmiin soveltuvien menetelmien käsittely yksityiskohtaisesti ja erikseen ei ole mahdollista tässä tutkielmassa. Alaluvussa 4.1 tutustutaan pääpiirteittäin erilaisiin arviointimenetelmiin. Alaluvun 4.2 aiheena ovat arvioinnin keskeisimmät ongelmakohdat.

4.1 Vaikuttavuuden arvioinnin menetelmät

Arviointimenetelmien kuvaus perustuu pääosin Pollin (2012) artikkeliin. Menetelmät jaetaan siinä kahteen kategoriaan: 1) menetelmät jotka ainoastaan *viittaavat* kirjaston vaikutuksiin (*only indicate an impact*) ja 2) menetelmät jotka *osoittavat* tai *todistavat* kirjaston vaikutuksia (*prove impact*). Jälkimmäisessä näytölle asetetut vaatimukset ovat tiukempia. Luotettavimmat tulokset saadaan aikaan menetelmiä yhdistelemällä. Siksi arvokkaita ovat nekin menetelmät, jotka ainoastaan viittaavat kirjaston vaikutuksiin. (Poll 2012, 125-128, ks. myös Debono 2002, 86-87.) Poll (2012, 121) huomauttaa käsittelevänsä *sekä saatavilla olevia että potentiaalisia arvioinnin menetelmiä*. Tällainen näkemys vaikuttavuuden arvioinnille relevanteista menetelmistä on varsin laaja. Siksi se nähdäkseni sopii katsauksen lähtökohdaksi paremmin kuin suppeampi näkökulma. Pollin esittämä jaottelu on merkityksellinen myös sen vuoksi, että se liittyy kiinteästi vaikuttavuuden arvioinnin käsitteistön kansainvälisen ISO-standardin kehittämiseen.

4.1.1 Menetelmät jotka ainoastaan *viittaavat* kirjaston vaikutuksiin

Ensimmäisen ryhmän muodostavat Pollin (2012, 125-126) jaottelussa 1) *tilastolliset tunnusluvut* (statistical counts), 2) *suorituskykymittarit* (performance measures) ja 3) *asiakastyytyväisyyskyselyt* (user satisfaction surveys). Kirjastojen keräämät tilastot osoittavat panosten (input) ja tuotosten (output) määriä ja tarjoavat siten valmiita aineis-

toja arviointeihin. Sekä tilastollisia tunnuslukuja että suorituskykyindikaattoreita voidaan hyödyntää tunnistamaan kehityskulkuja, jotka viittaavat kirjaston vaikutuksiin.

Poll (2012, 126) havainnollistaa tätä esimerkein. Kirjastossa järjestetään informaatiolukutaidon kurssi useamman kerran peräkkäin. Osallistujien määrä kasvaa jatkuvasti. Tämä voi viitata siihen, että aikaisemmat osallistujat ovat mainostaneet kurssia, koska ovat hyötynyt siitä. Toisessa esimerkissä suorituskykyindikaattori lataukset asiakasta kohden (downloads per capita) osoittaa nousutta arvoa. Pollin mukaan tämä osoittaa yhtäältä sitä, että kirjaston elektroninen tietokanta on käyttäjien tarpeiden kannalta riittävä, toisaalta sitä että kyseinen palvelu on tullut käyttäjille tutummaksi.

Vaikutukset siis *päätellään* tai *johdetaan* kirjaston toimintaa kuvaavista tunnusluvuista ja mittareista. Esimerkeistä on kuitenkin havaittavissa, että vaikuttavuuden arviointi niissä on varsin tulkinnanvaraista. Poll (2012, 126) korostaakin, etteivät tunnusluvut tai mittarit yksinään pysty osoittamaan tai todistamaan yleisen kirjaston vaikutuksia. Jos tilastollista dataa kuitenkin kerätään systemaattisesti pitemmän ajan kuluessa, voidaan tehdä päätelmiä kirjastopalveluiden vaikutuksista. Päätellyt tai johdetut vaikutukset (indicated impact) eivät koskaan ole yksinään riittäviä ja luotettavia arvioinnin tuloksia, vaan niitä tulisi testata muilla menetelmillä, kuten kyselyillä ja haastatteluilla.

Poll (2012, 126) luokittelee myös asiakastytyväisyyskyselyt niihin menetelmiin, jotka ainoastaan viittaavat kirjaston vaikutuksiin. Kuten kolmannessa luvussa huomattiin, tyytyväisyyttä mittaavat kyselyt saatetaan joskus tulkita vaikutusten arvioinniksi. Jos vaikutuksilla kuitenkin tarkoitetaan Pollin tapaan kirjastonkäytön seurauksena tapahtuvaa *eroa* tai *muutosta*, ei asiakkaiden tyytyväisyyden taso vielä vastaa tätä määritelmää. Asiakastytyväisyyskyselyihin pätee kuitenkin sama kuin tunnuslukuihin ja suorituskykymittareihin: mikäli kyselyitä tehdään systemaattisesti pitemmän ajan kuluessa, voidaan niiden avulla tehdä päätelmiä kirjastopalveluiden vaikutuksista.

4.1.2 Menetelmät jotka osoittavat kirjaston vaikutuksia

Kirjastojen vaikutuksia osoittavat tai todistavat menetelmät (prove impact) voidaan jakaa kahteen ryhmään niiden käyttämien aineistotyyppien mukaisesti: *havainnointiaineistoja* (observed evidence) ja *kyselyaineistoja* (solicited evidence) hyödyntävät menetelmät (Poll 2012, 126).

Havainnointi on aineistonhankintamenetelmä, jossa tutkittavasta ilmiöstä kerätään tietoa tekemällä havaintoja. Havaintoja kerätään *suoraan* tarkkailemalla ihmisten toimintaa ja käyttäytymistä sen sijaan, että käytettäisiin kyselyiden tai haastatteluiden kaltaisia tutkimusinstrumentteja. Tästä näkökulmasta havainnoinnin kautta kerättyjä aineistoja voidaan pitää kyselyaineistoja objektiivisempina. Havainnointitapoja voidaan jäsentää eri tavoin ja havainnoijan rooli voi vaihdella tutkimusotteesta riippuen. Havainnointi voi olla strukturoitua tai strukturoimatonta, osallistuvaa tai ei-osallistuvaa, avointa tai peitettyä. (Poll 2012, 126.)

Kirjastoalalta Poll (2012, 126) esittää viisi esimerkkiä havainnointiin perustuvista menetelmistä: 1) *asiakkaiden käyttäytymisen havainnointi ennen ja jälkeen kirjastopalveluiden käytön*, 2) *asiakkaiden käyttäytymistä koskeva ”tiedonlouhinta” (data mining)*, 3) *kirjastonkäyttöä koskevien tietojen vertailu työ- ja opintomenestykseen*, 4) *asiakkaiden oma kirjanpito kirjastonkäytöstään ja muutoksista tiedoissa ja taidoissa (portfolio)* sekä 5) *osaamista mittaavat testit ennen ja jälkeen käyttäjäkoulutuksen*. Tiedonlouhinnalla tarkoitetaan joukkoa menetelmiä, joilla pyritään oleellisen tiedon löytämiseen suurista tietomassoista. Kahden viimeisen menetelmän kohdalla Poll näyttää tulkitsevan havainnoivaa tutkimusotetta väljästi. Neljännessä esimerkissä havainnoijana toimii tutkijan sijasta kirjaston asiakas itse, joten aineiston voisi tulkita myös kyselyaineistoksi. Viidennessä taas on kyse havainnoinnista vain siinä tapauksessa, jos suora testaaminen lasketaan havainnoinniksi.

Havainnointia hyödyntävissä menetelmissä on kuitenkin omat ongelmansa ja rajoitteensa. Esimerkiksi kirjastonkäyttöä sekä työ- ja opintomenestystä koskevien tietojen vertailu ei usein ole mahdollista, johtuen muun muassa tietosuojaan liittyvistä seikoista. Havainnointiaineistoihin sisältyy myös vaikuttavuuden arvioinnin ehkä suurin ongelma: kuinka erottaa kirjaston vaikutukset muiden tekijöiden aikaansaamista vaikutuksista? (Poll 2012, 127-128.)

Kyselyaineistoja (solicited evidence) hyödyntäviin menetelmiin lukeutuvat kaikki ne menetelmät, joissa tiedustellaan asiakkaiden omia arvioita kirjastonkäytön hyödyistä tai vaikutuksista. Näitä sosiaalitieteistä lähtöisin olevia menetelmiä kutsutaan myös ”pehmeiksi menetelmiksi” (soft methods), koska ne perustuvat enemmän informanttien mielipiteisiin kuin ns. kovaan dataan (hard data). (Poll 2012, 127.)

Kyselyaineistoja hyödyntävät menetelmät voidaan jakaa edelleen *kirjallisiin* (survey) ja *suullisiin* menetelmiin (yksilö-, ryhmä- ja kohderyhmähaastattelut). Kirjallisiin kyselyihin lukeutuvat menetelmät ovat yleensä enemmän standardoituja ja pyrkimyksenä on tulosten esittäminen tilastollisessa muodossa. Haastatteluista kerätty aineisto on useammin laadullista tietoa. Mikäli tavoitteena on tunnistaa kehityskulkuja tai tehdä ajallista vertailua, tulokset tulisi silti aina kvantifioida. (Poll 2012, 127.)

Jako kirjallisia ja suullisia kyselyaineistoja hyödyntävien menetelmien välillä ei ole ehdoton, vaan niitä voidaan myös yhdistellä. Chiessin (2011) käyttämä menetelmä oli kirjastonkäyttäjille suunnattu kyselytutkimus (survey), joka kuitenkin toteutettiin haastatteluna. Näin haastattelijalla oli mahdollisuus suoraan havainnoida haastateltavien reaktioita kysymyksiin ja saada ymmärrystä siitä, mitkä kysymykset toimivat hyvin ja mitkä kaipasivat muokkaamista.

Jos palataan jälleen Pollin (2012, 123) vaikutuksen (impact) määritelmään *ero tai muutos, joka tapahtuu yksilössä tai ryhmässä kirjastopalveluiden käytön seurauksena*, voisi ajatella havainnoinnin kautta päästävän lähimmäksi tämän objektiivisessä arvioinnissa. Kyselyaineistossahan on aina lopulta kysymys käyttäjän subjektiivisesta kokemuksesta tai arviosta, ei objektiivisesti todennetusta erosta tai muutoksesta. Kyselyaineisto on kuitenkin monesti realistisesti ajatellen ainoa vaihtoehto. Esimerkiksi jos halutaan tietoa *vaikuttavuudesta kokonaisen palvelujärjestelmän toiminnan seurauksena* makrotasolla (ks. luku 3.2.5), on kyselyaineiston kerääminen huomattavasti vähemmän resursseja vaativa menetelmä kuin tavalla tai toisella toteutettu havainnointi. Menetelmät on valittava sen mukaan, mitä vaikuttavuudella kulloinkin tarkoitetaan ja mitkä ovat arvioinnin tavoitteet.

4.2 Yhteenveto vaikuttavuuden arvioinnin ongelmakohdista

Tämän alaluvun tavoitteena on tiivistää yleisten kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin suurimmat ongelmakohdat. Ongelmat eivät ole toisistaan erillisiä vaan liittyvät toisiinsa, mutta niiden kiteyttäminen muutamaksi pääkohdaksi voi silti auttaa hahmottamaan kokonaisuutta paremmin. Vaikeuksia on epäilemättä mahdollista jaotella useammallakin tavalla. Seuraavassa esitetään yksi tapa, jossa ongelmat on jaettu neljään luokkaan.

Yleisten kirjastojen vaikutusten luonne. Yleisten kirjastojen vaikutukset ovat yleensä hankalasti mitattavissa. Vaikutukset ovat pikemminkin abstrakteja (intangible) kuin konkreettisia (tangible). Vaikutukset voivat tapahtua lyhyellä tai pitkällä aikavälillä. Pitkän aikavälin vaikutuksia ei pystytä arvioimaan, jos informantit eivät ole enää käytettävissä. Yleinen kirjasto ei myöskään ole ainoa tekijä, jolla on vaikutuksia yksilöön tai yhteisöön. Kirjaston vaikutusten erottaminen muiden tekijöiden vaikutuksista voi käytännössä olla mahdotonta. (Poll 2012, 128.) Tämän ensimmäisen ongelman voi ajatella sen tyyppiseksi, että sen kanssa on arvioinnissa vain tultava toimeen. Tutkimuksen kohde yksinkertaisesti on pulmallinen. Seuraaviin kolmeen ongelmaan sen sijaan pystytään vaikuttamaan.

Käsitteiden ja menetelmien sekavuus ja vakiintumattomuus. Toinen ongelma viittaa suoraan tämän tutkielman pääteemoihin, joten sitä ei tässä käsitellä sen tarkemmin. Aiheeseen palataan tutkielman luvuissa 5 ja 9. Markless ja Streatfield (2013, 25) huomauttavat käsitteisiin ja menetelmiin liittyvien ongelmien myös johtavan uusiin ongelmiin. Selkeiden arviointikehikkojen puute johtaa usein taipumukseen ”paeta” vaikuttavuuden arvioinnista kohti kirjaston toiminnan ja prosessien kuvaamista. Edelliseen liittyen, se johtaa myös taipumukseen ”paeta” vaikuttavuuden arvioinnista kirjastotilastojen tai kirjastopoliittisten ohjelmien kuvaamiseen, jotka kertovat lopulta hyvin vähän vaikuttavuudesta.

Luotettavan aineiston keruuseen liittyvät ongelmat. Kovan datan kerääminen yleisten kirjastojen vaikuttavuudesta on hankalaa. Havainnointi aineistonkeruumenetelmänä voi johtaa objektiivisempiin tuloksiin, mutta mahdollisuudet sen hyödyntämiseen ovat rajalliset. Kyselyaineistojen sisältämä informaatio on aina subjektiivisemmin väritynyt, mutta toisaalta sen kerääminen on yleensä helpompaa. Kyselyaineistoissa on kuitenkin aina pohjimmiltaan kyse kirjastonkäyttäjien kokemista hyödyistä. Tulkinnanvaraista on se, onko niissä vielä kyse vaikutuksista, jos näillä tarkoitetaan eroa tai muutosta (Poll 2012, 123).

Arviointiin liittyvät käytännön ongelmat. Lisäksi vaikuttavuuden arviointiin liittyy joukko käytännön ongelmia. Kirjastojen itsensä suorittaman arvioinnin osalta voi todeta, ettei henkilökunta monesti tunne arvioinnin menetelmiä. Kirjastojen resurssit suorittaa arviointia ovat myös rajalliset. (Poll 2012, 128.) Hosseini-Ara ja Jones (2013a, 7)

huomauttavat, että usein arviointia ei kirjaston sisällä ole asetettu selkeästi kenenkään tietyn henkilön vastuulle. Tavallisemmin vastuu on jaettu laajemmin, ehkä koko henkilökunnalle, ja arviointiprosessi saatetaan kokea välttämättömänä pakkopullana, joka vie aikaa ”varsinaisesta työstä”. Kyse on Hosseini-Aran ja Jonesin mukaan jonkinlaisesta asenneongelmasta, arvioinnin vastaisuudesta. Toisaalta kyse voi olla myös ylimääräisen byrokratian vastustamisesta, jos tarjolla ei ole mielekkäiksi koettuja arvioinnin kehikkejä ja menetelmiä. Tähän käytännön ongelmaan voitaisiinkin saada helpotusta sillä, että toisena esitettyyn ongelmaan *käsitteiden ja menetelmien sekavuus ja vakiintumattomuus* esitettäisiin parempia ratkaisuja.

5 KIRJALLISUUSKATSAUKSEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Kirjallisuuskatsauksen tavoitteena oli löytää vastauksia kahteen kysymykseen:

1. *Mitä yleisten kirjastojen vaikuttavuuden käsitteellä tarkoitetaan?*
2. *Miten yleisten kirjastojen vaikuttavuutta voidaan arvioida ja mitata?*

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen kohdalla kävi selväksi, ettei siihen ole mahdollista antaa yksiselitteistä vastausta. Erilaisia yleisten kirjastojen vaikuttavuuden määritelmiä on useampia. Määritelmien eroja ja yhtäläisyyksiä havainnollistettiin käsittelemällä niitä yksityiskohtaisesti ja tiivistämällä tulokset rautalankamalliksi luvussa 3.4. Samalla kävi ilmi, että myös tuloksen ja vaikutuksen käsitteistä on kirjastoalalla useampia näkemyksiä. Pelkän kirjallisuuskatsauksen perusteella en katso järkeväksi esittää omia ehdotuksiani siitä, kuinka käsitteistö *tulisi* määritellä. Tavoitteena oli kuvata ja vertailla vaikuttavuuden arvioinnin käsitteitä ja menetelmiä sekä tunnistaa näihin liittyviä ongelmia, ei vielä ratkaista niitä.

Joitain yleisiä johtopäätöksiä on määritelmiä koskevien tulosten perusteella silti mahdollista tehdä. Ensinnäkin kirjallisuuskatsaus osoitti, että vaikuttavuuden arvioinnin käsitteistöä olisi ehdottomasti yksinkertaistettava ja selkeytettävä, jotta tutkimus voisi viimein päästä kunnolla liikkeelle. Suotavaa olisi myös luoda niin johdonmukainen käsitteistö, että siitä saisi arvioijan itsensä lisäksi riittävän helposti selkoa niin kirjaston työntekijät, päätöksentekijät kuin asiasta kiinnostuneet kirjastonkäyttäjätkin. Tällä hetkellä voi sanoa käsitteistön olevan hyvin hajanainen ja vaikeaselkoinen. Yhdenmukaisempi käsitteistö voisi selkeyttää tilannetta huomattavasti. ISO 16439:2014 -standardi on tärkeä askel tähän suuntaan.

Toiseksi, vaikuttavuuden arvioinnissa tulisi aina tehdä selväksi, niin käsitteellisesti kuin myös käytännön osalta, ollaanko tekemisissä mikro- vai makrotason arvioinnin kanssa. Tutkimusaineistosta ilmeni, että varsin usein tätä erottelua ei tehdä lainkaan tai se jää pelkästään lukijan oman päättelyn varaan. Näissä kahdessa on kuitenkin kyse kahdesta eri näkökulmasta erilaisine tavoitteineen ja ainakin osittain erilaisine menetelmineen.

Kolmanneksi, yleisten kirjastojen vaikuttavuus tulisi käsitteellistää siten, että vaikuttavuutta on realistisesti katsottuna myös mahdollista arvioida. Rautalankamallissa esitetiin ehdotelma yleisten kirjastojen vaikuttavuuden määritelmistä ja mahdollisista arvioinnin lähestymistavoista. Mikäli jokin *mahdollinen* lähestymistapa kuitenkin käytännössä osoittautuu *mahdottomaksi* tai epätarkoituksenmukaiseksi, tulee määritelmää muuttaa. Ilmeisenä esimerkkinä tästä nousee esiin määritelmä vaikuttavuus toimenpiteen seurauksena, jonka arvioimisen kriteerejä voisi kirjastoalalla ehkä väljentää verrattuna Rajavaaran (2006, 40) kuvaamaan klassiseen koeasetelmaan. Sama koskee myös vaikutuksen käsitteen määrittelyä. Tarkoitettiin vaikutuksella sitten eroa tai muutosta tai jotakin muuta, tulisi sitä myös pystyä arvioimaan. Muulla tavoin määritellyinä vaikuttavuus ja vaikutus ovat arvioinnin näkökulmasta hyödyttömiä.

Toisen tutkimuskysymyksen kohdalla tyydyttiin suppeampaan vastaukseen. Kirjallisuuskatsauksen pääpaino oli käsitteiden analyysissä. Katsoin kuitenkin, että katsaus vaatii myös tiiviin ja selkeän menetelmien esittelyn, jotta lukija pystyy saamaan aiheesta riittävän kokonaiskuvan. Menetelmien kuvauksen kautta voitiin myös osoittaa kattavammin yleisten kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin keskeisiä ongelmakohtia luvussa 4.2. Silti perusteellisempi vastaaminen toiseen tutkimuskysymykseen sisältäisi muuta kuin kuvauksen siitä, minkälaisia menetelmiä ja mittareita vaikuttavuuden arviointiin on kirjallisuudesta löydettävissä. Ainakin se sisältäisi pohdintaa siitä, miten arvioinnin mittareita voidaan tai olisi järkevää *rakentaa*. Tämä olisi kuitenkin vaatinut selvästi laajemman tarkastelun.

Kirjallisuuskatsauksen pääanti onkin nähdäkseni selkeästi käsitteiden tarkastelussa, ei menetelmien kuvauksessa. Johdannossa todettiin, ettei yleisten kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin käsitteistö ole vielä vakiintunut. Tämä näkemys sai vahvistusta kirjallisuuskatsauksen myötä. Käsitteistön vakiintumattomuus on toiminut esteenä vaikuttavuuden arvioinnin käynnistymiselle kirjastoalalla. Vaikkei tämä tutkielma esitäkään tarkkoja ehdotelmia käsitteistä, uskon kuitenkin sen voivan toimia alustavana esityksenä siitä, miten ja mihin suuntaan käsitteiden määrittelyssä kannattaisi kulkea. Rautalankamallia voisi myös käyttää lähtökohtana sille, mihin eri suuntiin vaikuttavuuden arvioinnissa olisi *käytännössä* mahdollista edetä. Määritelmien ja menetelmien toimivuus ratkaistaan joka tapauksessa vasta käytännön kokemuksen kautta. Edellä mainitun ohella

uskon tutkielman hyödyllisyyden löytyvän siitä, että se tarjoaa aiheeseen johdantomaisen informaatiopakettin ja ajankohtaisen kirjallisuuskatsauksen.

Lopuksi on syytä nostaa esiin vielä yksi seikka. Vaikuttavuuden arvioinnin käsitteistön määrittely merkitsee aina myös jonkinlaista kannanottoa siihen, kuinka arviointia tulisi tehdä. Vaikuttavuuden määrittely tietyllä tavalla ohjaa samalla itse vaikuttavuuden arviointia tiettyyn suuntaan. Asiaan kytkeytyy olennaisesti myös arvioinnin *tavoitteet*, joihin liittyviä kysymyksiä ehdittiin kirjallisuuskatsauksessa vain lyhyesti sivuamaan. Onko tavoitteena todistella kirjastojen vaikuttavuutta ja turvata kirjastojen rahoitus, kerätä tietoa palveluiden kehittämiseksi vai tehdä objektiivista tieteellistä tutkimusta? Kelle tietoa tuotetaan? Mitään tavoitetta ei voi yksiselitteisesti pitää toisia parempana tai huonompana, vaan niillä kaikilla varmasti on paikkansa. Arvioinnin perimmäisillä tavoitteilla on silti paljon merkitystä sen kannalta, millaiset määritelmät ja lähestymistavat palvelevat kutakin tarkoitusta parhaiten.

6 EMPIIRINEN TUTKIMUSASETELMA - KOTIKIRJASTON VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINTI

Tutkielman empiirisessä osiossa siirrytään käsitteiden ja menetelmien kuvauksesta kohti käytäntöä. Tavoitteena on soveltaa yhtä arviointimallia ja toteuttaa sen avulla vaikuttavuuden arviointia käytännössä. Kirjallisuuskatsauksen aineistostaärkevimmät vaihtoehdot tutkimusmenetelmäksi löytyvät sen luokasta ”Kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin opaskirjat”. Luokissa ”Yleisten kirjastojen vaikuttavuutta tai hyötyjä arvioineet tutkimukset” tai ”Artikkelit ammattilehdissä ja muissa julkaisuissa” menetelmien kuvaus on vähemmän yksityiskohtaista ja konkreettista. Vaikuttavuuden arvioinnin opaskirjoista tutkielman empiirisen osion lähtökohdaksi valitsin Marklessin ja Streatfieldin arviointimallin teoksessa *Evaluating the impact of your library* (2013).

Marklessin ja Streatfieldin arviointimallin valintaa verrattuna kahteen muuhun opaskirjaan voi perustella ainakin seuraavilla syillä. Ensinnäkin, Marklessin ja Streatfieldin (2013) teos on tuoreempi kuin Durrancen ja Fisherin *How libraries and librarians help. A guide to identifying user-centered outcomes* (2005) ja Rubinin *Demonstrating results. Using outcome measurement in your library* (2006). Marklessin ja Streatfieldin (2013) kirja on toinen uusittu painos vuoden 2006 painoksesta. Toiseksi, Marklessin ja Streatfieldin kirja on laajin sisällöltään. Sekä käsitteiden että menetelmien kuvaus on perusteellisempaa verrattuna kahteen muuhun opaskirjaan. Käytännön esimerkkejä on kuvattu enemmän ja tarkemmin. Korjaukset ja muutokset uusittuun toiseen painokseen on tehty painosten välillä tehdyn käytännön tutkimuksen perusteella. Taustalla on enemmän kertynyttä faktaa ja kokemusta kuin muiden opaskirjojen kohdalla.

Markless ja Streatfield (2013, 19-20) esittävät kahtiajaon kirjastojen vaikuttavuuden arvioimisen syistä, jakamalla nämä *ulkoisiin tekijöihin* (external factors) ja *sisäisiin tekijöihin* (internal factors). Kirjoittajien ajatuksia karkeahkosti tiivistäen ulkoisissa tekijöissä on kyse *kirjaston arvon osoittamisesta*, sisäisissä tekijöissä puolestaan *palveluiden kehittämisestä käyttäen vaikuttavuuden arviointia työkaluna*.

Ulkoisten tekijöiden kohdalla Marklessin ja Streatfieldin (2013, 19-20) mukaan kirjastopalveluissa kehitys on kulkemassa kohti kasvavaa tilivelvollisuutta (accountability). Tilivelvollisuuden täyttämiseksi ”perinteisesti” kerätyt mittarit keskittyvät kuitenkin liikaa kirjastojen *tuotoksiin* (output, esim. laina- ja kävijämäärät) eivätkä pysty osoittamaan kirjaston todellista arvoa. Vaikuttavuuden arvioinnilla pystyttäisiin paremmin tekemään näkyväksi se, mitä kirjastopalvelut ovat todella saavuttaneet.

Sisäiset tekijät puolestaan liittyvät suuremmin kirjastopalveluiden kehittämiseen. Markless ja Streatfield (2013, 19-20) kuvaavat lyhyesti sisäisiä tekijöitä. Ensinnäkin, tarkempi tavoitteiden määrittely sekä näytön kerääminen tavoitteiden toteutumisen arvioimiseksi ohjaavat selkeyteen ja auttavat keskittymään prioriteetteihin. Toiseksi, keskittyminen rajattuun määrään tavoitteita ja vaikuttavuuden indikaattoreita auttaa nostamaan esiin ongelmia. Esimerkiksi, miksi tietyllä palvelulla ei olekaan ollut toivottuja vaikutuksia? Kolmanneksi, mikäli vaikuttavuuden arviointi kytketään osaksi palveluiden kehittämistä, tämä lisää henkilökunnan työmotivaatiota. Henkilökunta pystyy hahmottamaan tavoitteitaan tarkemmin sekä näkemään mitä palveluilla on saatu aikaiseksi.

Empiirisen tutkimuskohteen valinnassa ajatuksena oli löytää gradun mittasuhteisiin sopivan kokoinen palanen, kuten yksi kaupunginkirjaston yksikkö tai tietty palvelu. Yllättävän vaivattomasti sopiva kohde löytyikin: Helsingin kaupunginkirjaston kotipalvelu eli *Kotikirjasto*. Kotikirjaston palvelut ovat tarkoitettu kaikille helsinkiläisille, jotka eivät esimerkiksi sairauden, vamman tai korkean iän takia pääse itse käymään kirjastossa. Käytettävissä on koko pääkaupunkiseudun HelMet-kirjastojen aineisto. Kotikirjaston henkilökunta kokoaa yhdessä asiakkaan kanssa tiedot aineistoista, joista tämä on kiinnostunut. Kommunikointi Kotikirjaston ja asiakkaan välillä toimii puhelimitse, sähköpostilla tai HelMet-järjestelmän kautta. Aineisto toimitetaan kotiin sovitun aikataulun mukaisesti. Samalla noudetaan palautuva aineisto. Palvelu on maksutonta. Kotikirjaston toimipiste sijaitsee Pasilan pääkirjastossa. (”Helsingin kaupunginkirjaston Kotikirjasto”. HelMet [<http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ ja _palvelut/Kotipalvelu/Helsingin_kaupunginkirjaston_Kotikirjast\(1371\)>](http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ ja _palvelut/Kotipalvelu/Helsingin_kaupunginkirjaston_Kotikirjast(1371)). 27.12.2016.)

Kävin esittelemässä tutkimusideaani Kotikirjaston henkilökunnalle huhtikuussa 2015 ja he päättivät lähteä tutkimukseen mukaan. Ennen tapaamista olin toimittanut henkilökunnalle kuuden sivun mittaisen tiivistelmän tutkimussuunnitelmastani. Tässä ensimmäisessä tapaamisessa kerroin aluksi tutkimusideastani sekä aihepiiristä yleisemmin noin puoli tuntia. Tämän jälkeen aiheesta keskusteltiin vielä vajaan tunnin verran ja sovittiin että Kotikirjastoa koskeva vaikuttavuuden arviointi tehdään. Arvioinnin sisällön suhteen ei lyöty vielä mitään lukkoon. Lähtökohdaksi sovittiin kuitenkin eteneminen Marklessin ja Streatfieldin arviointimallin vaiheiden mukaisesti. Lisäksi sovittiin, että tutkielman kirjoittaja valmistelee jokaisen vaiheen etukäteen siten, että niitä voidaan tulevaisuudessa tapaamisissa sujuvasti käsitellä.

6.1 Tutkimusongelmat

Empiirisen osuuden tutkimusongelmat ovat:

1. *Miten Marklessin ja Streatfieldin arviointimalli soveltuu Kotikirjaston vaikuttavuuden arviointiin?*
2. *Millaisia vaikutuksia Kotikirjastolla on ollut Marklessin ja Streatfieldin mallilla arvioituna?*

Ensimmäinen tutkimuskysymys liittyy vaikuttavuuden arvioinnin menetelmiin, tutkielman pääteemaan. Tavoitteena on soveltaa käytäntöön Marklessin ja Streatfieldin (2013) mallia ja kuvata arvioinnin toteuttaminen vaiheittain alusta loppuun. Käytännön tekemisen kautta pyrin myös kuvaamaan mallin vahvuuksia ja toisaalta puutteita tai ilmenneitä ongelmia. Näkökulma vahvuuksien ja puutteiden kuvaamiseen on siis käytännönläheinen, ei yleisempi yritys arvioida Marklessin ja Streatfieldin arviointimallia kokonaisuutena.

Toisen tutkimuskysymyksen kautta on tarkoituksena kerätä näyttöä Kotikirjaston vaikuttavuudesta. Lähtökohtana on lisäksi se, että saatuja tuloksia olisi mahdollista hyödyntää myös käytäntöön, mikäli Kotikirjaston henkilökunta näin haluaa tehdä. Tarkoituksena on siis huomioida Marklessin ja Streatfieldin (2013, 19-20) kuvaamat sekä ulkoiset että sisäiset tekijät Kotikirjastossa toteutettavassa vaikuttavuuden arvioinnissa. Kotikirjaston

vaikuttavuuden arvioinnilla on siten kaksi päätavoitetta. Ensiksi, kerätä näyttöä vaikuttavuudesta eli osoittaa Kotikirjaston arvoa. Ja toiseksi, tuottaa tietoa, jota olisi mahdollista hyödyntää Kotikirjaston palveluiden kehittämisessä.

6.2 Tutkimusmenetelmät ja -aineistot

Tutkimuksen suunnittelun kannalta Marklessin ja Streatfieldin lähestymistapa on tietyllä tapaa ongelmallinen. Marklessin ja Streatfieldin arviointimalli on tietynlainen ”metamenetelmä”, joka ei määrittele aineistotyyppejä tai analyysimenetelmiä, vaan ainoastaan opastaa arvioijaa näiden valinnassa. Mallissa edetään vaiheittain alkaen tavoitteiden asettamisesta ja sen jälkeen vaikuttavuuden indikaattorien määrittämisestä. Nämä toteutetaan ennen aineistonkeruun ja -tulkinnan suunnittelua. Selvää on, että arvioinnin toteuttamiseen tarvitaan Kotikirjaston henkilökunnan panosta jo ensimmäisestä vaiheesta eli tavoitteiden asettamisesta lähtien. Tutkimusmenetelmien ja -aineistojen tarkka kuvaaminen ja suunnittelu etukäteen ei siis ole mahdollista. Ne määrittyvät sitä mukaa kun Marklessin ja Streatfieldin arviointimallin vaiheet käydään järjestyksessä läpi.

Marklessin ja Streatfieldin (2013, 69) mukaan vaikuttavuuden arvioinnissa on pohjimmiltaan kyse kolmesta asiasta: kohdentamisesta (focus) eli mitä tavoitellaan ja kenelle, indikaattoreista (indicators) ja näytöstä (evidence). Kokonaisuudessaan arviointi koostuu kuitenkin kuudesta eri vaiheesta, joita kuvaan seuraavassa lyhyesti. Jokaista vaihetta on opaskirjassa käsitelty yhden luvun verran.

Vaihe 1. Tavoitteiden asettaminen (Getting things clear: objectives)

Määritellään tavoitteet, joiden mukaisesti halutaan vaikutuksia näkyvän. Tavoitteiden tulee olla aikaan sidottuja ja riittävän spesifejä, jotta niiden toteutumista pystytään arvioimaan. Markless ja Streatfield kannattavat laajaa ja työlästä stakeholder-mallia, jossa tavoitteiden asetteluun osallistetaan kaikki ”oleelliset tahot”, eli vähintään kehysorganisaatio ja asiakkaat. (Markless & Streatfield 2013, 69-78.)

Vaihe 2. Onnistumisen kriteerit ja vaikuttavuuden indikaattorit (Success criteria and impact indicators)

Luku käsittelee onnistumisen kriteerien määrittelyä sekä indikaattoreiden rakentamista näiden pohjalta. Avainkysymys on ”Kuinka tiedän, että saan muutosta aikaan?” Indikaattoreiden luominen on yksi kriittisimmistä arvioinnin vaiheista. (Markless & Streatfield 2013, 79-104.)

Vaihe 3. Toiminnot ja prosessi-indikaattorit (Making things happen: activities and process indicators)

Tavoitteet täytyy ”tulkita” käytännön toiminnaksi. Yksinkertaistaen kyse on toimintatapojen (activities) löytämisestä ja määrittämisestä tavoitteiden toteuttamiseksi. (Markless & Streatfield 2013, 105-112.)

Vaihe 4. Näytön pohdinta (Thinking about evidence)

Koko arviointimalli perustuu siihen, että arvioinnin tulee olla näyttöön perustuvaa (evidence-based). Lyhyesti sanoen vaiheen tavoitteena on määrittää, minkälaista näyttöä on tarkoituksenmukaista kerätä. Esim. laadullista vai määrällistä, molempia? Kuinka paljon? Millaisen näytön keräämiseen resurssit riittävät? (Markless & Streatfield 2013, 113-125.)

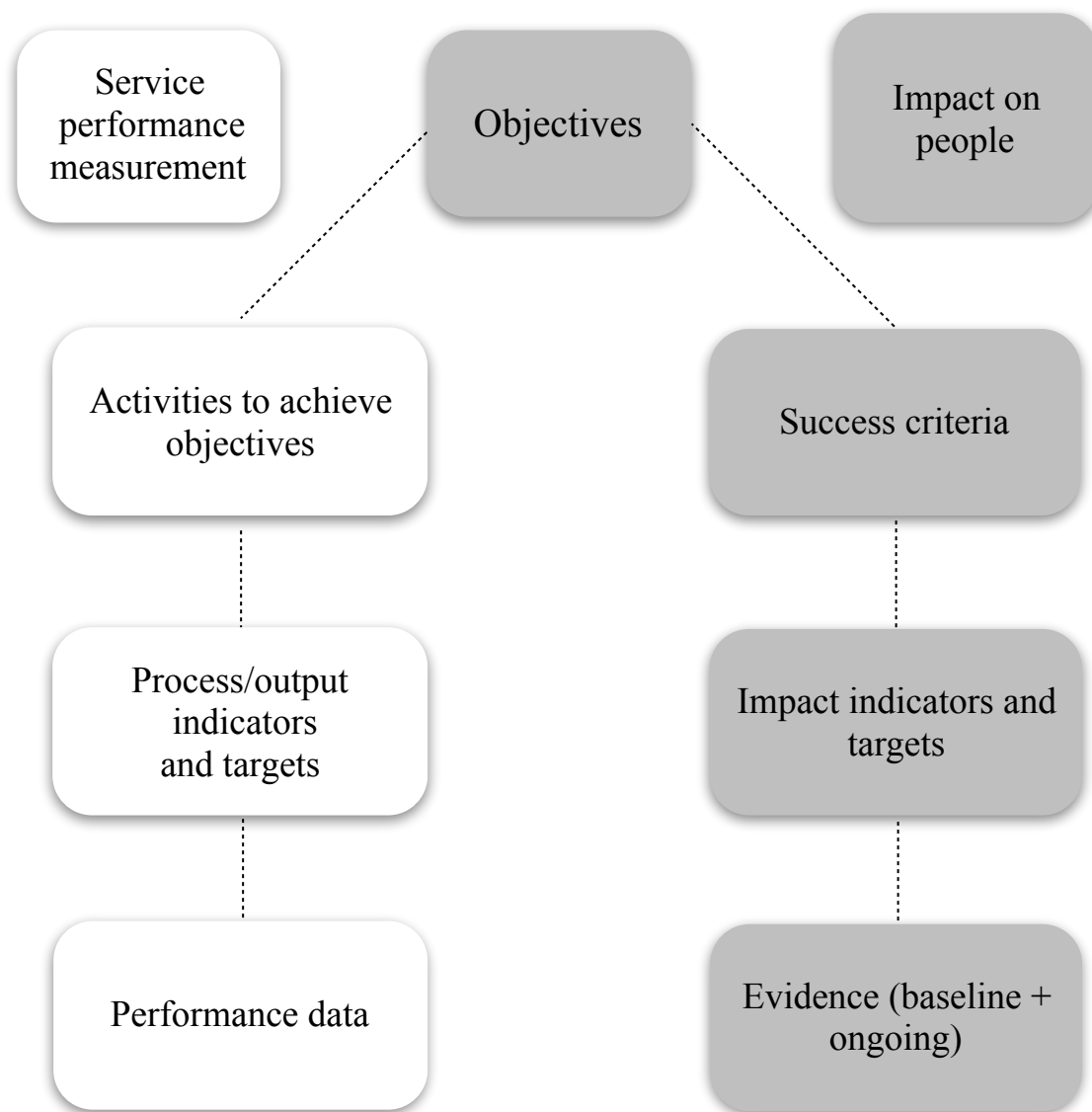
Vaihe 5. Aineistonkeruu ja -tulkinta (Gathering and interpreting evidence)

Viides vaihe on aineistonkeruumenetelmän tai -menetelmien määrittäminen (havainnointi, kyselyt, haastattelut, kohderyhmähaastattelut, brainstorming jne.) ja sen jälkeen aineistonkeruun toteuttaminen. Samaan tapaan aineiston tulkintasääntöjen määrittely ja sitten itse aineiston tulkinta. (Markless & Streatfield 2013, 127-170.)

Vaihe 6. Tavoitteiden asettaminen ja kehityssuunnittelu (Setting targets and development planning)

Edellä kuvattujen vaiheiden suorittamisen jälkeen arvioijalla tulisi jo olla melko hyvä käsitys palvelun tai hankkeen vaikuttavuudesta. Tätä tietoa voidaan soveltaa toiminnan suunnitteluun ja uusien tavoitteiden asettamiseen. (Markless & Streatfield 2013, 171-179.)

Arviointimallia havainnollistaa kuvio 2. Suoraan vaikuttavuuden arviointiin liittyvät kohdat ovat kuviossa oikealla puolella, ”perinteisiin” mittareihin liittyvät vasemmalla. Marklessin ja Streatfieldin (2013, 62) mukaan myös perinteiset mittarit ovat kirjaston toiminnan arvioinnin kannalta tärkeitä, mutta vaikuttavuuden arvioinnissa ne eivät kuitenkaan ole ensisijainen huomion kohde.



Kuvio 2. Marklessin ja Streatfieldin (2013, 63) kirjastojen vaikuttavuuden arviointimalli.

Tarkemmin Marklessin ja Streatfieldin arviointimallin eri vaiheita esittelen tutkielman seitsemännessä luvussa, kuvatessani Kotikirjaston vaikuttavuuden arvioinnin toteutusta käytännössä.

7 KOTIKIRJASTON VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINNIN TOTEUTUS VAIHEITTAIN

Seitsemännessä luvussa kuvataan Kotikirjaston vaikuttavuuden arvioinnin toteutus vaiheittain. Jokaiselle vaiheelle on varattu yksi alaluku. Kussakin alaluvussa pyrin kuvaamaan kahta seikkaa: ensinnäkin Marklessin ja Streatfieldin arviointimallin sisältöä edellistä lukua tarkemmin, toiseksi kuinka mallia käytännössä sovellettiin Kotikirjaston vaikuttavuuden arviointiin.

Kotikirjaston henkilökunnalle esittelin arviointimallia sekä kirjallisesti että suullisesti, pitkälti samaan tapaan kuin seuraavissa alaluvuissa. Ennen jokaista tapaamista toimitin lyhyen luonnoksen käsiteltävistä asioista muutamaa päivää etukäteen, jotta kotikirjastolaiset ehtivät siihen tutustua tai ainakin pikaisesti vilkaista.

Marklessin ja Streatfieldin (2013, 63) mukaan mallia on järkevää soveltaa siten, että kolmen ensimmäisen vaiheen suunnittelu tapahtuu ryhmätyönä yhdessä neljän tunnin sessiossa. Tämän jälkeen asia laitetaan joksikin aikaa hautumaan ja vaiheet 4 ja 5 suunnitellaan myöhemmin, jälleen neljässä tunnissa. Vaihe 6 tapahtuu vasta sen jälkeen kun arviointi on suoritettu. Empiirisen aineiston keruuta suunnitellessani epäilin, olisivatko Kotikirjaston työntekijät kiinnostuneita nelituntisista suunnittelupalavereista, varsinkin jos saisin osallistettua projektiin useampia henkilöitä. Kenties mahdollista olisi yksi tai kaksi lyhyempää ideointipalaveria, joiden jälkeen tekisin itse tarvittavan lisätyön ja hyväksyittäisin tulokset myöhemmin sekä muokkaisin tarpeen mukaan. Joka tapauksessa palavereihin olisi parasta kirjoittaa jonkinlaiset käsikirjoitukset.

Tapaamiset etenivät etukäteen valmistelemieni ”harjoitusten” tekemisen kautta. Niiden ideana oli saada ryhmässä ajatukset liikkeelle ja luoda lähtöasetelma keskustelulle. Toiseksi niiden tavoitteena oli osoittaa opiskelijan nähneen vaivaa asian eteen ja siten motivoida kaikkia osallistumaan sekä jakamaan omaa osaamistaan ja tietämystään. Yleisesti voi sanoa, että osallistuminen oli koko ryhmän osalta varsin aktiivista ja keskustelu vilkasta. Kaikilla tapaamiskerroilla keskustelu olisi jatkunut pidempäänkin, mutta kotikirjastolaisten jokapäiväiset työtehtävät ja aikataulut asettivat omat rajoitteensa.

Käytännössä omaksi rooliksi tapaamisissa muodostui keskustelun ohjailija, ideoija ja kuuntelija. Arvioinnin sisältö sen sijaan muokkautui lopulliseen muotoonsa pitkälti hen-

kilökunnan esittämien näkemysten ja kommenttien pohjalta, mikä olikin alusta lähtien tarkoituksena.

7.1 Vaihe 1. Tavoitteiden asettaminen

Marklessin ja Streatfieldin (2013) mallin ensimmäinen vaihe on tavoitteiden asettaminen (Getting things clear: objectives). Sen tarkoituksena on määritellä realistiset tavoitteet, joiden mukaisesti halutaan *vaikutuksia* näkyvän. Tavoitteiden tulee olla riittävän tarkkoja, jotta niiden toteutumista pystytään arvioimaan. Tarkalla tarkoitetaan tässä sitä, että pyritään mahdollisimman selkeästi ja yksiselitteisesti kertomaan *minkälaisia vaikutuksia pyritään saamaan aikaiseksi ja kenelle*. Tavoitteiden asettaminen on arvioinnissa erittäin tärkeä vaihe, koska sen päälle rakennetaan kaikki muut vaiheet.

Marklessin ja Streatfieldin (2013, 75-76) ohjeet tavoitteiden asettamisessa voi tiivistää seuraaviin neljään pääkohtaan. Muodoltaan ne ovat lähinnä ohjeita virheiden välttämiseksi:

- 1) Älä aseta tavoitteita joiden toteutumiseen pystyt vaikuttamaan vain vähän.
- 2) Älä pelkästään toista kirjaston yleisiä tavoitteita. Aseta tavoitteet sen mukaan mikä on oman yksikkösi tai palvelusi rooli ja paikka kirjaston sisällä.
- 3) Ole realistinen sen suhteen millaisia vaikutuksia pystytään osoittamaan kirjaston aikaansaamiksi. Esimerkiksi tavoitteen ”koko yhteisön lukutaito paranee” kohdalla on erittäin vaikea osoittaa kuinka suuri on juuri kirjaston osuus lukutaidon parantajana. Toisaalta suuntaa antavaa näyttöä tällaisistakin vaikutuksista voidaan saada *suoraan asiakkailta kysymällä*.
- 4) Viimeisenä suurin ansa: tavoitteiden tulee koskea *kirjaston vaikutusta asiakkaisiinsa*. Älä siis aseta tavoitteiksi esimerkiksi sitä mitä tehdään tai minkälaisia keinoja käytetään, jotta saadaan aikaan vaikutuksia. Tavoitteiden asettamisessa huomio kohdistuu siis vaikutuksiin, ei kirjaston toimintaan.

Ensimmäinen tapaaminen pidettiin toukokuussa 2015 (jos ei lasketa tapaamista jossa kävin yleisemmin esittelemässä tutkimusideaani). Aikaa siihen kului noin puolitoista tuntia. Johdannoksi kuvasin aluksi Marklessin ja Streatfieldin (2013, 69-78)

jäsennyksen avulla mistä tavoitteiden asettamisessa mallin puitteissa tarkemmin sanoen on kyse.

Heti keskusteluun päästyämme tuli esiin yksi olennainen kysymys tai ongelma. Kotikirjaston vaikutusten lähtötaso (baseline impact information) ei ole tiedossa, koska vaikuttavuutta ei ole aiemmin arvioitu. Näin ollen ei ole mahdollista asettaa tavoitteita, joiden ideana olisi parannus nykytasoon, koska nykytaso ei ole tiedossa. (Markless & Streatfield 2013, 64.) Kotikirjaston asiakkaille on jaettu vuosittain yhden sivun pituinen asiakastyytyväisyyskysely, joka on haluttu pitää mahdollisimman lyhyenä johtuen asiakkaiden korkeasta iästä. Kyselyissä on pyydetty asiakkaiden arviota mm. saamastaan aineistosta, tiedonkulusta koskien kuljetuksia sekä henkilökunnan tavoitettavuudesta, ammattitaidosta ja ystävällisyydestä. Lisäksi on tiedusteltu tyytyväisyyttä Kotikirjaston palveluun kokonaisuudessaan. Edellisessä kyselyssä tyytyväisyys palveluun kokonaisuutena oli varsin korkea 4.8, asteikolla yhdestä viiteen. (Kotikirjaston asiakastyytyväisyyskysely 2014.)

Mutta kuten edellä todettiin, vaikuttavuus ja asiakastyytyväisyys ovat kaksi eri asiaa. Jatkuvuuden ja vertailtavuuden vuoksi päätettiin kuitenkin, että aiempien asiakastyytyväisyyskyselyiden kysymyksiä hyödynnettäisiin mahdollisuuksien mukaan, ainakin mikäli aineistonkeruun suhteen päädyttäisiin lomakekyselyyn. Esimerkiksi asiakkaiden tyytyväisyyden astetta saamaansa aineistoon pidettiin olennaisen tärkeänä seikkana myös vaikuttavuuden näkökulmasta. Käytännössä gradututkielman tavoitteeksi siis asetettiin lähtötason arviointi, jota kirjasto voi myöhemmin halutessaan hyödyntää.

Tämän keskustelun jälkeen käytiin läpi valmistelemiini harjoitus (liite 1). Valmistelemiini ”mahdollisiin tavoitteisiin” olin tietoisesti listannut myös hieman epäolennaisia tai jopa huonojakin tavoitteita, jotta keskustelijoiden itsekritiikki ei olisi alussa kohtuuttoman korkealla vaan ajatuksia voitaisiin esittää vapautuneemmin.

Ensimmäiset puheenvuorot käsittelivät pääasiassa sitä, miksi tietynlaiset tavoitteet *eivät* sovi Kotikirjaston tavoitteiksi. *Asiakkaiden lukuharrastuksen edistäminen* koettiin epärealistiseksi tavoitteeksi. Kotikirjaston asiakkaista valtaosa on iäkkäitä ihmisiä, jotka ovat harrastaneet lukemista lähes koko ikänsä tai ainakin hyvin pitkään. Kotikirjaston

henkilökunnan vahva näppituntuma oli se, että asiakkaiden lukutottumukset ovat siten jo pitkälti muotoutuneet, joten Kotikirjaston tehtävänä on pikemminkin mahdollistaa lukemisen jatkuminen *ylläpitämällä lukuharrastusta*. Tavoite on saavutettu kun Kotikirjaston avulla lukeminen jatkuu. Samaan tapaan *asiakkaiden kirjastonkäytön aktiivisuuden lisääminen* katsottiin epäsopivaksi tavoitteeksi, iäkkäiden asiakkaiden jaksaminen on rajallista. Käytännössä tavoitteeseen ei olisi mahdollista päästä, jolloin arviointi antaisi vääristyneen kuvan Kotikirjaston toiminnasta, ikäänkuin olisi epäonnistuttu. Tavoitteiden tulee siis olla realistisia, jotta toimintaa pystytään järkevällä tavalla arvioimaan.

Asiakasmäärän kasvattaminen katsottiin myös huonoksi tavoitteeksi. Kotikirjaston työntekijöiden määrä ja muut resurssit ovat tällä hetkellä ne mitä ovat, siis tietyllä tavalla ”kiinteät”, ja on toimittava niiden puitteissa. Erityisenä tavoitteena asiakasmäärän kasvattaminen ei ole mahdollinen, koska paljoa suurempaa joukkoa ei pystyttäisi palvelemaan. Mikäli esimerkiksi työntekijöiden määrää lisättäisiin, olisi tilanne toinen. Tällä hetkellä uusia asiakkaita tulee pääosin erilaisten ”jokapäiväisten kontaktien” kautta. Monet asiakkaista ovat kuulleet Kotikirjastosta omien henkilökohtaisten tuttaviensa kautta. Tietoa palvelusta löytyy myös HelMet-sivuston kautta. Muilla julkisen sektorin työntekijöillä, kuten kodinhoitajilla tai sosiaalityöntekijöillä, on vaihtelevasti asiasta tietoa ja he saattavat mainita asiakkailleen Kotikirjastosta. Kotikirjastoa ei kuitenkaan varsinaisesti aktiivisesti markkinoida, koska suurempaa asiakasmäärää olisi hankalaa palvella nykyisillä resursseilla.

Oman ryhmänsä tavoitteista muodostivat ”liian korkealentoisiksi tai maailmaa syleileviksi”, tai muilla tavoin liian abstrakteiksi katsotut tavoitteet. Näitä olivat muun muassa *asiakkaiden kulttuurinjanon tyydyttäminen, sosiaalisen yhteenkuuluvuuden edistäminen, asiakkaiden hyvinvoinnin edistäminen sekä sisällön ja ilon tuominen asiakkaiden elämään*. Oikeastaan tässä kohdin havaittiin ja keskusteltiin siitä, kuinka oltiin tekemisissä arviointitutkimuksen ehkä suurimman ongelman kanssa. Pohjimmiltaan *tiedetään* kirjastolla olevan ainakin jonkinlaisia vaikutuksia, vaikka sitten hyvin pieniäkin, kaikilla näillä osa-alueilla, mutta käytännössä vaikutusten osoittaminen ja arviointi on erittäin hankalaa jollei mahdotonta. *Tietämisellä* tarkoitetaan tässä siis käytännön kokemukseen pohjautuvaa tietoa, ei objektiivisella

tavalla tutkittua ja demonstroitua tietoa.

Lopulta saatiin kuitenkin valittua ja muokattua seuraavat kolme Kotikirjaston tavoitetta:

- 1) *Tasa-arvoisen kirjastopalvelun tarjoaminen asiakkaille, jotka eivät itse pääse kirjastoon*
- 2) *Asiakkaiden lukuharrastuksen ylläpitäminen*
- 3) *Sisällön ja virkistyksen tuominen asiakkaiden elämään*

Miksi ja miten juuri nämä tavoitteet valittiin?

Ensimmäinen tavoite, *tasa-arvoisen kirjastopalvelun tarjoaminen asiakkaille, jotka eivät itse pääse kirjastoon* oli mukana keskustelussa alusta lähtien. Tasa-arvoisen palvelun tarjoaminen oli pohjimmainen syy koko kotikirjastopalvelun luomiselle Helsingin kaupunginkirjastossa. Tämä tavoite on kirjattu myös Kirjastolain tärkeimpiin periaatteisiin: yleisten kirjastojen palvelujen tavoitteena on tarjota väestölle *yhtäläiset mahdollisuudet* kirjastonkäyttöön, ja vastuu tästä on kunnilla (Kirjastolaki 1998, 2-3 §). Kotikirjaston henkilökunnan mielestä tämä periaate erityisesti korostuu Kotikirjaston toiminnassa, joten se valittiin tavoitteeksi.

Asiakkaiden lukuharrastuksen ylläpitäminen puolestaan on se ensisijainen *konkreettinen* tavoite, johon Kotikirjasto toiminnallaan pyrkii. Kotikirjaston lainauslukuja seurataan, mutta keskustelussa nousi esiin niihin liittyvä ”klassinen ongelma”: lainattu kirja ei automaattisesti tarkoita luettua kirjaa. Tärkeäksi koettiin saada tarkempaa tietoa asiakkaiden tosiasiallisesta lukemisesta ja tietysti nimenomaan Kotikirjaston roolista ja onnistumisesta lukuharrastuksen tukemisessa. Asiakkaiden lukuharrastuksen ylläpitäminen siis valittiin toiseksi tavoitteeksi.

Pisin keskustelu käytiin kolmannesta tavoitteesta *sisällön ja virkistyksen tuominen asiakkaiden elämään*. Ongelman ydin oli alusta lähtien selvillä. Yhtäältä tämännäköiset tavoitteet oli jo aiemmassa keskustelussa katsottu turhan korkealentoisiksi ja abstrakteiksi. Pohdittiin myös kuinka ihmeessä niitä olisi mahdollista arvioida, ja olisiko näytön kerääminen tavoitteiden toteutumisesta mahdotonta? Toisaalta, arvioinnin toteuttamisen ainoastaan kahden jo valitun tavoitteen pohjalta koettiin jättävän jotain aivan olennaista pois Kotikirjaston toiminnan luonteesta. Jokapäiväisessä työssä, kuten myös aiemmissa asiakastytyväisyyskyselyissä, on huomattu Kotikirjaston palvelun olevan

monelle asiakkaalle paljon enemmän kuin pelkkä ”kirjalainaamo” tai ”kirjojen kotiin-kuljetus”. Monen mielestä tärkeintä Kotikirjaston palvelussa ovat sen kautta saadut elämykset, sosiaaliset kontaktit, oman aktiivisuuden ylläpito ja niin edelleen. Näistä syistä myös kolmas tavoite päätettiin ottaa mukaan arviointiin.

Toisaalta myös vähemmän konkreettisia asioita on mahdollista arvioida. Ratkaisu löytyy siitä, että yksinkertaisesti *kehitetään konkreettisemmat indikaattorit kuvaamaan abstraktimpaa asiaa tai ilmiötä*. (Markless & Streatfield 2013, 80-85.) Kyse on siis ilmiön operationalisoinnista tutkittavaan muotoon, eli tutkimuksen tekemisen normaalista vaiheesta. Kuinka hyvin operationalisoinnissa on onnistuttu, voidaan tietysti aina keskustella. Kuinka hyvin muodostetut indikaattorit kuvaavat tiettyä ilmiötä?

Joka tapauksessa päätettiin noudattaa Marklessin ja Streatfieldin (2013, 80) ohjetta siitä, ettei tavoitteiden asettamisessa ole tarkoitus vielä juuttua siihen, kuinka tavoitteiden toteutumista voidaan arvioida ja kerätä näyttöä. Tämä johtaisi helposti siihen, että päädyttäinkin arvioimaan asioita joita vain sattuu olemaan helppo arvioida, sen sijaan että rohkeasti lähdettäisiin arvioimaan asioita joilla todella koetaan olevan merkitystä. Siitäkin huolimatta että niiden arviointi voi olla hankalaa. Kolmannen tavoitteen valinnassa otettiin siis tietoinen riski. Nämä kolme tavoitetta katsottiin joka tapauksessa paremmaksi kokonaisuudeksi kuin tyytyminen vain kahteen tavoitteeseen. Käytännössä hyvien indikaattorien luominen osoittautui myöhemmin melkoisen hankalaksi.

7.2 Vaihe 2. Onnistumisen kriteerit ja vaikuttavuuden indikaattorit

Toisessa kokoontumisessa toukokuussa 2015 käsiteltiin onnistumisen kriteereitä ja vaikuttavuuden indikaattoreita. Lisäksi käsiteltiin lyhyemmin arvioinnin kolmatta ja neljättä vaihetta, joita käsitellään seuraavissa alaluvuissa.

Tapaaminen sujui samaan tapaan kuin ensimmäinen, eli aluksi esittelin mistä arvioinnin toisessa vaiheessa on kyse. Käsikirjoituksen olin toimittanut henkilökunnalle luettavaksi viikon verran etukäteen. Puheenvuoroni jälkeen käytiin läpi kaksi harjoitusta ja keskusteltiin. Aikaa käytettiin yhteensä noin puolitoista tuntia. Pyrkimyksenä oli saada määriteltyä edellisellä kerralla sovittuja Kotikirjaston tavoitteita vastaavat onnistumisen kriteerit sekä vaikuttavuuden indikaattorit.

Onnistumisen kriteereissä mietitään vaikutuksia vielä varsin yleisellä tasolla. Kyse on siitä, minkä *tyyppisiä* muutoksia tai vaikutuksia kirjaston asiakkaissa tavoitellaan. Muutosta voi kirjaston asiakkaissa tapahtua Marklessin ja Streatfieldin (2013, 80-83) mukaan neljällä eri tasolla: tunne-, käyttäytymis-, tietämys- ja osaamistasoilla (affective, behavioural, knowledge-based, competence-based).

Markless ja Streatfield (2013, 82-83) havainnollistavat tavoitteen ja onnistumisen kriteerien suhdetta mm. seuraavalla esimerkillä:

Tavoite: lukemisen edistäminen tietyissä väestöryhmissä

Onnistumisen kriteeri 1: lisääntynyt lukeminen tietyissä väestöryhmissä (käyttäytymisen taso)

Onnistumisen kriteeri 2: Kirjoja koskevan tietämyksen lisääntyminen (tietämyksen taso)

Onnistumisen kriteeri 3: Henkilökunnalla parempi itseluottamus lukemisen edistäjänä (tunnetaso)

Vaikuttavuuden indikaattoreissa pyritään tätä tarkempaan määrittelyyn. Onnistumisen kriteereistä tavallaan johdetaan vaikuttavuuden indikaattorit, *joita on mahdollista mitata*. Indikaattori on ”pala informaatiota”, jonka tulisi osoittaa jotain *hyödyllistä* ja *olennaista* siitä, mitä pyritään arvioimaan. Kirjastopalveluiden vaikutusten arviointi on hankalaa, eikä mikään indikaattori pysty niistä tyhjentävästi kertomaan. Esimerkiksi kuinka hyvin asiakkaiden *kokemus* siitä, miten kirjasto tukee heidän lukuharrastustaan mittaa sitä, kuinka kirjasto todellisuudessa edistää lukuharrastusta? Kuinka validi mittari tällainen todellisuudessa on? (Markless & Streatfield 2013, 83-104.)

Hyvän indikaattorin avulla pystytään kuitenkin osoittamaan (indicate) tai antamaan suuntaa kirjaston vaikuttavuudesta. Tavoitteena on siis mahdollisimman hyvien indikaattorien, ”suunnan antajien”, muodostaminen. Marklessin ja Streatfieldin (2013, 84-86) mukaan *hyvä* indikaattori on suoraan sidoksissa tavoitteeseen, selkeä ja helposti ymmärrettävä, validi niin että se todella mittaa sitä mitä väittää mittaavansa (esim. lainausmäärä ei suoraan mittaa lukemisen määrää), informatiivinen eli kertoo jotain hyödyllistä sekä ”tehokas”. Näin ollen tulee mieluummin valita kaksi tai kolme hyvää kuin useampi vähemmän hyvä indikaattori. *Huono* indikaattori puolestaan on ”korruptoitunut” (corruptible) koska se antaa kaunistellun kuvan vaikutuksista,

”korruptoiva” (corruptive) koska se ohjaa liiaksi kirjastopalveluiden joihinkin osiin tai piirteisiin sekä joustamaton koska se ei pysty reagoimaan ympäristön tai palvelun muutoksiin. Indikaattorit on järkevää muotoilla siten, että niiden avulla voidaan haluttaessa tehdä *ajallista vertailua*. Indikaattorit kirjoitetaan muistiin joko *kysymyksinä, väitteinä tai ”määrämuotoisina*”. (Markless & Streatfield 2013, 83-104.)

Avauspuheenvuoroni jälkeen tehtiin kaksi harjoitusta (ks. liitteet 2 ja 3). Harjoitusten avulla saatiin muotoiltua seuraavat *Kotikirjaston tavoitteita vastaavat onnistumisen kriteerit ja vaikuttavuuden indikaattorit*.

Tavoite 1. Tasa-arvoisen kirjastopalvelun tarjoaminen asiakkaille, jotka eivät itse pääse kirjastoon

Onnistumisen kriteeri 1. Kotikirjasto korvaa sen etteivät asiakkaat itse pääse kirjastoon (alla ranskalaisilla viivoilla sitä vastaavat vaikuttavuuden indikaattorit)

- **asiakkaiden tyytyväisyys palveluun kokonaisuutena**, asteikolla ”erittäin tyytyväinen, melko tyytyväinen, en tyytyväinen enkä tyytymätön, melko tyytymätön, erittäin tyytymätön”
- asiakkaiden arvio väittämään ”**Kotikirjaston palvelut vastaavat hyvin omia kirjastonkäytön tarpeitani**”
- asiakkaiden arvio väittämään ”**Kotikirjaston asiakkaat saavat tasa-arvoiset kirjastopalvelut verrattuna muihin kirjastonkäyttäjiin**”

Onnistumisen kriteeri 2. Kotikirjaston asiakkaat saavat hyvää henkilökohtaista palvelua (alla ranskalaisilla viivoilla sitä vastaavat vaikuttavuuden indikaattorit)

- asiakkaiden arvio väittämään ”**Saan hyvää henkilökohtaista palvelua**”
- asiakkaiden arvio väittämään ”**Henkilökunta on hyvin tavoitettavissa**”
- asiakkaiden arvio väittämään ”**Saan riittävästi tietoa Kotikirjaston palvelusta ja kuljetuksista**”

Tavoite 2. Asiakkaiden lukuharrastuksen ylläpitäminen

Onnistumisen kriteeri 1. Asiakkaat jatkavat edelleen lukuharrastustaan (alla ranskalaisilla viivoilla sitä vastaavat vaikuttavuuden indikaattorit)

- **asiakkaiden arvio oma kirjojen lukuaktiivisuutensa** asteikolla ”päivittäin - lähes päivittäin - muutamana päivänä viikossa - viikoittain - harvemmin kuin viikoittain” (käyttäytymisen taso)
- **asiakkaiden lukemien kirjojen määrä viimeisen 3 kk aikana** (käyttäytymisen taso)

Onnistumisen kriteeri 2. Asiakkaat ovat tyytyväisiä Kotikirjaston kautta saamaansa aineistoon

- asiakkaiden arvio väittämään ”**Olen tyytyväinen Kotikirjastosta saamaani aineistoon**”
- asiakkaiden arvio väittämään ”**Olen tyytyväinen saamaani *kaunokirjallisuuteen* (vastaa vain jos lainaat kaunokirjallisuutta)**”
- asiakkaiden arvio väittämään ”**Olen tyytyväinen saamaani *tietokirjallisuuteen* (vastaa vain jos lainaat tietokirjallisuutta)**”

Onnistumisen kriteeri 3. Asiakkaat kokevat henkilökunnan kirjavinkkauksen ja neuvonnan toimivan hyvin

- asiakkaiden arvio väittämään ”**Henkilökunnalta on helppoa pyytää minua kiinnostavaa aineistoa**”
- asiakkaiden arvio väittämään ”**Henkilökunta auttaa minua löytämään kiinnostavaa aineistoa jota en yksin pystyisi löytämään**”

Onnistumisen kriteeri 4. Asiakkaat pitävät Kotikirjastoa tärkeänä tekijänä lukuharrastuksessaan

- asiakkaiden arvio väittämään ”**Ilman Kotikirjastoa saisin saman tai vastaavan aineiston muualta (Huom. Kotikirjastoa *ei* olla lakkauttamassa)**”

Tavoite 3. Sisällön ja virkistyksen tuominen asiakkaiden elämään

Onnistumisen kriteeri 1. Kotikirjasto on *konkreettisesti* tarjonnut positiivista sisältöä asiakkaiden arkeen, vapaa-aikaan ja harrastuksiin (alla vaikuttavuuden indikaattorit)

- asiakkaiden arvio väittämään ”**Kotikirjasto on tukenut lukemis- ja kulttuuriharrastuksiani**”
- asiakkaiden arvio väittämään ”**Kotikirjasto on tarjonnut virikkeitä vapaa-aikaani ja harrastuksiini**”
- asiakkaiden arvio väittämään ”**Kotikirjastosta olen saanut mielenkiintoista ajanvietettä**”

Onnistumisen kriteeri 2. Asiakkaat *kokevat* Kotikirjaston ylläpitävän heidän mielenvirkeyttä ja hyvinvointiaan arjessa

- asiakkaiden arvio väittämään ”**Kotikirjasto on lisännyt vireyttäni ja aktiivisuuttani arjessa**”
- asiakkaiden arvio väittämään ”**Kotikirjasto on parantanut elämänlaatuani**”
- asiakkaiden arvio väittämään ”**Kotikirjasto on parantanut mielenvirkeyttäni**”

Vaikka tässä vaiheessa ei oltukaan vielä lyöty lukkoon aineistonkeruumenetelmää, asetelma tuntui luonnostaan kulkevan kyselytutkimuksen suuntaan. Aineistonkeruumenetelmän valintaa käsitellään tarkemmin alaluvuissa 7.4 ja 7.5.

7.3 Vaihe 3. Toiminnot ja prosessi-indikaattorit

Kolmas vaihe liittyy perinteisiin kirjastotoiminnan arvioinnin mittareihin eli kuvion 2 (s. 46) vasempaan puoliskoon. Vaikuttavuutta ei voi arvioida tyhjiössä, vaan se täytyy suhteuttaa siihen toimintaan, jonka toivotaan aikaansaavan vaikutuksia. Tavoitteet täytyy ”tulkita” käytännön toiminnaksi. Yksinkertaisten kyse on toimintatapojen (activities) löytämisestä ja määrittämisestä tavoitteiden toteuttamiseksi. (Markless & Streatfield 2013, 105-107.)

Kuten edellä on mainittu, tässä gradututkielmassa on kyse lähtötason arvioinnista, koska vaikuttavuuden arviointia ei ole Kotikirjastossa aiemmin toteutettu. Vaihetta 3 ei siksi toteutettu suoraan opaskirjan mukaisesti. Mikäli vaikuttavuuden arviointi toteutetaan

tutkimustulosten perusteella Kotikirjastossa myöhemmin uudelleen, kolmas vaihe on olennainen osa arviointia. Toisin sanoen, arvioinnin toisella kierroksella toiminta ja tavoitteet tulee sitoa toisiinsa. Lähtötason arvioinnissa tämä ei vielä ole mahdollista.

Toisella tapaamiskerralla toukokuussa 2015 sovittiin kuitenkin, että tutkimusraportti sisältää lyhyen tiivistelmän Kotikirjaston toiminnan tunnusluvuista. Marraskuussa 2015 Kotikirjaston asiakasmääräksi laskettiin 377. Henkilöstöön kuuluu viisi vakituista työntekijää. Helsingin kaupunginkirjaston sisäisten tilastojen mukaan vuonna 2014 Kotikirjaston kautta lainattiin yhteensä 32 317 teosta. Näistä kirjojen osuus oli 23 496 ja muun aineiston 8 821 kappaletta. Kaunokirjallisuutta lainattiin 18 029, tietokirjallisuutta 5 450 nidettä. Lainatusta muusta aineistosta valtaosa oli musiikkiaänitteitä, puheäänitteitä ja kuvataallenteita.

Yhteensä Kotikirjaston kautta lainattiin siis jopa pienen lähikirjaston verran. Suhteutettuna pienehköön asiakasmäärään lainauslukuja voi pitää korkeina. Vertailun vuoksi mainittakoon vaikkapa Jakomäen kirjaston 43 775 ja Pikku-Huopalahden lastenkirjaston 24 150 kappaleen lainausmäärät samana vuonna 2014.

7.4 Vaihe 4. Näytön pohdinta

Toisella tapaamiskerralla toukokuussa 2015 ehdittiin vielä lyhyesti pohtia arvioinnin neljättä vaihetta. Sen tarkoituksena on määrittää millaista näyttöä tarvitaan vaikutusten osoittamiseksi, edellä asetettujen tavoitteiden ja vaikuttavuuden indikaattorien mukaisesti. Tarvitaanko laadullista vai määrällistä näyttöä, vaiko molempia? Kuinka paljon näyttöä tarvitaan? Millaisen näytön keräämiseen resurssit riittävät? (Markless & Streatfield 2013, 113-125.)

Lähtökohtana oli, että kerätään Pollin (2012, 126) määritelmän mukaisesti Kotikirjaston vaikutuksia *osoittavaa* näyttöä, eikä tyydytä vain vaikutuksiin *viittaavaan* näyttöön. Vaikutuksiin viittaavaan näyttöön voitaisiin laskea esimerkiksi edellä esitetyt lainaustilastot. Vaikutuksia osoittava näyttö puolestaan voidaan jakaa kahteen pääkategoriaan: *havainnointi-* ja *kyselyaineistoihin* (Poll 2012, 126).

Kotikirjastossa käytyjen keskusteluiden perusteella oli jo alkuvaiheista saakka selvää, että olosuhteet asettavat näytön keräämiselle tiettyjä rajoitteita. Havainnointiaineiston keruuta ei pidetty hyvänä ajatuksena vähintäänkin kolmesta syystä. Ensinnäkin, henkilökunnan kontaktit asiakkaiden kanssa ovat normaalin työn puitteissa rajallisia. Aineisto toimitetaan asiakkaille kerran kuussa ja aikataulujen vuoksi yhden asiakkaan luona ei voida viipyä pitkään. Havainnointi vaatisi enemmän aikaa ja erikoisjärjestelyjä työntekijöiden aikataulujen osalta. Toiseksi, asiakkaiden havainnointia tutkimusmielessä pidettiin liian tungettelevana. Havainnointihan tapahtuisi asiakkaiden kotona, toisin kuin niiden asiakkaiden kohdalla jotka pääsevät itse kirjastoon. Vähemmän tungettelevaa ”itsehavainnointia”, esimerkiksi päiväkirjan kirjoittamista, pidettiin turhan vaativana asiakkaille. Kolmanneksi, havainnointia pidettiin kokonaisuudessaan liian työläänä vaihtoehtona. Vaikka ensimmäisellä kerralla se olisikin ehkä mahdollista opiskelijan avustuksella, jatkossa tähän tarvittaisiin erillisiä resursseja. Tutkimuksen toistettavuuden näkökulmasta havainnointi ei siten olisi viisas vaihtoehto.

Edellä mainitun perusteella päädyttiin kyselyaineiston keräämiseen. Keskustellessa myös huomattiin muodostettujen onnistumisen kriteerien ja vaikuttavuuden indikaattorien ohjaavan arviointia kyselytutkimuksen suuntaan. Kriteerit ja indikaattorit ovat sentyyppisiä, että asiakkailta on niistä tavalla tai toisella kysyttävä. Havainnoimalla olisi tuskin edes mahdollista saada vastauksia.

Kyselyaineiston osalta harkittiin kahta vaihtoehtoa, haastattelua ja lomakekyselyä. Näistä päädyttiin jälkimmäiseen. Haastatteluaineisto hylättiin paljolti samoista syistä kuin havainnointiaineisto. Haastattelut olisi mahdollista tehdä opiskelijan toimesta, mutta tutkimuksen toistettavuuden kannalta se olisi ongelmallista. Seuraavalla kerralla haastattelut voisivat tuottaa henkilökunnalle kohtuuttomasti lisätyötä. Pelkkä haastattelujen tekeminenhän ei riittäisi, vaan kokonaisuuteen kuuluisi myös haastattelujen purkaminen ja aineiston tulkinta. Lisäksi katsottiin lomakekyselyn tarjoavan todenmukaisemman kuvan asiakkaiden kokemuksista ja tuntemuksista, koska vastaaminen tapahtuisi anonyymisti. Henkilökunnan arvion mukaan lomakekyselyn kautta saavutettaisiin myös osuvampi ja kattavampi aineisto, koska haastatteluihin saattaisivat haluta osallistua vain kaikkein aktiivisimmat asiakkaat.

7.5 Vaihe 5. Aineistonkeruu ja -tulkinta

Viides vaihe sisältää aineistonkeruumenetelmän kuvauksen sekä sen jälkeen itse aineistonkeruun ja -tulkinnan. Tässä alaluvussa ei kuitenkaan käsitellä vielä tulosten tulkintaa, vaan se tehdään tutkielman kahdeksannessa luvussa.

Edellisissä tapaamisissa kerääntyneen aineiston ja niissä sovitun perusteella muotoilin alustavan kyselylomakkeen, jota käsiteltiin kolmannessa tapaamisessamme syyskuussa 2015. Kyselylomakkeen pohjana olivat siis määritellyt Kotikirjaston tavoitteet, onnistumisen kriteerit ja vaikuttavuuden indikaattorit. Kyselylomake käytiin palaverissa kohta kohdalta läpi ja siihen tehtiin muutamia korjauksia. Lopullinen lomake on nähtävissä liitteessä 4, ruotsinkielinen versio liitteessä 5.

Lomakkeen rakenteen ja osittelun takana on kolme Kotikirjaston tavoitetta *seuraavassa järjestyksessä*:

- 1) *Asiakkaiden lukuharrastuksen ylläpitäminen*
- 2) *Tasa-arvoisen kirjastopalvelun tarjoaminen asiakkaille, jotka eivät itse pääse kirjastoon*
- 3) *Sisällön ja virkistyksen tuominen asiakkaiden elämään*

Idea kyselylomakkeessa on seuraava: ensin (*tavoite 1*) kysytään konkreettisempia kysymyksiä asiakkaiden lukemisesta ja siitä miten Kotikirjasto on onnistunut pitämään yllä heidän lukuharrastustaan. Kerätyn tiedon avulla voidaan toivottavasti kiinnittää huomiota johonkin palvelun osa-alueeseen ja sen parantamiseen.

Toiseksi (*tavoite 2*) kysytään asiakkaiden näkemyksiä siitä kuinka Kotikirjasto pystyy korvaamaan sen, etteivät he itse pääse kirjastoon. Lisäksi esitetään muutama yleisempi kysymys palvelun laadusta kokonaisuutena. Ajatuksena on se, että tässä vaiheessa asiakkaat ovat lomaketta täyttäessään jo hetken ehtineet miettiä aihetta. Tällöin vastaukset ja kommentit palvelusta kokonaisuutena ovat harkitumpia ja ehkä kriittisempiäkin kuin jos niitä kysyttäisiin heti lomakkeen alussa.

Kolmanneksi kysytään minkälaisia (*tavoitteen 3 mukaisia*) hyötyjä tai vaikutuksia asiakkaat ovat kokeneet saaneensa Kotikirjaston kautta. Näiden kysymysten

päätarkoitus on osoittaa Kotikirjaston vaikuttavuutta, toisin sanoen antaa näyttöä Kotikirjaston vaikuttavuudesta yleisemmällä tasolla kuin yksinomaan lukuharrastuksen ylläpitäjänä. Koska liikutaan yleisemmällä tasolla, tämän tiedon soveltaminen palveluiden parantamiseen saattaa käytännössä olla hankalampaa.

Kolme päätavoitetta siis asetettiin tähän järjestykseen, jotta ne vastaisivat parhaimmaksi ja loogisimmaksi katsottua kysymysten järjestystä kysymyslomakkeessa. Näin kolme Kotikirjaston tavoitetta vastaavat kyselylomakkeen osiot 3, 4 ja 5, joten jokaiselle tavoitteelle on siinä varattu yksi osio. Kahdessa ensimmäisessä osiossa kysytään asiakkaan taustatietoja (ikä, sukupuoli). Kyselylomakkeen rakenne siis vastaa täsmälleen Marklessin & Streatfieldin mallin pohjalta muotoiltuja kolmea tavoitetta sekä niitä vastaavia kriteereitä ja indikaattoreita. Näin saatiin muodostettua selkeä, hierarkkisesti rakennettu kokonaisuus.

Aineistonkeruu aloitettiin lokakuun alussa 2015. Ruotsinkielisiä asiakkaita varten laadin myös ruotsinkielisen lomakkeen. Sisällöltään pyrin saamaan sen mahdollisimman tarkasti vastaamaan suomenkielistä kyselyä. Kyselylomakkeet jaettiin kotikäyntien yhteydessä kaikille Kotikirjaston 377 asiakkaalle ja täytettyjä lomakkeita kerättiin seuraavilla käynneillä. Suurin osa täytetyistä lomakkeista palautettiin marras-joulukuussa 2015. Vuodenvaihteen jälkeen lomakkeita ei enää juuri palautettu, joten aineistonkeruu päätettiin lopettaa puolivälissä tammikuuta 2016. Yhteensä lomakkeita palautettiin varsin mukavat 164 kappaletta, joten kyselyn vastausprosentiksi tuli 43,5 %.

Aineiston analyysissä noudatettiin Marklessin ja Streatfieldin (2013, 164-165) ohjetta siitä, että arvioinnin tulokset on parasta esittää tiiviissä ja havainnollisessa muodossa. Kotikirjaston oman henkilökunnan ohella tutkimusraportin mahdollisia yleisöjä ovat ne, joille halutaan osoittaa millaisia vaikutuksia Kotikirjastolla on ollut. Niihin saattaisi kuulua useampiakin sidosryhmiä, kuten palvelun asiakkaat, kirjaston johto, kunnalliset päätöksentekijät ja yleisemmin veronmaksajat. Erilaisten yleisöjen tavoittamiseksi Marklessin ja Streatfieldin mukaan tärkein sääntö tulosten esittämisessä onkin ”mitä lyhyempi sitä parempi”.

Kyselyaineisto on siksi analysoitu suhteellisen yksinkertaisella tavalla. Jokaiselle vaikuttavuuden indikaattorille on laskettu prosenttijakauma asiakkaiden antamien vastaus-ten mukaisesti, eli *indikaattorikohtainen prosenttijakauma*. Lukija näkee kuvioista hel-

posti yhdellä vilkaisulla esimerkiksi sen, kuinka suuri osuus Kotikirjaston asiakkaista on ollut tyytyväisiä tai tyytymättömiä palveluun kokonaisuutena. Näin kaikki keskeiset tulokset on voitu esittää yksinkertaisina ja havainnollisina kuvioina. Ristiintaulukointeja taustamuuttujien (ikä, sukupuoli) suhteen ei ole tehty. Sukupuolen osalta tämä ei olisi ollut järkevää, koska lähes 90 prosenttia tutkimukseen osallistuneista oli naisia. Myöskään ikäryhmittäisiä ristiintaulukointeja ei tehty, koska tavoitteena oli saada tiivis yleiskuva Kotikirjaston vaikuttavuudesta indikaattorikohtaisia jakaumia tarkastelemalla.

Indikaattorikohtaisten prosenttijakaumien lisäksi on laskettu *indikaattorikohtaiset keskiarvot*. Näin jokaisella vaikuttavuuden indikaattorilla on yksi osoitin, keskiarvo, joka erittäin selkeästi näyttää saadun tuloksen. Keskiarvot mahdollistavat myös helpon ajallisen vertailun. Ne on myös prosenttijakaumia vaivattomampi yhdistää yhdeksi ainoaksi, kaikki tulokset tiivistäväksi taulukoksi (luvussa 8.1.4).

Kyselylomake koostui pääosin monivalintakysymyksistä. Lopuksi asiakkaille esitettiin kysymys *Mitä vielä haluaisit sanoa Kotikirjaston palvelusta? Miten voisimme palvella Sinua vielä paremmin?* Avovastaukset oli mahdollista jakaa ryhmiin niissä esiin nousseiden teemojen mukaisesti. Toisaalta vastaukset oli mahdollista jakaa kahteen pääluokkaan, kiitokseen ja kritiikkiin.

7.6 Vaihe 6. Tavoitteiden asettaminen ja kehityssuunnittelu

Edellä kuvattujen vaiheiden suorittamisen jälkeen arvioijalla tulisi jo olla melko hyvä käsitys palvelun vaikuttavuudesta. Kerättyä tietoa voidaan soveltaa toiminnan suunnitteluun ja uusien tavoitteiden asettamiseen. Tästä keskusteltiin lyhyesti ja todettiin, että nämä ovat kuitenkin Kotikirjaston sisäisiä asioita. Kotikirjasto voi käyttää tutkimustuloksia hyödykseen jos haluaa.

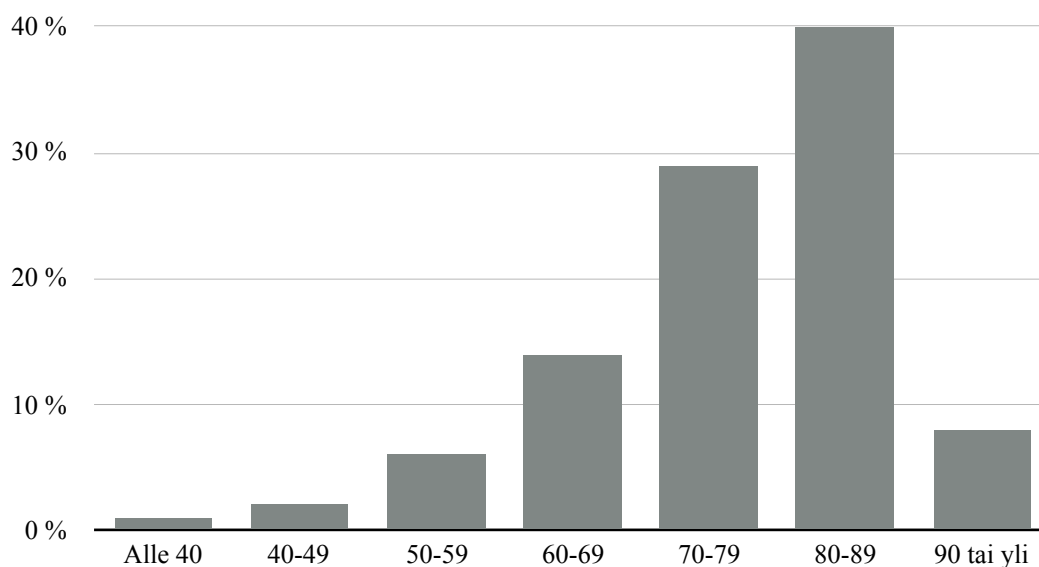
8 TUTKIMUSTULOKSET

Kahdeksannessa luvussa haetaan vastauksia tutkielman empiirisen osion kahteen tutkimusongelmaan:

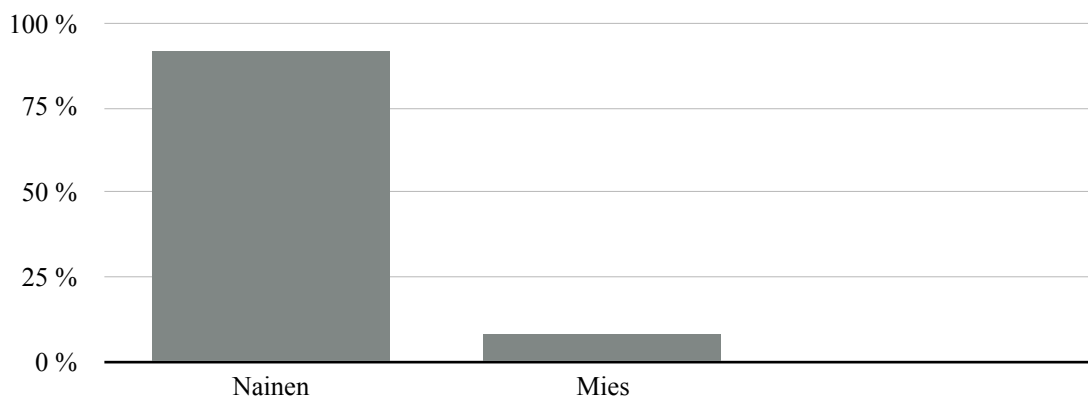
1. *Miten Marklessin ja Streatfieldin arviointimalli soveltuu Kotikirjaston vaikuttavuuden arviointiin?*
2. *Millaisia vaikutuksia Kotikirjastolla on ollut Marklessin ja Streatfieldin mallilla arvioituna?*

Tarkastelussa lähdetään kuitenkin liikkeelle jälkimmäisestä tutkimusongelmasta eli Kotikirjaston osoitetuista vaikutuksista. Marklessin ja Streatfieldin arviointimallin soveltuvuutta on helpompi arvioida sen jälkeen, kun lomakekyselyn tulokset on ensin käyty yksityiskohtaisesti läpi. Kyselyn osoittamia Kotikirjaston vaikutuksia tarkastellaan luvussa 8.1. Marklessin ja Streatfieldin arviointimallin soveltuvuutta, sen vahvuuksia ja heikkouksia arvioidaan luvussa 8.2.

Paremmen kokonaiskuvan saamiseksi Kotikirjaston käyttäjäkunnasta kyselylomakkeen alussa tiedusteltiin asiakkaiden ikää ja sukupuolta (kuviot 3 ja 4).



Kuvio 3. Kotikirjaston asiakkaat ikäryhmittäin (n=156).



Kuvio 4. Kotikirjaston asiakkaat sukupuolen mukaan jaoteltuna (n=161).

Kuviosta 3 nähdään, että enemmistö Kotikirjaston asiakkaista on iäkkäitä. Kyselyyn vastanneiden keski-ikä eli aritmeettinen keskiarvo oli 77 vuotta. Peräti 77 prosenttia vastanneista oli vähintään 70 vuoden ikäisiä. Suurin ikäryhmä olivat 80-89-vuotiaat 40 prosentin osuudellaan. 90-vuotiaita tai vanhempia oli vastanneiden joukossa kahdeksan prosenttia, vanhin vastannut oli 97-vuotias.

Toinen leimallinen piirre Kotikirjaston asiakaskunnassa on naisten vahva enemmistö. Kyselyyn vastanneista 88 prosenttia oli naisia (kuvio 4). Tätä selittänee ainakin se, että vanhemmissa ikäluokissa naisten osuus on koko väestönkin tasolla miesten osuutta suurempi. Toiseksi, keskimäärin naiset ovat jonkin verran miehiä aktiivisempia kirjastonkäyttäjiä (Serola & Vakkari 2011, 35).

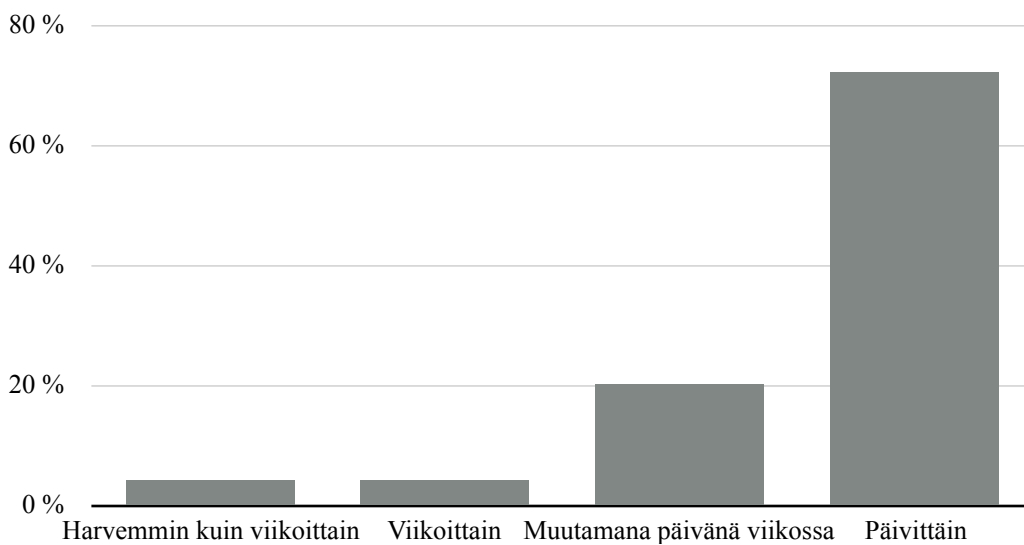
8.1 Kyselytutkimuksen osoittamat Kotikirjaston vaikutukset

Kyselyn tulokset käydään läpi samassa järjestyksessä kuin kysymykset esitettiin kyselylomakkeessa. Ne myös noudattavat samaa jaottelua kuin Kotikirjastolle määritellyt kolme tavoitetta, sekä niitä vastaavat onnistumisen kriteerit ja vaikuttavuuden indikaattorit (ks. luku 7.2). Saadut vastaukset, siis tulokset, toimivat vaikuttavuuden indikaattoreina arvioimaan sitä, kuinka kukin tavoite on saavutettu. Näin saadaan muodostettua selkeä ja tiivis vaikuttavuuden arvioinnin kehikko: kolme Kotikirjaston tavoitetta, ja jokaisen kohdalla omat onnistumisen kriteerinsä ja vaikuttavuuden indikaattorinsa.

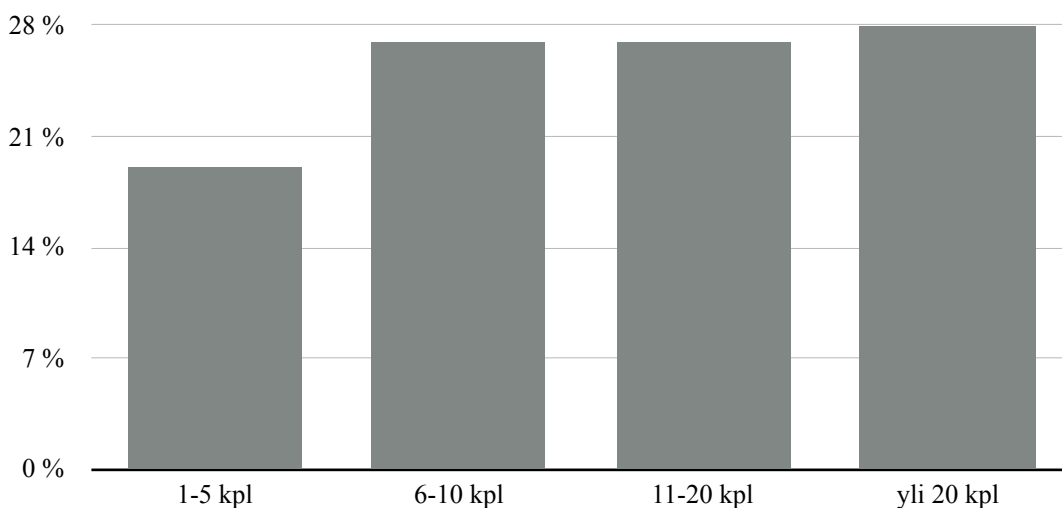
8.1.1 Kotikirjasto lukuharrastuksen ylläpitäjänä

Ensimmäinen kolmesta Kotikirjaston tavoitteesta oli *asiakkaiden lukuharrastuksen ylläpitäminen*. Tälle tavoitteelle oli asetettu neljä onnistumisen kriteeriä ja niitä vastaavat konkreettisemmat vaikuttavuuden indikaattorit. Tulosten havainnollistamiseksi ne esitetään kuvioina.

Onnistumisen kriteeri 1. Asiakkaat jatkavat edelleen lukuharrastustaan, jolle oli määritetty kaksi vaikuttavuuden indikaattoria. Tulokset nähdään kuvioissa 5 ja 6.



Kuvio 5. Vastaukset monivalintakysymykseen ”Kuinka usein luet kirjoja?” (n=160).

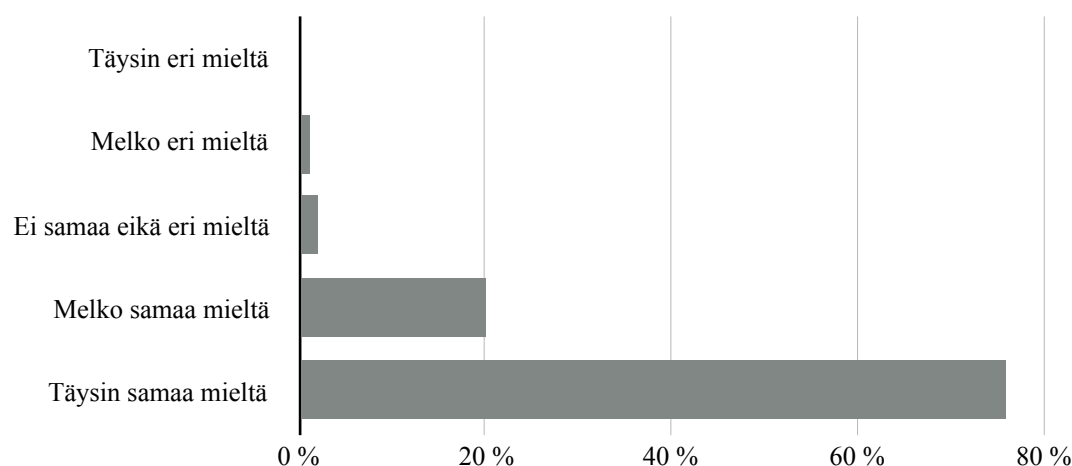


Kuvio 6. Vastaukset kysymykseen ”Kuinka monta kirjaa olet lukenut 3 viime kuukauden aikana?” (n=134).

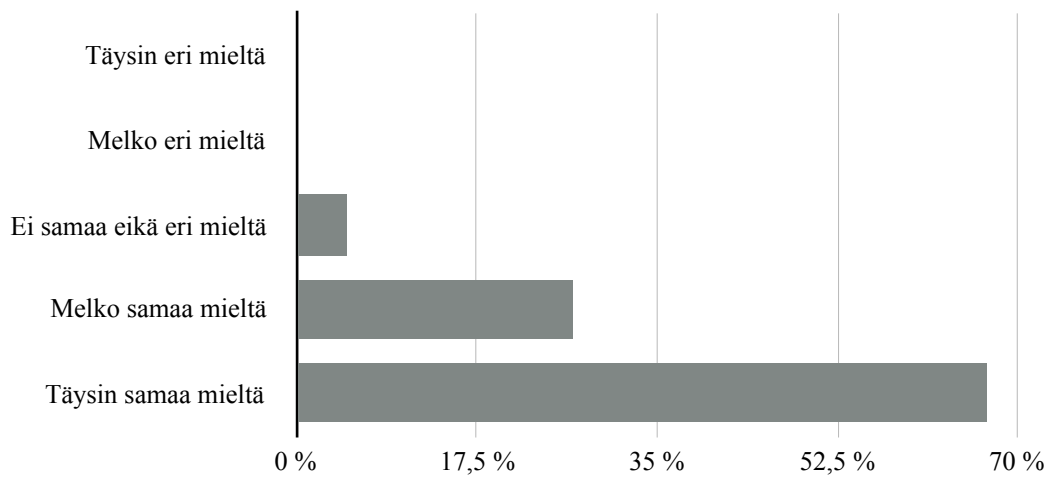
Kuvioista 5 ja 6 nähdään, että Kotikirjaston asiakkaat ovat ahkeria kirjojen lukijoita. Suuri enemmistö eli 72 prosenttia vastanneista kertoi lukevansa kirjoja päivittäin. Muutamana päivänä viikossa lukevia oli 20 prosenttia. Vastanneiden ilmoittama luettujen kirjojen määrä oli myös varsin korkea. Noin neljä viidesosaa vastanneista kertoi lukeneensa enemmän kuin viisi kirjaa kolmen viime kuukauden aikana. Yli puolet ilmoitti lukeneensa enemmän kuin kymmenen kirjaa. Keskimäärin asiakkaat olivat ehtineet kolmen viime kuukauden aikana lukea jopa 18 kirjaa. Yksikään vastanneista ei ilmoittanut ettei ollut lukenut ainuttakaan kirjaa. Voi siis sanoa, että suurelle enemmistölle Kotikirjaston asiakkaista kirjojen lukeminen on hyvin aktiivinen ja säännöllinen harrastus.

Kotikirjaston asiakkaiden lukemisen määrää ja säännöllisyyttä ei toki voida pitää automaattisesti tai pelkästään Kotikirjaston ansiona. Toisin sanoen, asiakkaiden lukuaktiivisuus ei suoraan osoita Kotikirjaston vaikuttavuutta. Tutkielman luvussa 4.1 tehdyn erotelun mukaisesti asiakkaiden lukeminen voi kuitenkin viitata Kotikirjaston vaikuttavuuteen. (Poll 2012, 125-128.) Kotikirjaston vaikuttavuuden osoittamiseksi tarvitaan kuitenkin vahvempaa näyttöä.

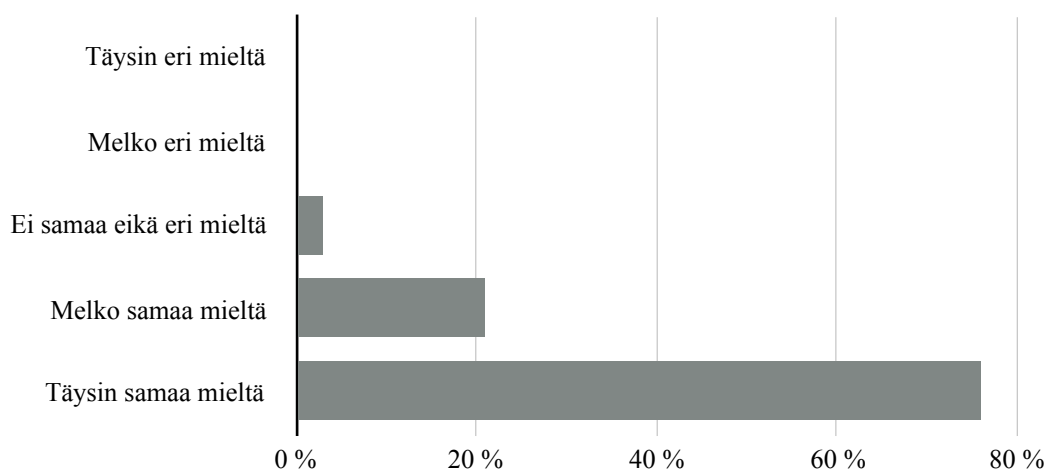
Onnistumisen kriteeri 2. Asiakkaat ovat tyytyväisiä Kotikirjaston kautta saamaansa aineistoon (kuviot 7, 8 ja 9)



Kuvio 7. ”Olen tyytyväinen Kotikirjastosta saamaani aineistoon” (n=163).



Kuvio 8. ”Olen tyytyväinen saamaani kaunokirjallisuuteen” (n=129).



Kuvio 9. ”Olen tyytyväinen saamaani tieto- ja harrastekirjallisuuteen” (n=71).

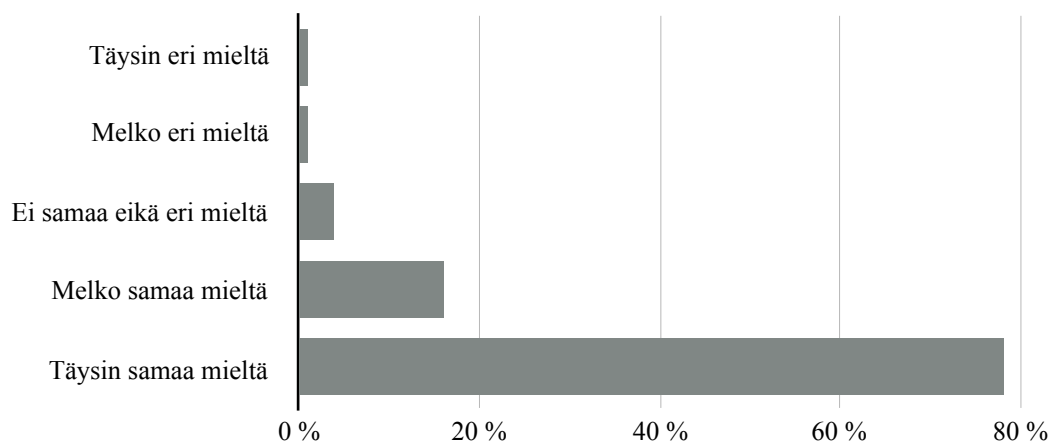
Kirjastosta lainattu kirja ei automaattisesti tarkoita luettua kirjaa. Pelkät lainaustilastot eivät suoraan kerro totuutta asiakkaiden lukemisesta. Asiakkaiden tyytyväisyyden Kotikirjastosta saamaansa aineistoon voi ajatella oleellisesti vaikuttavan siihen, tulevatko lainatut kirjat myös luetuksi. Tarjotun aineiston laatu on tärkeä tekijä siinä, kuinka Kotikirjasto voi tukea ja ylläpitää asiakkaidensa lukuharrastusta.

Valtaosa vastanneista oli tyytyväisiä Kotikirjastosta saamaansa aineistoon. Vastanneista 96 prosenttia oli vähintään melko samaa mieltä väitteen ”olen tyytyväinen Kotikirjastosta saamaani aineistoon” kanssa. Yksi prosentti vastanneista vastasi olevansa melko eri mieltä. Kukaan vastanneista ei ollut väitteestä täysin eri mieltä.

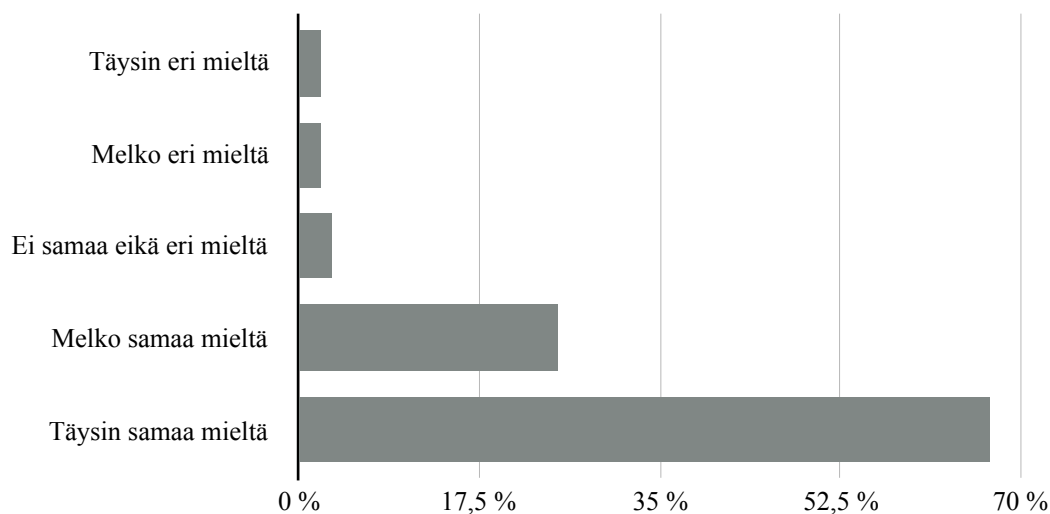
Saatuun tieto- ja harrastekirjallisuuteen oltiin hieman tyytyväisempiä kuin kaunokirjallisuuteen. Toisaalta luvut eivät välttämättä ole täysin vertailukelpoisia. Kotikirjaston henkilökunnan mukaan lainatun tieto- ja harrastekirjallisuuden määrä on pieni verrattuna

kaunokirjallisuuteen. Tarkkaa tilastoa tästä ei ole saatavilla. Kyselyyn osallistuneista vain 43 prosenttia kuitenkin vastasi tieto- ja harrastekirjallisuutta koskevaan kysymykseen. Kaunokirjallisuutta koskevaan kysymykseen vastasi 79 prosenttia osallistuneista.

Onnistumisen kriteeri 3. Asiakkaat kokevat henkilökunnan kirjavinkkauksen ja neuvonnan toimivan hyvin (kuviot 10 ja 11)



Kuvio 10. ”Henkilökunnalta on helppoa pyytää minua kiinnostavaa aineistoa” (n=155).



Kuvio 11. ”Henkilökunta auttaa minua löytämään kiinnostavaa aineistoa jota en muuten pystyisi löytämään” (n=143).

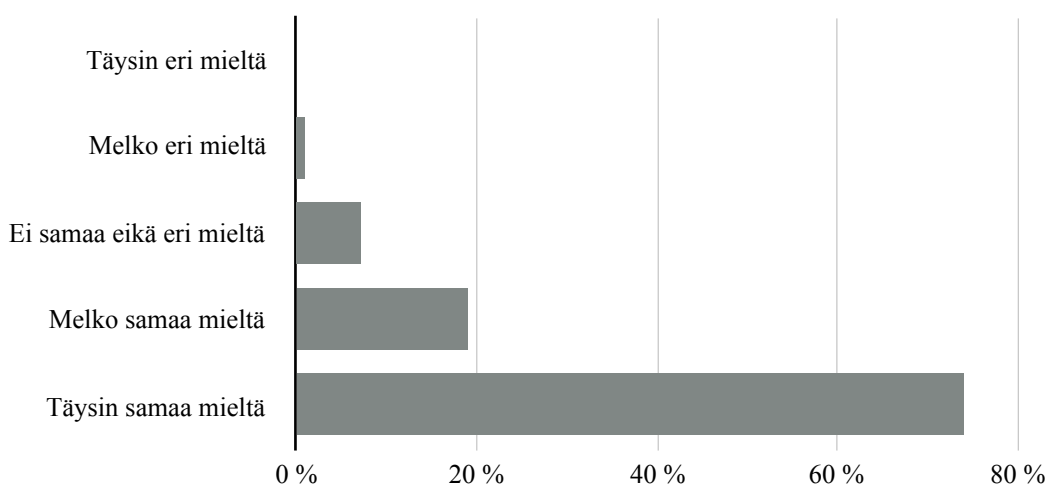
Kuten todettua, enemmistö Kotikirjaston asiakkaista on varsin iäkkäitä. Kiinnostavan aineiston etsiminen esimerkiksi suoraan verkosta pääkaupunkiseudun kirjastojen Hel-Met-järjestelmästä ei monelle ole helppoa tai käytännössä edes mahdollista. Siksi onkin tärkeää, että asiakkaiden on helppoa saada henkilökunnalta apua omien mieltymystensä mukaisen aineiston hankinnassa. Ominaista Kotikirjaston toiminnalle on se, että asiak-

kaat itse voivat aktiivisesti vaikuttaa siihen millaista aineistoa heille kotiin toimitetaan. Käytännössä tämä tarkoittaa henkilökunnan antamaa kirjavinkkausta ja aineistoa koskevaa neuvontaa. Tavoitteena on, että asiakassuhteen kautta henkilökunta pyrkii *tuntemaan* jokaisen asiakkaan, tämän kiinnostuksen kohteet ja mieltymykset.

Vastanneista valtaosa oli sitä mieltä, että henkilökunnalta on helppoa pyytää itseä kiinnostavaa aineistoa (kuvio 10). Kaksi prosenttia vastaajista oli kuitenkin eri mieltä siitä, että aineiston pyytäminen olisi helppoa. Neljä prosenttia ei ollut asiasta samaa eikä eri mieltä. Eri mieltä olevien ja neutraalin vastausvaihtoehdon valinneiden määrät ovat pieniä, mutta mahdollisimman hyvän palvelun tarjoamisen näkökulmasta nekin tietysti liikaa. Tavoitteenahan on, että aineiston pyytäminen olisi kaikille asiakkaille helppoa.

Enemmistö oli yhtä mieltä myös siitä, että henkilökunnan avulla he löytävät aineistoa jota ilman tätä apua eivät löytäisi (kuvio 11). Eri mieltä olevien määrä oli hieman suurempi kuin edellisen kysymyksen kohdalla. Kaksi prosenttia vastanneista oli väitteestä melko eri mieltä, kaksi prosenttia täysin eri mieltä. Tätä saattaa selittää osan asiakkaista omatoimisuus. Avovastauksissa useampi asiakas kertoikin etsivänsä haluamansa aineiston HelMet-järjestelmän kautta itsenäisesti. Kotikirjaston rooliksi jää tällöin lainojen toimittaminen kotiin asiakkaalle, joka ei itse kirjastoon pääse aineistoa noutamaan.

Onnistumisen kriteeri 4. Asiakkaat pitävät Kotikirjastoa tärkeänä tekijänä lukuharrastuksessaan (kuvio 12)



Kuvio 12. ”Ilman Kotikirjastoa en saisi samaa tai vastaavaa aineistoa muualta” (n=153).

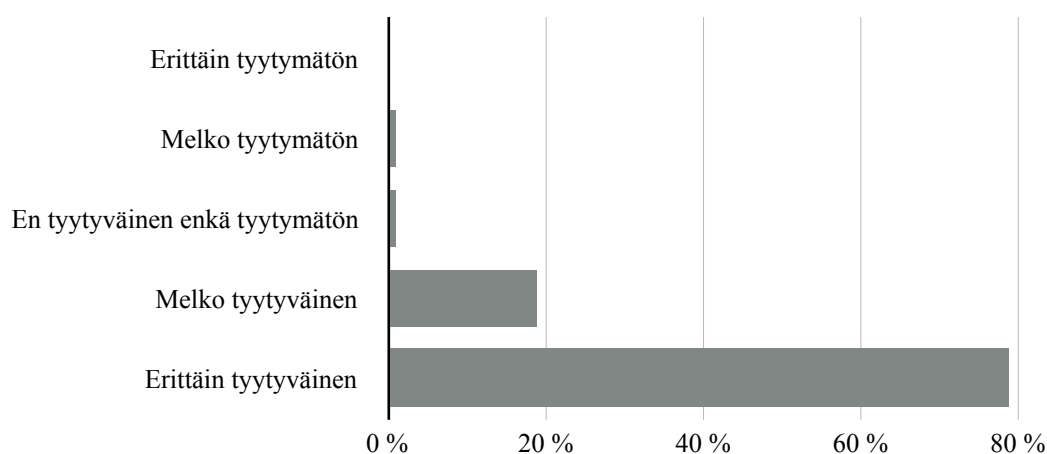
Suuri enemmistö vastanneista oli täysin samaa mieltä tai melko samaa mieltä siitä, etteivät he saisi samaa tai vastaavaa aineistoa muualta ilman Kotikirjaston palvelua (kuvio 12). Täysin eri mieltä väitteestä ei ollut kukaan, melko eri mieltä yksi prosentti vastanneista. Ei samaa eikä eri mieltä oli seitsemän prosenttia.

Mikäli asiakkaat eivät saisi samaa tai vastaavaa aineistoa muualta, voi Kotikirjastoa hyvällä syyllä pitää tärkeänä tekijänä asiakkaidensa lukuharrastuksessa. Asiakkaiden arvio aineiston saatavuudesta, ja Kotikirjaston roolista tässä, on varsin konkreettinen osoitin Kotikirjaston vaikuttavuudesta lukuharrastuksen ylläpitäjänä.

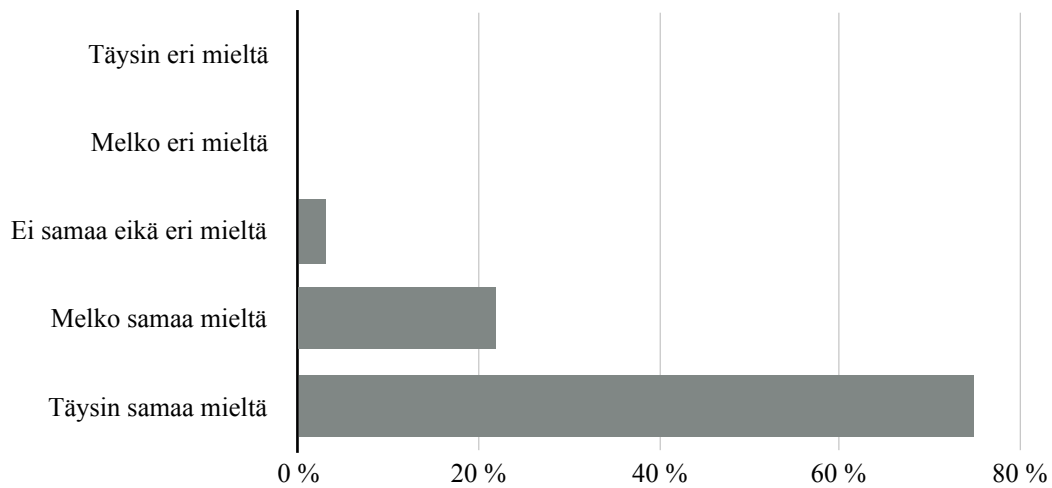
8.1.2 Kotikirjasto tasa-arvoisen palvelun turvaajana

Toinen asetetuista Kotikirjaston tavoitteista oli *tasa-arvoisen kirjastopalvelun tarjoaminen asiakkaille, jotka eivät itse pääse kirjastoon*. Tavoitteelle oli asetettu kaksi onnistumisen kriteeriä.

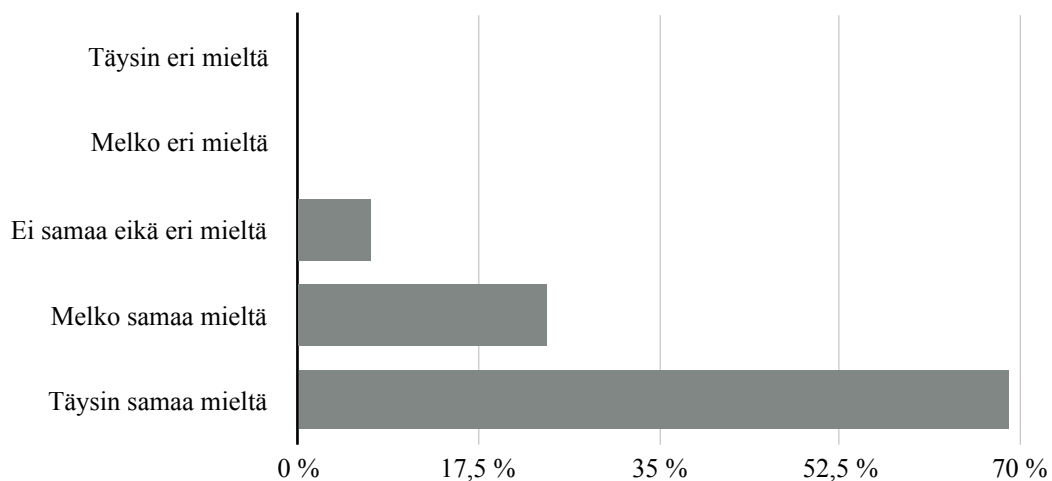
Onnistumisen kriteeri 1. Kotikirjasto korvaa sen etteivät asiakkaat itse pääse kirjastoon (kuviot 13, 14 ja 15)



Kuvio 13. ”Kuinka tyytyväinen olet Kotikirjaston palveluun kokonaisuudessaan?” (n=159).



Kuvio 14. ”Kotikirjaston palvelut vastaavat hyvin omia kirjastonkäytön tarpeitani” (n=157).



Kuvio 15. ”Kotikirjaston asiakkaat saavat tasa-arvoiset kirjastopalvelut verrattuna muihin kirjastonkäyttäjiin” (n=143).

Kotikirjaston vuosittaisissa suppeammassa asiakastyytyväisyyskyselyissä on esitetty yleisempi kysymys ”*Kuinka tyytyväinen olet Kotikirjaston palveluun kokonaisuudessaan?*” kuvion 13 vastausvaihtoehdoilla. Tiukasti ottaen kysymys ei suoraan liity siihen, kuinka Kotikirjasto korvaa sitä etteivät asiakkaat itse pääse kirjastoon. Jatkuvuuden vuoksi tämä hyväksi koettu kysymys päätettiin silti pitää myös tässä kyselyssä. Vastaukset antavat yleisarvion siitä, kuinka hyvin asiakkaat kokevat Kotikirjaston toiminnan kokonaisuutena heitä palvelevan.

Suuri enemmistö vastanneista oli Kotikirjaston palveluun erittäin tyytyväisiä (79%) tai melko tyytyväisiä (19%). Vain yksi prosentti valitsi vastausvaihtoehdon ”en tyytyväinen enkä tyytymätön”. Samoin ainoastaan yksi prosentti kertoi olevansa melko tyytymätön.

Kukaan vastanneista ei ilmoittanut olevansa erittäin tyytymätön Kotikirjaston palveluun. Asiakkaiden antamaa kokonaisarviota Kotikirjaston palvelusta voi näiden lukujen valossa pitää erittäin hyvänä.

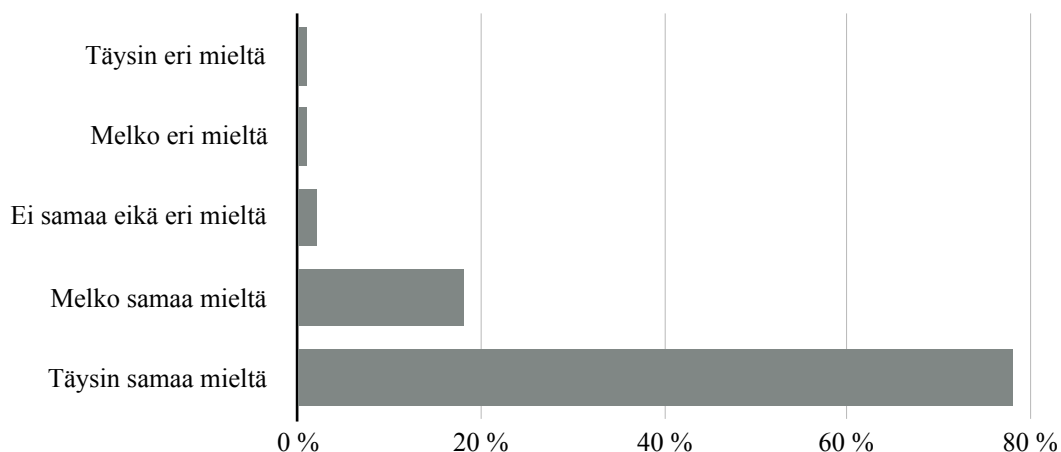
Väittämän ”*Kotikirjaston palvelut vastaavat hyvin omia kirjastonkäytön tarpeitani*” (kuvio 14) tarkoituksena oli päästä kiinni siihen ongelmaan, kuinka Kotikirjaston nimenomaiset palvelut onnistuvat palvelemaan juuri näiden asiakkaiden tarpeita. Kotikirjaston toimintahan on nimenomaan *lainaus*palvelua ja siihen liittyviä käytäntöjä. Kotipalvelun kautta ei yksinkertaisesti ole mahdollista tarjota kaikkea sitä, mitä nykykainen kirjasto voi tarjota omissa tiloissaan.

Vastausten perusteella Kotikirjasto näyttää silti pystyvän varsin hyvin vastaamaan asiakkaidensa tarpeisiin. Täysin samaa mieltä väittämästä oli 75 prosenttia vastanneista, melko samaa mieltä 22 prosenttia. Kolme prosenttia ei ollut samaa eikä eri mieltä. Kotikirjaston näkökulmasta on ilahduttavaa, ettei kukaan vastanneista ollut väittämästä eri mieltä. Tämä tulos viittaa siihen suuntaan, että iäkkäämmälle asiakaskunnalle nimenomaan kirjastojen perustehtävä lainaaminen ja lukuharrastuksen mahdollistaminen on se mitä kirjastopalvelulta ennen kaikkea halutaan.

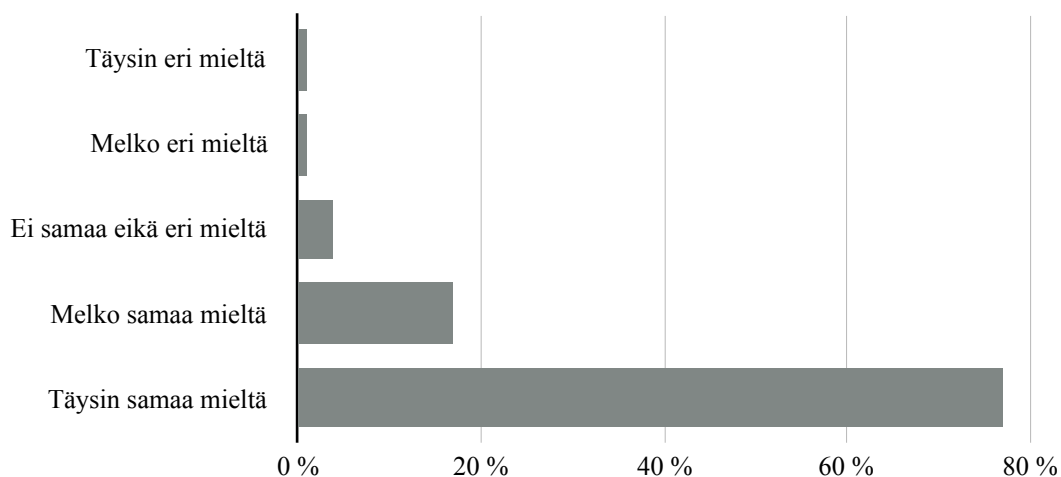
Väittämän ”*Kotikirjaston asiakkaat saavat tasa-arvoiset kirjastopalvelut verrattuna muihin kirjastonkäyttäjiin*” (kuvio 15) tarkoituksena oli saada asiakkailta suora vastaus kysymykseen palveluiden tasa-arvoisuudesta. Pystyykö Kotikirjasto todella tarjoamaan tasa-arvoisen palvelun niille jotka eivät itse pääse kirjastoon, vai tuntevatko asiakkaat sittenkin joutuvansa tyytymään muita vähäisempään tai heikompaan palveluun? Mikä on asiakkaiden oma kokemus? Kuten seitsemännessä luvussa jo todettiin, pyrkimys tasa-arvoiseen palveluun oli syynä kotikirjastopalvelun käynnistämiseksi Helsingin kaupunginkirjastossa. Kirjastolain (1998, 2-3§) mukaan väestölle tulee tarjota *yhtäläiset mahdollisuudet* kirjastonkäyttöön, ja vastuu tästä on kunnilla.

Vastanneista 69 prosenttia oli väittämästä täysin samaa mieltä, 24 prosenttia melko samaa mieltä. Seitsemän prosenttia ei ottanut kantaa suuntaan tai toiseen. Kukaan vastanneista ei ollut väitteestä eri mieltä. Asiakkaiden arvio palveluiden tasa-arvoisuuden osalta on siis myös varsin positiivinen, joskin aavistuksen kriittisempi kuin edellisten väittämien kohdalla. Ottaen huomioon Kotikirjaston hankalan tehtävän, kirjastopalveluiden viemisen kotiin, voi tätäkin tulosta pitää varsin hyvänä.

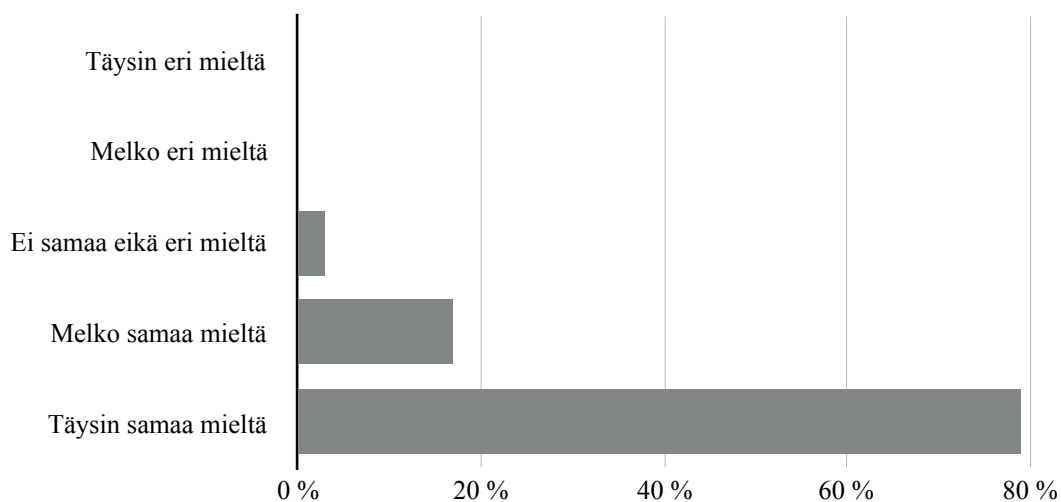
Onnistumisen kriteeri 2. **Kotikirjaston asiakkaat saavat hyvää henkilökohtaista palvelua** (kuviot 16, 17 ja 18)



Kuvio 16. ”Saan hyvää yksilöllistä palvelua” (n=152).



Kuvio 17. ”Henkilökunta on hyvin tavoitettavissa” (n=150).



Kuvio 18. ”Saan riittävästi tietoa Kotikirjaston palvelusta ja kuljetuksista” (n=155).

Kotikirjasto ei pysty tarjoamaan asiakkailleen kaikkia niitä palveluita, joita on mahdollista hyödyntää käymällä esimerkiksi pääkirjastossa. Tätä pyritään kompensoimaan *hyvällä henkilökohtaisella palvelulla*. Hyvä henkilökohtainen palvelu tarkoittaa yleisellä tasolla sitä, että asiakkaiden yksilölliset toiveet, tarpeet ja mieltymykset huomioidaan.

Tässä onnistumista päätettiin arvioida kahdesta näkökulmasta, ensinnäkin suoraan pyytämällä asiakkaiden arviota väittämään ”*Saan hyvää yksilöllistä palvelua*” (kuvio 16). Väittämästä oli täysin samaa mieltä 78 prosenttia vastanneista, melko samaa mieltä 18 prosenttia. Täysin eri mieltä oli yksi prosentti, samoin kuin melko eri mieltä. Kaksi prosenttia vastanneista ei ollut väittämästä samaa eikä eri mieltä. Voi siis todeta, että muutamaa poikkeusta lukuunottamatta Kotikirjaston asiakkaat kokevat saaneensa hyvää yksilöllistä palvelua. Tätä tulosta voi mielestäni pitää erittäin hyvänä.

Toinen näkökulma hyvän henkilökohtaisen palvelun arvioimiseen on hieman konkreettisempi. Aiemmissa asiakastytyväisyyskyselyissä ovat asiakkaat arvioineet väittämiä ”*Henkilökunta on hyvin tavoitettavissa*” (kuvio 17) ja ”*Saan riittävästi tietoa Kotikirjaston palvelusta ja kuljetuksista*” (kuvio 18). Saadun palautteen perusteella nämä asiat ovat keskeisiä siinä, kuinka hyvin asiakkaat kokevat Kotikirjaston heitä palvelevan. Erityisen tärkeäksi koetaan se, että henkilökunta on puhelimitse helposti tavoitettavissa. Myös henkilökunnan näkemyksen mukaan nämä ovat olennaisia seikkoja palvelun sujuvuuden kannalta. Jälkimmäinen väittämistä kylläkin rikkoo yhtä tutkimuksen tekemisen perussääntöä tiedustelemalla asiakkailta kahta erillistä asiaa yhden väittämän kautta. Tulosten tulkinta on näin ollen hankalampaa. Koska väittäminen on todettu muuten toimivaksi ja siinä kysytään palvelun kannalta tärkeää asiaa, päätettiin se kuitenkin jatkuvuuden vuoksi pitää alkuperäisessä muodossaan.

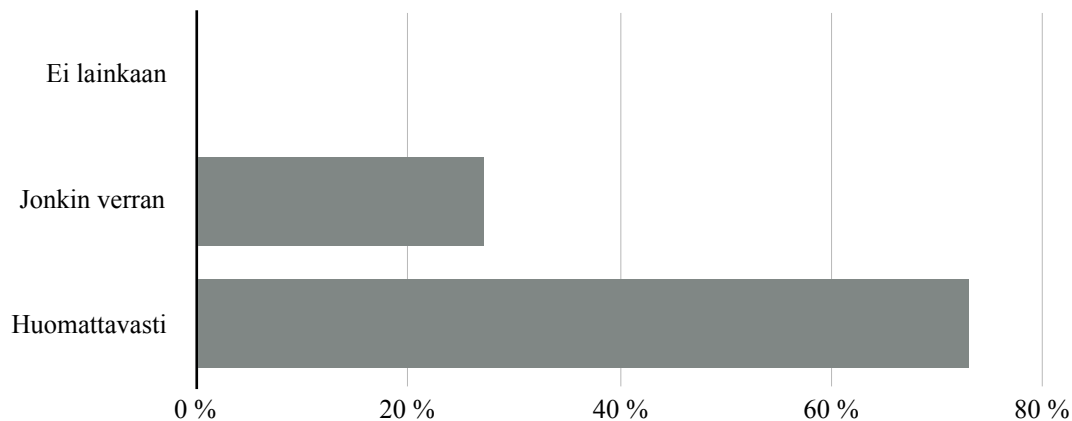
Vastanneista valtaosan mielestä Kotikirjaston henkilökunta on hyvin tavoitettavissa. 77 prosenttia oli väittämästä täysin samaa mieltä, 17 prosenttia melko samaa mieltä. Vain yksi prosentti vastaajista oli täysin eri mieltä, samoin kuin melko eri mieltä. Neljä prosenttia ei ottanut kantaa suuntaan eikä toiseen. Jälkimmäisen väittämän osalta luvut ovat lähes identtiset sillä erotuksella, että kukaan ei ollut asiasta ainakaan eri mieltä. Asiakkaat siis kokevat saavansa Kotikirjaston palvelusta ja kuljetuksista riittävästi tietoa. Kotikirjaston näkökulmasta näihinkin tuloksiin voidaan olla vähintäänkin tyytyväisiä.

8.1.3 Kotikirjasto sisällön ja virkistyksen tarjoajana

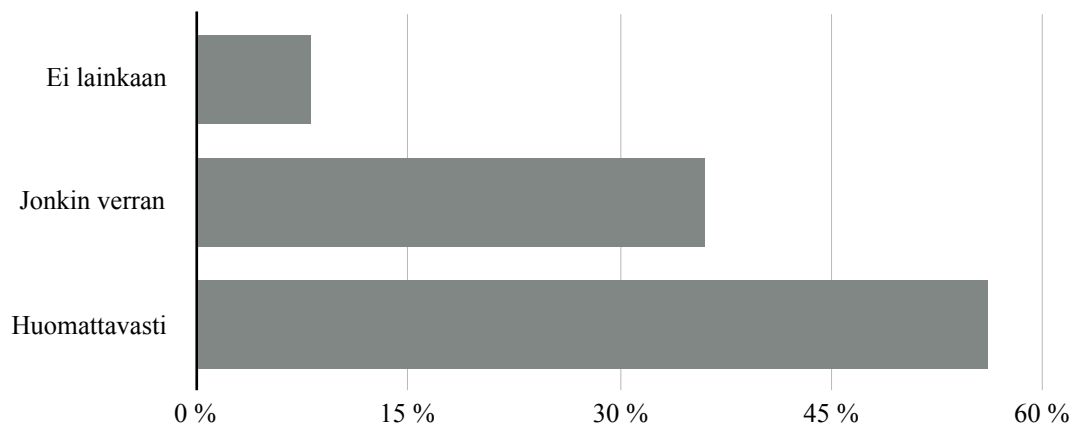
Kolmas Kotikirjaston tavoitteista oli *sisällön ja virkistyksen tuominen asiakkaiden elämään*. Tavoitteelle oli asetettu kaksi onnistumisen kriteeriä.

Tämä oli etukäteen ajatellen arvioinnin ehdottomasti hankalin ja tulkinnanvaraisinkin osio. Lähtökohtana oli se, että abstraktien asioiden arvioimiseksi voidaan muodostaa konkreettisempia mittareita. Keskustelua käytiin myös siitä, millaisella skaalalla vaikuttavuutta tulisi tämän tavoitteen kohdalla arvioida. Väittämät ovat vastaajan kannalta hankalia, mitä ei haluttu edelleen vaikeuttaa runsailla vastausvaihtoehdoilla. Skaalan osalta päädyttiin siihen tulokseen, että yksinkertaisempi on parempi, joten muodostettiin kolmiportainen skaala *ei lainkaan/jonkin verran/huomattavasti*.

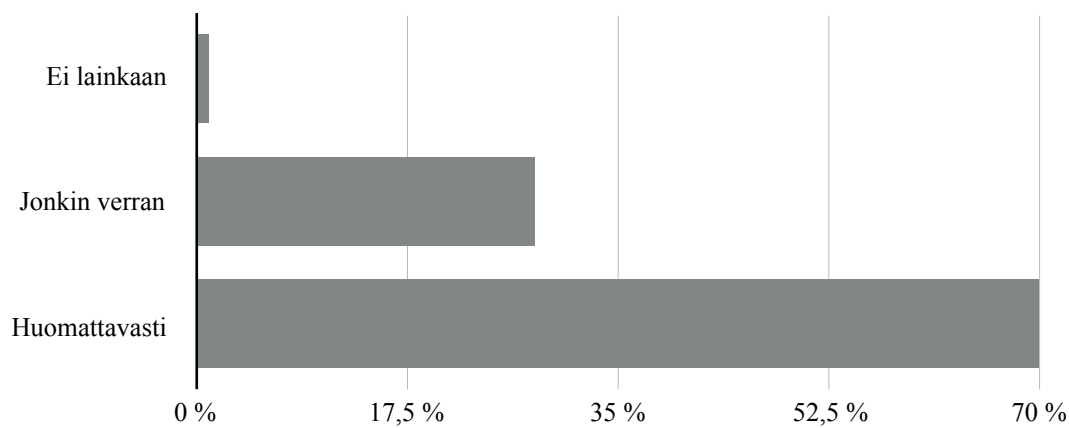
Onnistumisen kriteeri 1. Kotikirjasto on konkreettisesti tarjonnut positiivista sisältöä asiakkaiden arkeen, vapaa-aikaan ja harrastuksiin (kuviot 19, 20 ja 21)



Kuvio 19. ”Kotikirjasto on tukenut lukemis- ja kulttuuriharrastuksiani” (n=139).



Kuvio 20. ”Kotikirjasto on tarjonnut virikkeitä vapaa-aikaani ja harrastuksiini” (n=132).



Kuvio 21. ”Kotikirjastosta olen saanut mielenkiintoista ajanvietettä” (n=142).

Vastanneista valtaosa (73%) oli sitä mieltä, että Kotikirjasto on huomattavasti tukenut heidän lukemis- ja kulttuuriharrastuksiaan (kuvio 19). 27 prosenttia vastasi Kotikirjaston tukeneen lukemis- ja kulttuuriharrastuksissa jonkin verran. Yhdenkään vastaajan mielestä Kotikirjastolla ei ollut tähän vaikutusta lainkaan.

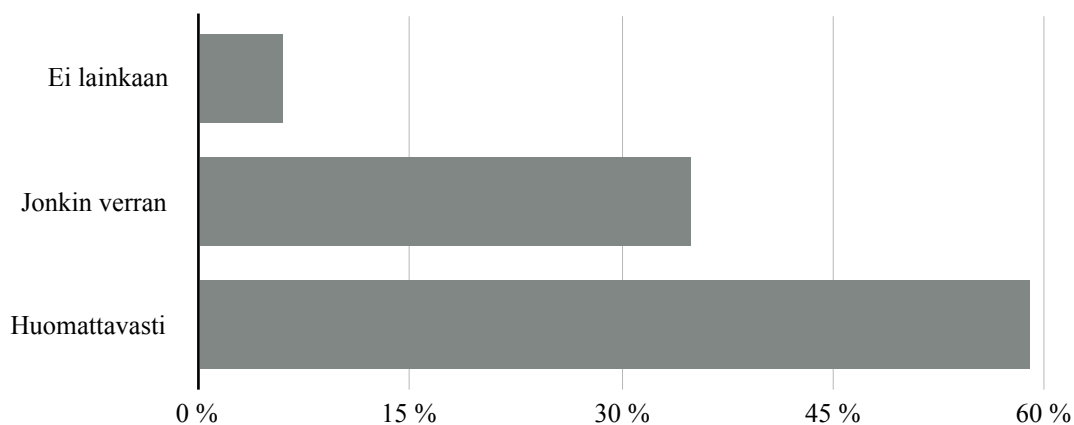
Toisen väittämän kohdalla vastaukset olivat samankaltaisia, mutta hieman kriittisempiä (kuvio 20). Enemmistön mielestä Kotikirjasto oli tarjonnut virikkeitä heidän vapaa-aikaansa ja harrastuksiinsa. Edelliseen väittämään verrattuna pienempi osa (56%) oli kuitenkin sitä mieltä, että vaikutusta oli ollut huomattavasti. Jonkin verran vaikutusta oli ollut 36 prosentin mielestä. Kahdeksan prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, ettei Kotikirjasto ollut lainkaan pystynyt tarjoamaan virikkeitä heidän vapaa-aikaansa ja harrastuksiinsa.

Myös kolmannen väittämän osalta vastaukset jakaantuivat hyvin samaan tapaan (kuvio 21). Valtaosa vastanneista kertoi saaneensa Kotikirjastosta mielenkiintoista ajanvietettä. 70 prosenttia oli saanut sitä huomattavasti, 28 prosenttia jonkin verran. Yksi prosentti vastanneista ei ollut mielestään lainkaan saanut Kotikirjastosta mielenkiintoista ajanvietettä.

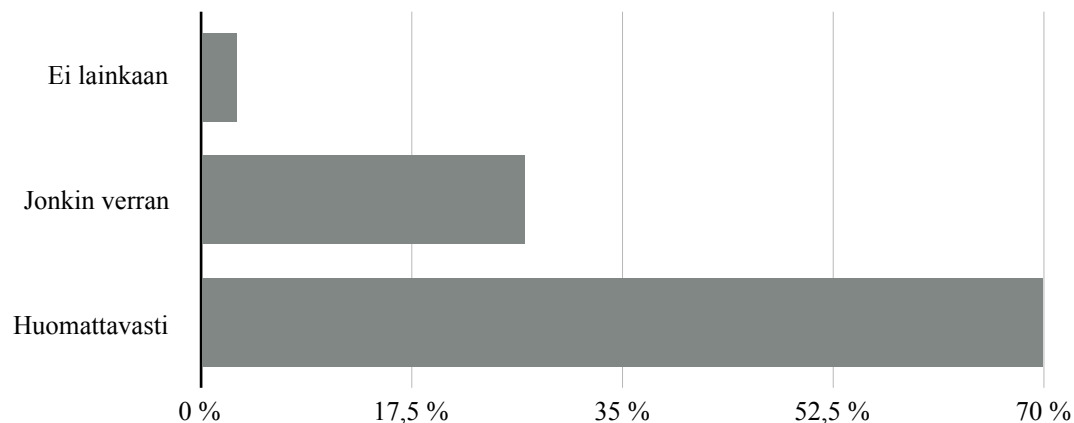
Mitä näistä luvuista voidaan päätellä? Johtopäätösten aika on oikeastaan vasta tutkielman seuraavissa luvuissa, mutta lyhyt kommentti lienee silti paikallaan. Päätelmien teossa on ainakin syytä olla varovainen. Kuitenkin, sikäli kuin muodostetut indikaattorit ovat lainkaan onnistuneita, voidaan todeta Kotikirjastolla selvästi olleen vaikutusta asiakkaidensa arkeen, vapaa-aikaan ja harrastuksiin. Toisaalta vastaukset ovat kriittisempiä kuin kahta ensimmäistä Kotikirjaston tavoitetta koskevien väittämien kohdalla.

Mistä tämä kertoo? Siitä ettei Kotikirjaston vaikuttavuus ole ollut yhtä suurta viimeksi mainitun tavoitteen osalta? Vaiko vastaajien mielestä liian hankalista kysymyksistä? Olisiko niiden muotoilussa ollut parantamisen varaa? Vai oliko itse valittu tavoite, sisällön ja virkistuksen tuominen asiakkaiden elämään, sittenkin liian hankala arvioitavaksi saati mitattavaksi? Näihin kysymyksiin palataan johtopäätösten yhteydessä.

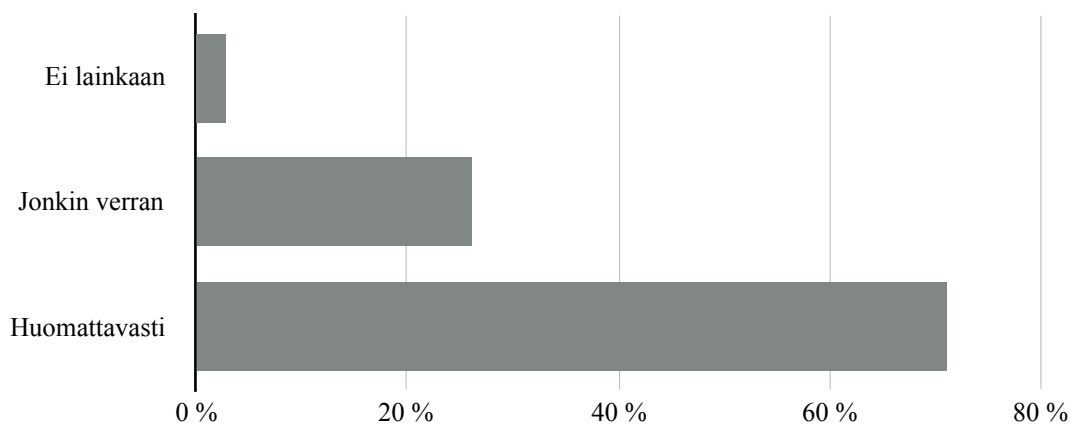
*Onnistumisen kriteeri 2. Asiakkaat kokevat Kotikirjaston ylläpitävän heidän mielen-
virkeyttä ja hyvinvointiaan arjessa* (kuvio 22, 23 ja 24)



Kuvio 22. ”Kotikirjasto on lisännyt viireyttäni ja aktiivisuuttani arjessa” (n=139).



Kuvio 23. ”Kotikirjasto on parantanut elämänlaatuaani” (n=147).



Kuvio 24. ”Kotikirjasto on parantanut mielenvirkeyttäni” (n=142).

Kolmeen viimeiseen väittämään saadut vastaukset ovat hyvin samansuuntaisia. Vastanneista enemmistö oli samaa mieltä siitä, että Kotikirjasto on lisännyt heidän vireyttään ja aktiivisuuttaan arjessa (kuvio 22). 59 prosenttia vastanneista ilmoitti vaikutusta olleen huomattavasti, 35 prosenttia jonkin verran. Kuuden prosentin mielestä Kotikirjastolla ei ollut tähän minkäänlaista vaikutusta.

Seuraavan väittämän kohdalla luvut olivat jonkin verran korkeampia (kuvio 23). 70 prosenttia vastanneista oli sitä mieltä, että Kotikirjasto oli parantanut heidän elämänlaatuun huomattavasti, 27 prosentin mielestä jonkin verran. Kolmen prosentin mielestä Kotikirjastolla ei ollut vaikutusta lainkaan.

Viimeisen väittämän osalta vastaukset jakaantuivat jälleen samaan tapaan (kuvio 24). 71 prosentin mielestä Kotikirjasto oli parantanut heidän mielenvirkeyttään huomattavasti, 26 prosentin mielestä jonkin verran. Kolme prosenttia puolestaan vastasi, ettei vaikutusta ollut lainkaan.

Kuten edellä todettua, näiden tulosten tulkinta ei ole helppoa. Vastanneiden määrät olivat hieman pienempiä kuin kyselyn aiemmissa osioissa. Vastaamatta jättäminen saattaa kertoa siitä, että kysymykset koettiin vaikeiksi. Vastanneiden joukossa suuren enemmistön mielestä Kotikirjastolla on ollut heidän arjessaan vähintäänkin jonkin verran vaikutusta. Hieman pienemmän enemmistön mielestä vaikutusta on ollut jopa huomattavasti. Luvut kertovat ainakin sen verran, että jotain on Kotikirjaston palvelussa tehty oikein. Näin myönteiset luvut eivät muuten olisi mahdollisia.

8.1.4 Asiakaskyselyn tulokset keskiarvoina

Prosenttijakaumat antavat Kotikirjaston vaikuttavuuteen yhden näkökulman. Vielä tii-
viimmin kyselyn tulokset voidaan esittää keskiarvojen muodossa. Taulukkoon 4 on tii-
vistetty asiakaskyselyn keskeisimmät tulokset keskiarvoina.

Taulukko 4. Kotikirjaston asiakaskyselyn tulokset keskiarvoina.

ARVIOINNIN OSA-ALUE	VASTAUSTEN KESKIARVO
Tavoite 1. Asiakkaiden lukuharrastuksen ylläpitäminen 1 = täysin eri mieltä, 2 = melko eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = melko samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä	
Kuinka usein luet kirjoja? * 1 = harvemmin kuin viikoittain, 2 = viikoittain, 3 = muutamana päivänä viikossa, 4 = päivittäin	3,6 *
Olen tyytyväinen Kotikirjastosta saamaani aineistoon.	4,7
Olen tyytyväinen saamaani <i>kaunokirjallisuuteen</i> .	4,6
Olen tyytyväinen saamaani <i>tieto- ja harrastekirjallisuuteen</i> .	4,7
Henkilökunnalta on helppoa pyytää minua kiinnostavaa aineistoa.	4,7
Henkilökunta auttaa minua löytämään kiinnostavaa aineistoa jota en muuten pystyisi löytämään.	4,5
Ilman Kotikirjastoa <i>en saisi</i> samaa tai vastaavaa aineistoa muualta.	4,7
Tavoite 2. Tasa-arvoisen kirjastopalvelun tarjoaminen asiakkaille, jotka eivät itse pääse kirjastoon 1 = täysin eri mieltä, 2 = melko eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = melko samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä	
Kuinka tyytyväinen olet Kotikirjaston palveluun kokonaisuudessaan? ** 1 = erittäin tyytymätön, 2 = melko tyytymätön, 3 = ei tyytyväinen eikä tyytymätön, 4 = melko tyytyväinen, 5 = erittäin tyytyväinen	4,8 **
Kotikirjaston palvelut vastaavat hyvin omia kirjastonkäytön tarpeitani.	4,7
Kotikirjaston asiakkaat saavat tasa-arvoiset kirjastopalvelut verrattuna muihin kirjastonkäyttäjiin.	4,6
Saan hyvää yksilöllistä palvelua.	4,7
Henkilökunta on hyvin tavoitettavissa.	4,7
Saan riittävästi tietoa Kotikirjaston palvelusta ja kuljetuksista.	4,8
Tavoite 3. Sisällön ja virkistyksen tuominen asiakkaiden elämään 1 = ei lainkaan, 2 = jonkin verran, 3 = huomattavasti	
Kotikirjasto on tukenut lukemis- ja kulttuuriharrastuksiani.	2,7
Kotikirjasto on tarjonnut virikkeitä vapaa-aikaani ja harrastuksiini.	2,5
Kotikirjastosta olen saanut mielenkiintoista ajanvietettä.	2,7
Kotikirjasto on lisännyt vireyttäni ja aktiivisuuttani arjessa.	2,5
Kotikirjasto on parantanut elämänlaatuaani.	2,7
Kotikirjasto on parantanut mielenvirkeyttäni.	2,7

Ensimmäisen tavoitteen *asiakkaiden lukuharrastuksen ylläpitäminen* kohdalla keskiarvot ovat korkeita. Erot arvioinnin osa-alueiden välillä ovat pieniä. Taulukko sisältää kaikki muut tavoitteeseen kuuluneet indikaattorit paitsi luettujen kirjojen määrän. Kolmen viime kuukauden aikana asiakkaat olivat lukeneet keskimäärin 18 kirjaa.

Toisen tavoitteen *tasa-arvoisen kirjastopalvelun tarjoaminen asiakkaille, jotka eivät itse pääse kirjastoon* osalta keskiarvot ovat jopa aavistuksen korkeampia. Kysymyksessä ”*Kuinka tyytyväinen olet Kotikirjaston palveluun kokonaisuudessaan?*” pyydettiin asiakkailta kokonaisarviota Kotikirjaston palvelusta. Keskiarvoksi saatiin 4,8 asteikolla yhdestä viiteen. Tätä tulosta voi pitää erittäin hyvänä.

Kolmannen tavoitteen *sisällön ja virkistyksen tuominen asiakkaiden elämään* kohdalla keskiarvot ovat jälleen korkeita, joskin hiukkasen matalampia kuin kahden ensimmäisen tavoitteen osalta. Toisaalta arvioinnin asteikko on erilainen, joten tulokset eivät ole suoraan vertailukelpoisia.

Keskiarvojen perusteella voidaan tehdä kaksi päätelmää. Ensiksi, kokonaisuutena keskiarvot viittaavat siihen suuntaan, että Kotikirjaston vaikuttavuus on korkealla tasolla. Tämä pätee kaikkiin kolmeen määriteltyyn tavoitteeseen. Keskiarvot tukevat prosenttijakaumien antamaa kuvaa Kotikirjaston vaikuttavuudesta. Toiseksi, eri osioiden keskiarvot ovat lähellä toisiaan. Erot ovat niin pieniä, ettei niiden perusteella ole mahdollista osoittaa heikompaa osa-aluetta.

8.1.5 Avovastauksista poimittua kiitosta ja kritiikkiä

Kyselyn lopuksi asiakkaille esitettiin kaksiosainen kysymys *Mitä vielä haluaisit sanoa Kotikirjaston palvelusta? Miten voisimme palvella Sinua vielä paremmin?* Kysymykseen vastasi 89 Kotikirjaston asiakasta, hieman yli puolet kyselyyn osallistuneista. Useimmat vastaukset olivat lyhyitä, yhden tai korkeintaan muutaman virkkeen pituisia. Tätä pitempiä vastauksia saatiin kymmenkunta. Koottuna vastauksia oli yhteensä kuu- den liuskan verran. Vastauksissa useimmin esiintyneet teemat voidaan karkeasti jakaa kahteen ryhmään, kiitokseen ja kritiikkiin.

Suurin osa avovastauksista oli sävyiltään hyvin myönteisiä. *Peräti 70 vastaajaa kiitti tai ilmaisi tyytyväisyytensä Kotikirjaston palveluun.* Nämä olivatkin kirjoituksissa selvästi useimmin toistuneet teemat:

”Kotikirjaston palvelu on auttanut neurologisesti vammaisen lukutaidon säilymisessä. Tarjonnut runsaasti virkistystä vammaiselle ja omaisille. Erytiskiitos helposti luettavien kirjojen tuomisesta kotiin. Toivottavasti tämä tärkeä palvelu jatkuu.” (mies, 57 vuotta)

”Kotikirjastolle 10+ ilman sitä eläisin pimennossa koska en pääse sairauksieni vuoksi lähimpään kirjastoon!” (nainen, 60 vuotta)

”Kotikirjasto on antanut vaikeavammaiselle paljon esim. vie ajatukset arjesta muualle, laajentanut näkökulmia ja antanut arkeen selviytymiskeinoja sekä antanut uusia, ajankohtaisia keskustelunaiheita laajemmalta kuin tiedotusvälineet antavat.” (nainen, 70 vuotta)

”Suurkiitos rakas kotikirjasto! Sairauksieni vuoksi en pysty käyttämään tav. kirjastoa.” (nainen, 71 vuotta)

”Kotikirjaston avulla olen onnistunut laajentamaan osallistumistani monipuoliseen kulttuurielämään. Sen yhteyden. Sen yhteyden kadotin vammauduttuani 10 v sitten. Kotikirjaston palvelujen avulla olen siis vireytynyt ja virkistynyt minulle sopivalla tavalla. Kiitos!” (nainen, 67 vuotta)

”En osaisi valita näitä kirjoja (ilman henkilökuntaa.) Olette loistavia, en osaa toivoa mitään lisää.” (nainen, 80 vuotta)

”Olen tavattoman tyytyväinen kotikirjaston toimintaan. Minulle on valittu kirjoja, jotka ovat osoittautuneet kiinnostaviksi ja mukaansatempaaviksi. Nyt olen pystynyt lukemaan vain 5-6 kirjaa kuussa silmäongelmista johtuen, mutta vauhti paranee! Parasta palvelua kaupungilta yksinäiseen, vaikeasti liikkuvalla on kotikirjasto.” (nainen, 72 vuotta)

Avovastauksista saatu palaute tukee muita kyselyn tuloksia. Kysymyksen muotoilusta *”Miten voisimme palvella Sinua vielä paremmin?”* huolimatta kiitoksia ja kehuja annettiin selvästi enemmän kuin kritiikkiä.

Toisaalta juuri asiakkailta saatu kritiikki voi olla hyödyllisempää palvelun kehittämisen kannalta. Jos useampi asiakas esittää samansuuntaisen toiveen tai parannusehdotuksen, saattaa näistä vastauksista löytyä se johtolanka, jonka avulla palvelua pystytään paran-

tamaan. Aineistosta löytyi viisi tällaista teemaa tai aihetta, jonka useampi asiakas halusi nostaa esille.

Ensimmäinen näistä oli *kuljetusten täsmällisyys ja joustavuus*, joihin kiinnitti huomiota viisi vastaajaa:

”Kuljetuspalvelua voisi kehittää siten, että toimitusaika olisi täsmällisempi. Tarkoitan, että 3 tunnin varuillaolo on aika 'tuskaista' odottelua. Naapurikaan ei voi oikein pyytää päivystämään noin pitkäksi aikaa, jos ei itse voi olla ottamassa kuljetuspalvelua vastaan.” (nainen, 75 vuotta)

”Odotusaika yhä liian pitkä käyntipäivänä. (-> En pysty liikkumaan ilman apua.)” (vastaajan sukupuoli ja ikä ei tiedossa)

”Mutta koko päivä menee, kun odottaa kirjaston tuloa, koska se aika on teille tietysti sanoa tarkasti, kun ei tiedä kuinka paljon edelliset vievät aikaa.” (nainen, 76 vuotta)

”Kuljetus kotiin klo 13:30 - 14:30. Ennen toimi moitteettomasti vähän aikaa, mutta on taas 'takkuillut'.” (nainen, 76 vuotta)

”Olen tyytymätön postin kuljettajaan joka haluaa määritellä kuljetuspäiväni uudelleen ja jaksaa siitä huomaautella. Nykyisin laitankin kassin oven ulkopuolelle. Yleisesti ottaen olen ollut ihan tyytyväinen paitsi postin kuljettajaan.” (nainen, 79 vuotta)

Kotikäyntien tiheyteen tai Kotikirjaston aukioloaikoihin toivoi parannusta kolme vastaajaa:

”Kotikirjaston asiakkaat saavat kyllä tasa-arvoista palvelua mutta vain kerran kuussa!” (nainen, 58 vuotta)

”Kotikirjasto auki myös kesällä.” (nainen, 87 vuotta)

”Kotikirjasto voisi tulla useammin kuin 5 vk:n välein.” (nainen, 37 vuotta)

Kuusi vastaajaa mainitsi erilaiset *luettelot, jotka helpottaisivat kiinnostavan aineiston löytämistä* (ainakin osalle asiakkaista on jaettu kustantajien luetteloita):

”Erilaiset valioluettelot olisivat hyviä. Esimerkiksi luettelo mielenkiintoisista elämäkerroista tai muistelmista, suurista säveltäjistä, taiteilijoista, kirjailijoista. tyyliltään korkeatasoisista viihdekirjoista. Saaristolaiskuvauksista. Aiheita olisi loputtomasti.” (nainen, 87 vuotta)

”Kysyisin onko äänikirjoista mitään luettelo?” (nainen, 86 vuotta)

”Olisi mukavaa saada uusimpia kirjaluuetteloita tai julkaisulistoja, jotta voisin pyytää tuomaan kirjoja.” (nainen, 79 vuotta)

”Olisiko mahdollista saada jonkinlaista kirjallisuusluettelo?” (nainen, 76 vuotta)

”On hyvä asia, kun saa kustantajien listat tai vihkot, Sieltä on hyvä poimia luettavaa.” (nainen, 76 vuotta)

”Toivoisin viihdekirjallisuuden oheen enemmän tietoa ja suosituksia tietokirjallisuudesta, ajankohtaisista uutuuksista.” (nainen, 77 vuotta)

Uutuuksiin ja niiden saatavuuteen kiinnitti huomiota neljä vastannutta:

”Uutuuksia joutuu odottelemaan todella pitkään. Nettikansa livahtaa ohi puhelintilaajan.” (nainen, 80 vuotta)

”Tietokirjoja ja aiemmin ilmestyneitä saa hyvin, mutta uusia kirjoja joutuu jonottamaan.” (nainen, 76 vuotta)

”Ongelmani on etten uskalla tilata uusia kirjoja kun luulen että niitä pitää odottaa kauan.” (nainen, 82 vuotta)

”Uusista kirjoista voisi laittaa kirjaston kassiin tietoa paperilla ja myös suosituimmista kirjoista.” (nainen, 70 vuotta)

Aineistoihin liittyviä toivomuksia esitti kuusi asiakasta. Toivomukset koskivat niin aineistojen sisältöä kuin muotoakin:

”Äänikirjoissa voisi olla enemmän valikoimaa.” (nainen, 66 vuotta)

”Äänikirjojen kokoelmia lisää, jos mahdollista.” (nainen, 87 vuotta)

”Myös ruotsinkielisistä kirjoista tietoa, myös uusista. Olen kaksikielinen. Esim. romaaneista ja elämänerroista. Myös englanninkielisistä kirjoista tietoa.” (nainen, 72 vuotta)

”Ei liian painavia kirjoja. 2-3 kirjaa riittää kerralla.” (mies, 89 vuotta)

”Haluaisin saada luettavaa pehmeissä kansissa (siis nidottuna.)” (nainen, 78 vuotta)

”Koska luen sängyssä, niin kookkaat kirjat hankalia kipeille käsille.” (nainen, 76 vuotta)

Kotikirjasto ei pysty itse vaikuttamaan kaikkiin osa-alueisiin, joilla asiakkaat ehdottivat parannuksia. Esimerkiksi kotikäyntien tiheys tai kesäaukioloajat ovat resurssikysymyksiä, joista Kotikirjasto ei yksin voi päättää. Aineistojen kohdalla asiakkaiden käytössä on jo HelMet-järjestelmän koko äänikirjakokoelma. Toisaalta asiakkaiden toiveiden joukossa on myös sellaisia, joihin Kotikirjasto pystyy vaikuttamaan. Tällainen voisi olla esimerkiksi asiakkaiden toivomat erilaiset luettelot, jotka helpottaisivat aineistojen löytymistä.

8.2 Arviointimallin soveltuvuus Kotikirjaston vaikuttavuuden arviointiin

Marklessin ja Streatfieldin arviointimallin soveltuvuutta Kotikirjaston vaikuttavuuden arviointiin ei voida mitata samaan tapaan kuin itse Kotikirjaston vaikuttavuutta. Tämä luku perustuu arvioinnin aikana tekemiini huomioihin sekä Kotikirjaston henkilökunnan kommentteihin ja heiltä saatuun palautteeseen. Tavoitteena on esittää hyvin jäsenneily ja perusteltu kuvaus arviointimallin soveltuvuudesta yhteen case-tutkimukseen, Kotikirjaston vaikuttavuuden arviointiin.

Kysymystä arviointimallin soveltuvuudesta on mahdollista jäsentää Marklessin ja Streatfieldin oman jaottelun kautta. Markless ja Streatfield (2013, 19-20) esittivät kahdenlaisen kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin syistä jakaen ne *ulkoisiin tekijöihin* (external factors) ja *sisäisiin tekijöihin* (internal factors). Ulkoisissa tekijöissä on kyse *kirjaston arvon osoittamisesta*, sisäisissä tekijöissä *palveluiden kehittämistä käyttäen vai-*

kuttavuuden arviointia työkaluna. Niitä voi myös ajatella kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin keskeisimpinä *tavoitteina*, jotka voivat eri tutkimuksissa painottua eri tavoin.

Kotikirjaston vaikuttavuuden arvioinnissa pyrittiin ottamaan huomioon molemmat tavoitteet tasaveroisesti - arvioinnin tarkoituksena oli sekä *osoittaa Kotikirjaston vaikuttavuutta että tuottaa tietoa, jota voidaan hyödyntää Kotikirjaston palveluiden kehittämisessä.* Kuinka nämä tavoitteet saavutettiin? Pohtimalla tätä kysymystä luvuissa 8.2.1 ja 8.2.2 pyrin antamaan perustellun arvion Marklessin ja Streatfieldin mallin soveltuvuudesta Kotikirjaston vaikuttavuuden arviointiin.

Lisäksi kuvaan lyhyesti Marklessin ja Streatfieldin arviointimallin *vahvuuksia* ja toisaalta *heikkouksia tai puutteita* arvioinnin työkaluna. Tutkielman seitsemännessä luvussa, kuvatessani arvioinnin toteutusta vaiheittain, näitä kysymyksiä tarkasteltiin jo alustavasti. Luvussa 8.2.3 pyrin vielä antamaan mallin vahvuuksista ja heikkouksista tiiviimmän kuvan. Luku perustuu *käytännön tekemisen aikana tehtyihin havaintoihin siitä, mikä arviointimallissa toimi hyvin ja mikä taas tuntui ongelmalliselta.* On syytä huomauttaa, että kyseessä on vain yksi kokemus arviointimallin soveltamisesta käytäntöön, ja siinä mielessä jossain määrin subjektiivinen kuvaus.

8.2.1 Miten Kotikirjaston vaikuttavuuden osoittaminen onnistui?

Asiakaskyselyn tulokset viittaavat siihen, että Kotikirjaston vaikuttavuus on ollut korkealla tasolla jokaisen kolmen määritellyn tavoitteen osalta. Suorittamalla Marklessin ja Streatfieldin arviointimallin vaiheet ja toteuttamalla asiakaskysely saatiin kerättyä näyttöä Kotikirjaston vaikuttavuudesta. Vaikuttavuuden osoittamisen ehto on kuitenkin se, että kerättyä näyttöä voidaan pitää *luotettavana*. Markless ja Streatfield (2013, 120) asettavat näytön luotettavuudelle kolme kriteeriä: *riittävyys* (sufficiency), *relevanssi* (relevance) ja *todenmukaisuus* (veracity). Tarkastellaan Kotikirjaston vaikuttavuuden osoittamiseksi kerättyä näyttöä näiden kolmen kriteerin suhteen.

Riittävyys tarkoittaa yksinkertaisesti sitä, että näyttöä on tarpeeksi. Vaikuttavuuden osoittaminen ei voi tapahtua pelkän anekdoottimaisen evidenssin varassa. Yksittäistapaukset eivät riitä näytöksi. Aineistoa on oltava riittävästi ja siitä on pystyttävä muodostamaan johdonmukainen kokonaiskuva. (Markless & Streatfield 2013, 120.)

Jotta näyttöä saataisiin kerättyä riittävästi, kyselylomake jaettiin kaikille Kotikirjaston asiakkaille. Riittävän näytön varmistamiseksi vastauksia odoteltiin suunniteltua hieman pidempään, noin kolme ja puoli kuukautta. Kotikäynneillä muistutettiin, että täytettyjä lomakkeita otetaan edelleen vastaan. Samalla korostettiin, että vastaamalla on mahdollisuus vaikuttaa Kotikirjaston palveluihin. Lopulta vastauksia saatiin yhteensä 164 kappaletta ja vastausprosentiksi muodostui 43,5%. Vastanneiden kokonaismäärää ja vastausprosenttia voi pitää verrattain hyvänä, ainakin ottaen huomioon asiakkaiden korkean iän. Kotikirjaston henkilökunnan mukaan monet iäkkäimmistä asiakkaista eivät jaksaisi tai halua vastata kyselyihin. Tämä saattaa vaikuttaa jonkin verran aineiston edustavuuteen. Toisaalta vastanneista kuitenkin lähes puolet oli vähintään 80-vuotiaita.

Relevanssissa on kyse siitä, miten kiinteästi kerätty näyttö liittyy siihen mitä on haluttu arvioida. Vastaako näyttö kysymykseen siitä kuinka Kotikirjaston kolme tavoitetta on saavutettu tai jääneet saavuttamatta? Entä siihen missä määrin asetetut onnistumisen kriteerit ovat täyttyneet tai jääneet täyttymättä? Vai onko näyttö näiden kysymysten kannalta vähemmän relevanttia ja vastaa pikemminkin joihinkin muihin kysymyksiin? (Markless & Streatfield 2013, 120.) Relevanssin käsite on lähellä tieteellisen tutkimuksen *validiteetin* käsitettä. Hirsjärven ja kumppanien (1998, 153) mukaan validiteetissa on tiivistäen kyse siitä, mittaavatko mittarit tai muuttujat juuri sitä, mitä tutkimuksessa haluttiin mitata.

Kotikirjaston asiakaskyselyn kohdalla relevanssin kannalta olennaista on se, *kuinka hyvin asetetuista kolmesta tavoitteesta onnistuttiin ”johtamaan” niitä vastaavat onnistumisen kriteerit ja vaikuttavuuden indikaattorit*. Kuinka hyvin ne mittaavat tavoitteiden saavuttamista? Tähän on vaikeaa antaa minkäänlaista yleisarviota vaan kyselyn eri osioita on syytä tarkastella erikseen.

Ensimmäinen tavoitteista, *asiakkaiden lukuharrastuksen ylläpitäminen*, oli luonteeltaan konkreettinen. Sen vuoksi arviointi oli mahdollista tehdä melko suoraviivaisesti. Onnistumiselle asetettiin neljä eri kriteeriä. Ensimmäinen kriteeri, *asiakkaat jatkavat edelleen lukuharrastustaan*, ja sitä vastaavat vaikuttavuuden indikaattorit ovat varsin relevantteja. Indikaattorit osoittavat, että valtaosan asiakkaista lukeminen on säännöllistä ja he lukevat myös määrällisesti paljon. Ilman näitä indikaattoreita tavoitteen saavuttamista olisi hankala arvioida, koska pelkät lainausluvut eivät kerro paljonko asiakkaat todelli-

suudessa lukevat. Kolme seuraavaa onnistumisen kriteeriä ja niitä vastaavat vaikuttavuuden indikaattorit liittyvät suuremmin Kotikirjaston rooliin asiakkaiden lukuharrastuksen ylläpidossa. Asiakkaiden tyytyväisyys *aineiston laatuun, neuvontaan, kirjavinkkaukseen ja aineiston saatavuuteen* ovat nekin nähdäkseni hyvin relevantteja tekijöitä asiakkaiden lukuharrastuksen ylläpitämisessä. Ne eivät kerro tyhjentävästi koko totuutta, mutta kuitenkin *antavat suuntaa* siitä, kuinka hyvin Kotikirjasto on tavoitteessa onnistunut. Tämä onkin indikaattorien tehtävä. (Markless & Streatfield 2013, 83.)

Toista tavoitetta, *tasa-arvoisen kirjastopalvelun tarjoaminen asiakkaille, jotka eivät itse pääse kirjastoon* ei ollut mahdollista arvioida yhtä konkreettisilla mittareilla kuin ensimmäistä. Tavoitteelle asetettiin kaksi onnistumisen kriteeriä: *Kotikirjasto korvaa sen, etteivät asiakkaat pääse itse kirjastoon sekä Kotikirjaston asiakkaat saavat hyvää henkilökohtaista palvelua*. Näitä vastaavat vaikuttavuuden indikaattorit painottuivat asiakkaiden *omakohtaisiin kokemuksiin* siitä, kuinka Kotikirjaston palvelu pystyy heidän tarpeisiinsa vastaamaan sekä siitä, kuinka panostaminen hyvään henkilökohtaiseen palveluun on asiakkaiden mielestä onnistunut. Indikaattoreissa myös korostettiin asioita, joita asiakkaat itse ovat aiemmassa palautteessaan pitäneet tärkeinä. Näitä olivat erityisesti henkilökunnan tavoitettavuus sekä tiedonkulku joka koskee Kotikirjaston palveluita ja kuljetuksia. Indikaattorien relevanssia voi siis perustella suoraan sillä, että asiakkaat itse ovat kertoneet pitävänsä näitä seikkoja tärkeinä.

Kolmannen tavoitteen, *sisällön ja virkistyksen tuominen asiakkaiden elämään*, kohdalla tilanne on tulkinnanvaraisempi. Tavoite on melko abstrakti. Millä perusteella voidaan todeta, että tietty onnistumisen kriteeri tai vaikuttavuuden indikaattori on relevantti tai ei ole relevantti? Onnistumisen kriteerejä asetettiin kaksi: *Kotikirjasto on konkreettisesti tarjonnut positiivista sisältöä asiakkaiden arkeen, vapaa-aikaan ja harrastuksiin sekä asiakkaat kokevat Kotikirjaston ylläpitävän heidän mielenvirkeyttä ja hyvinvointiaan arjessa*. Lähtökohtana oli se, että ensimmäisen onnistumisen kriteerin kohdalla arvioitiin haluttiin konkretiaa, toisessa taas olisi kyse asiakkaiden subjektiivisista tuntemuksista. Hyvien konkreettisten vaikuttavuuden indikaattorien muotoilu osoittautui kuitenkin erittäin vaikeaksi. Itsekriittisesti voisi todeta, ettei niiden relevanssia ehkä ole riittävästi pystytty perustelemaan. Indikaattorien konkreettisuus jää hieman puolitiehen. Viime kädessä ne kuvaavat edelleen asiakkaiden tuntemuksia, eivätkä ole kovinkaan

konkreettisia. Kolmas Kotikirjaston tavoite on tärkeä, mutta arvioinnin näkökulmasta se osoittautui ongelmalliseksi.

Todenmukaisuus puolestaan liittyy siihen, kuinka vapaata kerätty näyttö on erilaisista vääristymistä. (Markless & Streatfield 2013, 120.) Kotikirjaston vaikuttavuuden arvioinnissa vääristymien syntyä ainakin pyrittiin minimoimaan tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Kolme tavoitetta asetettiin siten, että ne kuvaisivat tasapainoisesti sitä mihin Kotikirjasto toiminnallaan tähtää. Tavoitteet sekä niitä vastaavat onnistumisen kriteerit ja vaikuttavuuden indikaattorit päätettiin tapaamisissa yhdessä keskustelemalla. Useamman henkilön osallistuessa oli pienempi riski siitä, että ne olisivat liikaa painotuneet johonkin tiettyyn suuntaan. Kyselylomakkeiden laatimisessa nähtiin vaivaa sen eteen, että esimerkiksi sanamuodot olisivat mahdollisimman neutraaleja. Asiakkaiden vastauksia ei haluttu ohjailta mihinkään suuntaan.

Joskus vääristymää saattaa kyselytutkimuksissa syntyä siitä, että otos ei edustavasti kuvaa koko tutkimusjoukkoa. Kotikirjaston vaikuttavuuden arvioinnissa tätä pyrittiin estämään jakamalla kyselylomake kaikille asiakkaille. Vastausprosentti oli verrattain hyvä 43,5%. On mahdollista, että kadosta johtuen aineistossa on jonkinlaista vääristymää. Kyselytutkimuksissa innokkaimpia vastaajia ovat usein he, jotka haluavat saada kuuluville oman erityisen positiivisen tai erityisen negatiivisen näkemyksensä. (Markless & Streatfield 2013, 131.) Kotikirjaston vaikuttavuuden arvioinnissa erityisen positiivisia vastauksia asiakkailta saatiin todella runsaasti, negatiivisia vain muutama. Kotikirjaston henkilökunnan arvion mukaan tulokset antavat kuitenkin hyvin suuntaa siitä, mitä mieltä asiakkaat kokonaisuutena palvelusta tuntuvat olevan.

Todenmukaisuuteen kytkeytyy myös kirjastojen vaikuttavuuden arviointiin usein kuuluva arvioijan kaksoisrooli. Arvioinnin tarkoituksena on yhtäältä tuottaa luotettavaa tietoa, jonka avulla kirjaston toimintaa voidaan kehittää. Tähän sisältyy olennaisena osana kriittisyys, jotta pystytään havaitsemaan mahdollisia puutteita kirjaston toiminnassa sekä mistä löytyy vielä parantamisen varaa. Toisaalta arvioinnin tavoitteena on osoittaa kirjaston arvoa. Arvioijana toimii usein kirjaston työntekijä(t) itse, jolloin tulisi onnistua niin kriittisen arvioijan kuin myös kirjaston ”asianajajan” tai puolestapuhujan roolissa. Riskinä on sortuminen esimerkiksi tulosten kaunisteluun. Arvioijan kaksoisrooliin liittyvän ristiriidan ratkaisemiseen ei näytä olevan yhtä helppoa ratkaisua. Joka tapauk-

sessä laadukkaan näytön keräämisen pitäisi palvella kumpaakin tavoitetta. (Markless & Streatfield 2013, 120; 168-169; 201-202.) Kotikirjaston vaikuttavuuden arvioinnin raportoinnissa olen pyrkinyt pitämään mielessä molemmat roolit, muistaen myös tieteelliseen tutkimukseen kuuluvan vaatimuksen objektiivisuudesta.

8.2.2 Miten tuloksia voidaan hyödyntää käytäntöön?

Tulosten hyödyntämisellä käytäntöön tarkoitetaan niitä tapoja, joilla arvioinnista saatua tietoa käytetään palveluiden parantamiseen ja kehittämiseen. Marklessin ja Streatfieldin (2013) mallissa tämä liittyy erityisesti arvioinnin kuudenteen ja viimeiseen vaiheeseen, *tavoitteiden asettamiseen ja kehityssuunnitteluun*. Aiemmin on todettu, että nämä eivät enää kuulu tämän tutkielman piiriin vaan ovat Kotikirjaston sisäisiä asioita. Tämä näkökulma on arvioinnin kannalta kuitenkin niin keskeinen, ettei sitä voida tutkimusraportissa täysin sivuuttaa. Siksi esitän yleisemmällä tasolla muutamia huomioita siitä, kuinka tutkimustuloksia voitaisiin hyödyntää, mikäli Kotikirjasto myöhemmin näin haluaa tehdä.

Kotikirjaston vaikuttavuuden arvioinnin ensimmäisessä vaiheessa, *tavoitteiden asettaminen*, todettiin ettei vaikuttavuutta ollut aiemmin arvioitu. Vaikuttavuuden lähtötaso (baseline impact information) ei ollut tiedossa, eikä siten ollut mahdollista asettaa tavoitteita jotka tähtäisivät nykytason parantamiseen. Toteuttamalla asiakaskysely saatiin selvitettyä vaikuttavuuden lähtötaso valittujen indikaattorien osalta. (Markless & Streatfield 2013, 64; 172.)

Ensimmäinen arvioinnin käytännön hyödyistä onkin se, että *vaikuttavuuden lähtötason informaatio mahdollistaa ajallisen vertailun mikäli vaikuttavuuden arviointi toteutetaan myöhemmin uudelleen*. Ajallinen vertailu voi antaa tietoa sekä muutoksista Kotikirjaston vaikuttavuudessa että siitä, mitä mahdolliset muutokset Kotikirjaston toiminnassa ovat saaneet aikaan. (Markless & Streatfield 2013, 64.)

Toiseksi, *vaikuttavuuden lähtötason informaatio ohjaa uusien tavoitteiden asettamista ”oikealle” tasolle*. Se voi myös auttaa aiempaa tarkempien ja konkreettisempien tavoitteiden määrittämisessä. Markless ja Streatfield (2013, 172-173) puhuvat eri tasoista tai alueista, jolle tavoitteet voidaan käytännössä asettaa. *Mukavuusalue* (comfort zone) viittaa hyvin varovaisesti asetettaviin tavoitteisiin. Mukavuusalueelle asetetut tavoitteet

myös yleensä saavutetaan. Näin asetetut tavoitteet kuitenkin usein heijastelevat asennetta, jonka mukaan palvelun parantamiselle ei ole juurikaan edes tarvetta. *Älykkäälle alueelle* (smart zone) asetettavat tavoitteet puolestaan tarkoittavat selvästi havaittavaa parannusta nykytasoon. Tavoitteiden tulisi kuitenkin olla realistisia. *Epätodennäköiselle alueelle* (the unlikely zone) osuvat tavoitteet pyrkivät merkittäviin parannuksiin, huolimatta suuresta epäonnistumisen riskistä. Tällaiset tavoitteet voivat olla työntekijöille hyvin stressaavia. Palveluiden kehittämisen sekä työntekijöiden motivoimisen ja hyvinvoinnin kannalta järkevintä olisi asettaa tavoitteet *älykkäälle alueelle*. Asiakaskyselyn kautta kerätty lähtötason informaatio voi auttaa tavoitteiden asettamisessa tälle alueelle.

Kolmanneksi, *arviointi voi osoittaa mitkä osa-alueet palvelussa asiakkaat kokevat onnistuneiksi ja missä taas olisi vielä parantamisen varaa*. Näin osataan kiinnittää enemmän huomiota mahdollisiin ongelmakohtiin. Kotikirjaston arvioinnissa suurempia ongelmia palvelussa ei tosin paljastunut. Toisaalta luvussa 8.1.5 käytiin läpi asiakkaiden esittämiä toiveita ja parannusehdotuksia. Löytyi muutama aihepiiri, joihin useampi asiakas oli kiinnittänyt huomiota ja toivonut parannusta. Niiden perusteella olisi ehkä myös mahdollista muokata vaikuttavuuden indikaattoreita konkreettisemmiksi, ja sitä kautta saada palvelua entisestäänkin parannettua.

8.2.3 Arviointimallin vahvuuksista ja heikkouksista

Marklessin ja Streatfieldin (2013) arviointimallin suurimpia vahvuuksia ovat *selkeä kokonaisuus ja suuntaviivat, joita seuraamalla arviointi saadaan toteutettua alusta loppuun*. Siten Kotikirjaston vaikuttavuuden arvioinnissakin työjärjestys oli suhteellisen selvä. Aikaa ei kulunut sen miettimiseen, mitä tulisi tehdä seuraavaksi, vaan pystyttiin keskittymään itse tekemiseen.

Toinen Marklessin ja Streatfieldin (2013) mallin vahvuuksista on se, että *kaikki arvioinnin vaiheet on kuvattu riittävän yksityiskohtaisesti*. Tämä helpotti koko arviointiprosessia huomattavasti. Jokaista vaihetta on myös havainnollistettu erilaisin esimerkein. Kotikirjaston vaikuttavuuden arvioinnin suunnitteluvaiheessa toteutetut ”harjoitukset” (ks. liitteet 1-3) olivat kaikki sovelluksia Marklessin ja Streatfieldin esimerkeistä. Niiltä osin arviointimalli ja opaskirja tarjosivat suoraan hyödynnettäviä työkaluja arvioinnin käytännön toteutukseen.

Kolmas vahvuus on Marklessin ja Streatfieldin (2013) *arviointimallin joustavuus*. Kotikirjaston vaikuttavuuden arvioinnissa malli ei missään vaiheessa tuntunut liian jäykältä. Mallia pystyttiin soveltamaan ja muokkaamaan Kotikirjaston omien tarpeiden mukaisesti. Voisi sanoa, että mallin joustavuus antoi mahdollisuuden tehdä arvioinnista Kotikirjaston itsensä näköinen kokonaisuus.

Entä löytyykö Marklessin ja Streatfieldin mallista heikkouksia tai puutteita? Arviointimallin joustavuus tarkoittaa toisaalta myös sitä, että *malli antaa vain oikeaan suuntaan johdattelevia ohjeita arvioinnin toteuttamiseksi*. Kyseessä ei ole tiukka tutkimusmetodi, jota seuraamalla päästään aina ”oikeaan” lopputulokseen. Arviointimallin käyttö ei takaa hyvää arviointia. Viime kädessä arvioijan tai arvioijien oma työpanos ja valinnat ratkaisevat arvioinnin onnistumisen tai epäonnistumisen. Pelkän opaskirjan lukeminen ja luetun soveltaminen ei myöskään välttämättä riitä. Tarvitaan osaamista valitusta tutkimusmenetelmästä, Kotikirjaston kohdalla kyselytutkimuksesta. Marklessin ja Streatfieldin (2013) opaskirja tosin sisältää jonkin verran ohjeita erilaisten tutkimusmenetelmien käytöstä, myös kyselytutkimuksen toteuttamisesta. Yhdessä kirjassa ei kuitenkaan voida yksityiskohtaisesti käsitellä kaikkia mahdollisia kirjastojen vaikuttavuuden arviointiin sovellettavissa olevia tutkimusmenetelmiä.

Edellä mainittuja seikkoja ei kuitenkaan nähdäkseni voi katsoa mallin puutteiksi tai heikkouksiksi. Arviointimalli on tarkoitettu tietynlaiseksi ”metamenetelmäksi”, jota on mahdollista soveltaa laajalti erilaisiin tilanteisiin. Tutkimusmenetelmiä käsitellään silti riittävästi, jotta arvioija saa vähintään alustavan käsityksen niiden soveltamisesta kirjastojen vaikuttavuuden arviointiin.

Varsinaisia heikkouksia Marklessin ja Streatfieldin (2013) arviointimallista onkin vaikea löytää. Ehkä hieman ongelmallisena voi pitää sitä, että *arvioinnin onnistumisen kannalta kaikkein tärkeimmät valinnat tehdään heti arvioinnin alussa*. Ensimmäisessä vaiheessa asetetaan tavoitteet, jotka määrittävät koko arvioinnin suunnan. Tavoitteiden asettaminen on kriittinen vaihe, joka tulisi saada heti arvioinnin alussa kohdalleen. Epäonnistuminen voi pahimmassa tapauksessa johtaa epäonnistuneeseen vaikuttavuuden arviointiin. Periaatteessa arvioinnissa on aina mahdollista palata takaisin arvioinnin aiempaan vaiheeseen. Käytännössä tämä voi silti olla hankalaa, esimerkiksi sen vuoksi

että arviointi on saatava hallinnollisista syistä valmiiksi tiettyyn päivämäärään mennessä.

Lopuksi on todettava, että vaikuttavuuden arviointi Marklessin ja Streatfieldin (2013) ohjeiden mukaisesti on varsin työläs prosessi. *Arvioinnin toteuttaminen vaatii runsaasti aikaa ja muita resursseja.* Kotikirjaston vaikuttavuuden arvioinnissa saatiin suoritettua vasta lähtötason arviointi. Ajalliseen vertailuun ja seurantaan vaadittaisiin lisää arviointikertoja. Arvioinnin läpiviemiseen tarvitaan hyvin aktiivinen panos vähintään yhdeltä, ja mieluummin useammalta, henkilöltä. Kotikirjastossa ulkopuolisella opiskelijalla oli mahdollisuus käyttää arviointiin ja sen valmisteluun runsaasti aikaa, mutta saman tekeminen muun työn ohessa voi olla vaativaa. Pelkästään Marklessin ja Streatfieldin opaskirjaan tutustumiseen kuluu paljon aikaa, jos sen haluaa tehdä huolella.

9 DISKUSSIO

Tutkielmalle asetettiin kolme tavoitetta. Ensimmäkin, *työssä haluttiin selvittää yleisten kirjastojen vaikuttavuuden arviointiin liittyvää käsitteistöä*. Toiseksi, *esittää yleiskuva vaikuttavuuden arvioinnin erilaisista menetelmistä*. Kolmanneksi, *toteuttaa konkreettinen vaikuttavuuden arviointi soveltamalla yhtä arviointimenetelmää käytäntöön*.

Ensimmäisen tavoitteen kohdalla ilmeni, että kirjastojen vaikuttavuuden arviointiin liittyvä käsitteistö on ollut hyvin kirjavaa. Kirjallisuuskatsauksessa löydettiin useita erilaisia yleisten kirjastojen vaikuttavuuden määritelmiä. Kirjallisuuskatsauksen pohjalta voitiin esittää jaottelu yleisten kirjastojen vaikuttavuuden määritelmistä: *vaikuttavuus tavoitteiden saavuttamisena, vaikuttavuus päämäärien edistämisenä, vaikuttavuus suhteessa tarpeisiin, vaikuttavuus toimenpiteen seurauksena, vaikuttavuus mekanismien tarkastelemisena, vaikuttavuus kokonaisen palvelujärjestelmän kykynä saada aikaan vaikutuksia (kapasiteetti) sekä vaikuttavuus kokonaisen palvelujärjestelmän toiminnan seurauksena*. Kirjallisuuskatsauksessa erotellut yleisten kirjastojen vaikuttavuuden määritelmät arvioinnin kohteineen esitettiin tiivistettynä ”rautalankamallina” (taulukko 3, ks. s. 30).

Vaikuttavuuden lisäksi kirjallisuuskatsauksessa tarkasteltiin arvioinnin käsitteitä *panos, tuotos, tulos* ja *vaikutus*. Kävi ilmi, että panoksen ja tuotoksen käsitteiden määrittelyssä ei kirjastoalalla ole suurempia erimielisyyksiä. Panoksiin luetaan palveluiden tarjoamiseen käytetyt resurssit, kuten henkilökunta, kokoelmat, laitteet ja tilat. Tuotoksilla taas tarkoitetaan kaikkea sitä, mitä panoksilla saadaan ”suoraan aikaiseksi”, kuten lainat, kirjastokäynnit ja verkkokäynnit. Sen sijaan vaikutuksen ja tuloksen käsitteistä on kirjastoalalla erilaisia näkemyksiä. Käsitteellisesti ne joko selkeästi erotetaan toisistaan tai sitten käytetään rinnakkain, kuin synonyymeinä. Molemmissa tapauksissa käsitteille annetaan erilaisia sisältöjä.

Toisen tavoitteen osalta pyrittiin tiiviimpään käsittelyyn. Menetelmät jaettiin kahteen ryhmään: 1) menetelmät jotka ainoastaan *viittaavat* kirjaston vaikutuksiin (*only indicate an impact*) ja 2) menetelmät jotka *osoittavat* tai *todistavat* kirjaston vaikutuksia (*prove impact*). Kirjaston vaikutuksiin *viittaavia* menetelmiä ovat muun muassa tilastolliset tunnusluvut, suorituskyky mittarit ja asiakastyytyväisyyskyselyt. Kirjaston vaikutuksia

osoittavat menetelmät jaettiin edelleen *havainnointiaineistoja* ja *kyselyaineistoja* hyödyntäviin menetelmiin. Havainnointiaineistoja hyödyntävät menetelmät perustuvat asiakkaiden käyttäytymisen havainnointiin ennen ja jälkeen kirjastopalveluiden käytön. Kyselyaineistoja hyödyntävissä menetelmissä tiedustellaan asiakkaiden omaa arviota kirjastonkäytön hyödyistä tai vaikutuksista, kirjallisesti tai suullisesti. (Poll 2012, 125-127.)

Tutkielman kolmannen tavoitteen kohdalla vaikuttavuuden arvioinnin menetelmäksi valittiin Marklessin ja Streatfieldin (2013) arviointimalli. Vaikuttavuuden arviointi toteutettiin Helsingin kaupunginkirjaston Kotikirjastossa. Asetettiin kaksi tutkimusongelmaa:

1. *Miten Marklessin ja Streatfieldin arviointimalli soveltuu Kotikirjaston vaikuttavuuden arviointiin?*
2. *Millaisia vaikutuksia Kotikirjastolla on ollut Marklessin ja Streatfieldin mallilla arvioituna?*

Ensimmäistä tutkimusongelmaa lähestyttiin kolmesta eri näkökulmasta. Ensiksi tarkasteltiin kuinka hyvin Kotikirjaston vaikuttavuuden osoittaminen arviointimallia soveltamalla onnistui. Kriteereinä käytettiin Marklessin ja Streatfieldin (2013, 120) *aineiston luotettavuudelle* asettamia ehtoja *riittävyys, relevanssi ja todenmukaisuus*. Kerätyn aineiston todettiin pääosin täyttävän ehdot. Toisaalta joiltain osin aineiston relevanssia on hankala arvioida. Yleisten kirjastojen vaikutukset ovat usein pikemmin abstrakteja (intangible) kuin konkreettisia (tangible). Tällöin vaikuttavuuden indikaattoreihin ja aineiston relevanssiin liittyy aina tulkinnanvaraisuutta.

Toiseksi käsiteltiin tulosten hyödyntämistä käytäntöön, Kotikirjaston palvelun kehittämiseen. Tämä on lähtökohtaisesti Kotikirjaston sisäinen asia, joten aihetta käsiteltiin ainoastaan yleisemmällä tasolla. Tiivistäen, tuloksia voitaisiin hyödyntää ainakin seuraavilla tavoilla. Tulokset mahdollistavat ajallisen vertailun mikäli arviointi toteutetaan myöhemmin uudelleen. Ajallinen vertailu voi antaa tietoa muutoksista Kotikirjaston vaikuttavuudessa. Tulokset ohjaavat uusien tavoitteiden asettamista ”oikealle” tasolle ja voivat auttaa aiempaa konkreettisempien tavoitteiden määrittelyssä. Tulokset antavat suuntaa siitä mihin palvelun osa-alueisiin asiakkaat ovat tyytyväisiä ja missä ehkä olisi vielä parantamisen varaa.

Kolmanneksi pohdittiin Marklessin ja Streatfieldin (2013) arviointimallin vahvuuksia ja heikkouksia arvioinnin työkaluna. Malli tarjoaa selkeän kehyksen arvioinnin toteuttamiseksi. Markless ja Streatfield kuvaavat arvioinnin vaiheet yksityiskohtaisesti ja havainnollisesti esimerkkien avulla. Arviointimalli on joustava, sitä voidaan soveltaa tarpeiden mukaisesti. Varsinaisia heikkouksia on vaikea löytää. Arviointimallin soveltaminen vaatii kuitenkin paljon aikaa ja muita resursseja. Mallin noudattaminen ei takaa onnistunutta arviointia vaan tämä on kiinni arvioijien työpanoksesta.

Toista tutkimusongelmaa tarkasteltiin Kotikirjaston tavoitteiden toteutumisen kautta. Tavoitteet määriteltiin arvioinnin ensimmäisessä vaiheessa. Kolmen tavoitteen toteutumisen arviointi ei kerro tyhjentävästi kaikkea Kotikirjaston vaikuttavuudesta, mutta tarjoaa siihen yhden hyvin perustellun näkökulman. Asiakaskyselyn tulosten valossa Kotikirjaston vaikuttavuus on ollut korkealla tasolla jokaisen kolmen tavoitteen osalta. Vastauksista lasketut jakaumat ja keskiarvot sekä asiakkaiden sanalliset vastaukset viittaavat kaikki vahvasti samaan suuntaan. Kotikirjasto on onnistunut kiitettävästi *asiakkaiden lukuharrastuksen ylläpitämisessä, tasa-arvoisen kirjastopalvelun tarjoamisessa asiakkaille jotka eivät itse pääse kirjastoon sekä sisällön ja virkistyksen tuomisessa asiakkaiden elämään.*

Kirjallisuuskatsauksen ja tutkielman empiirisen osion perusteella voidaan esittää myös joitain yleisempiä päätelmiä. Kirjallisuuskatsaus osoitti, että yleisten kirjastojen vaikuttavuuden arviointiin liittyvien käsitteiden käyttö on ollut epäyhtenäistä ja jossain määrin epäloogistakin. *Siksi vaikuttavuuden arvioinnin käsitteistöä tulisi kirjastoalalla ehdottomasti selkeyttää.* Yhdenmukaisempi ja loogisempi käsitteistö antaisi tutkimuksen tekemiselle paremmat lähtökohdat. Se myös lisäisi tutkimusten keskinäistä vertailtavuutta.

Kirjallisuuskatsauksessa (s. 22) mainittu ISO 16439:2014 -standardi on yksi askel käsitteiden selkeyttämisen suuntaan. Pollin (2012, 123) esittämä vaikutuksen (impact) määritelmä *ero tai muutos, joka tapahtuu yksilössä tai ryhmässä kirjastonkäytön seurauksena* on nähdäkseni hyvä lähtökohta arvioinnille. Se ohjaa ja kannustaa käyttämään menetelmiä, jotka *osoittavat* kirjastojen vaikutuksia, eivät ainoastaan *viittaa* kirjastojen vaikutuksiin. Kuitenkaan se ei ole määritelmänä liian ankara. Määritelmän mukaista vaikuttavuuden arviointia on myös käytännössä mahdollista toteuttaa. Määritelmä ei esi-

merkiksi edellytä Rajavaaran (2006, 40) kuvaamaa klassista koeasetelmaa, jonka toteuttaminen olisi monesti hankalaa jollei mahdotonta. Kotikirjaston vaikuttavuuden arvioinnissa Pollin kuvaamaa kirjastonkäyttäjissä tapahtunutta eroa tai muutosta pyrittiin tekemään näkyväksi kysymällä tästä asiakkailta itseltään.

Empiirinen tutkimus Kotikirjastossa puolestaan osoitti, että vaikuttavuuden arviointi mikrotasolla pienehkössä yleisen kirjaston yksikössä on vaivannäön arvoista. Arvioinnin avulla saatiin kerättyä näyttöä palvelun vaikuttavuudesta sekä tietoa jota voidaan hyödyntää palvelun kehittämisessä. Verrattuna Kotikirjastossa edellisvuosina toteutettuihin asiakastyytyväisyyskyselyihin voidaan perustellusti väittää, että arvioinnin kautta saatiin kerättyä aiempaa tarkempaa ja laadukkaampaa tietoa. Marklessin ja Streatfieldin (2013) arviointimalli toimi Kotikirjastossa hyvin.

Onko tämä tulos yleistettävissä? En näe erityistä estettä sille, etteikö vastaavan tapaista arviointia voitaisi toteuttaa muissakin yleisten kirjastojen yksiköissä. Siksi rohkenen esittää päätelmän, jopa kehotuksen, että yleisten kirjastojen pienemmissä yksiköissä kannattaisi siirtyä ”perinteisistä” asiakastyytyväisyyskyselyistä vaikuttavuuden arviointiin. *Yleisemmin tulokset rohkaisevat siihen, että vaikuttavuuden arviointia kannattaisi yleisissä kirjastoissa vähintäänkin kokeilla nykyistä laajemmin.*

Entä millaisia kysymyksiä tulisi selvittää jatkotutkimuksissa? Ensiksi, tulee muistaa ettei Marklessin ja Streatfieldin (2013) malli ole arviointiin ainoa mahdollinen vaihtoehto. Kokeilemisen arvoisia arviointimalleja voisivat olla ainakin Durrancen ja Fisherin (2005) *How libraries and librarians help. A guide to identifying user-centered outcomes* sekä Rubinin (2006) *Demonstrating results. Using outcome measurement in your library*. Joustavuutensa vuoksi Marklessin ja Streatfieldin (2013) malli olisi kuitenkin hyvä valinta, mikäli vaikuttavuuden arviointia ryhdyttäisiin laajemmin toteuttamaan.

Toiseksi, *vaikuttavuuden arviointia kannattaisi kokeilla erityyppisissä yleisen kirjaston yksiköissä*. Eri yksiköissä kirjaston vaikutukset ovat erilaisia, jolloin myös vaikuttavuuden arviointi tulee toteuttaa juuri niille sopivalla tavalla. Yksikön toiminnan tuntemus on arvioinnin välttämätön edellytys. Työntekijät itse ovat tässä parhaita asiantuntijoita.

Ja kolmanneksi, *vaikuttavuuden indikaattorien rakentamisessa, muokkaamisessa ja testaamisessa on edessä paljon työsarkaa*. Arvioinnin laatu on riippuvainen siitä kuinka

hyviä vaikuttavuuden indikaattoreita on käytettävissä. Toisaalta samat indikaattorit eivät välttämättä toimi yleisen kirjaston eri yksiköissä.

Lopuksi on syytä muistuttaa, että *tiedon kumuloitumiseksi vaikuttavuuden arviointien tulokset tulisi myös raportoida ja asettaa helposti saataville*. Muiden kokemuksista voidaan varmasti aina oppia jotain.

LÄHTEET

Aabø, S. 2005. *Are public libraries worth their price? A contingent valuation study of Norwegian public libraries*. *New Library World* 106(1218/1219), 487-495.

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

Chiessi, S. 2011. *What are libraries worth? A way to assess the impact of Italian public libraries on users' lives and society*. International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). Osoitteessa <https://www.ifla.org/files/assets/library-theory-and-research/Projects/researcher-librarian-report-chiessi.pdf> luettu 15.4.2017

Debono, B. 2002. *Assessing the social impact of public libraries: what the literature is saying*. *Australasian Public Libraries and Information Services* 15(2), 80-95.

Durrance, J. C. & Fisher, K. E. 2005. *How libraries and librarians help. A guide to identifying user-centered outcomes*. Chicago: American Library Association.

Haapaniemi, M. 2013a. *Mitä se vaikuttaa?* Kirjastolehti 4/2013. KirjastoPRO, 1.

Haapaniemi, M. 2013b. *Vaikuttavuuden arviointi*. Kirjastolehti 4/2013. KirjastoPRO, 14-15.

Haapaniemi, M., Rohkimainen, S. & Kortelainen T. 2012. *Uusien kirjastopalveluiden vaikuttavuus. Arviointitutkimus Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt -hankkeessa*. Finnish Information Studies 24. Tampere – Åbo – Oulu – Helsinki: Tampereen yliopisto, Åbo Akademi, Oulun yliopisto, Helsingin yliopisto. Osoitteessa <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789514297892.pdf> luettu 15.4.2017

Hirsjärvi, S., Remes P. & Sajavaara P. 1998. *Tutki ja kirjoita*. 3.-4. painos. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

Hosseini-Ara, M. & Jones, R. 2013a. *Overcoming our habits and learning to measure impact*. *Computers in Libraries* 33(5), 3-7.

Hosseini-Ara, M. & Jones, R. 2013b. *7 easy steps to help you measure up*. *Computers in Libraries* 33(6), 19-21.

Huysmans, F. & Oomes, M. 2012. *Measuring the public library's societal value: a methodological research program*. IFLA. Osoitteessa <https://www.ifla.org/past-wlic/2012/76-huysmans-en.pdf> luettu 15.4.2017

ISO 16439:2014. *Information and documentation : methods and procedures for assessing the impact of libraries*. First Edition. Prepared by Technical Committee ISO/TC 46, Information and documentation, Subcommittee SC 8, Quality - Statistics and performance evaluation. Geneva: 2014.

- Jarrett, J. & Kuipers, R. 2012. *Texas public libraries. Economic benefits and return on investment*. Bureau of Business Research, The University of Texas at Austin. Osoitteessa <https://repositories.lib.utexas.edu/bitstream/handle/2152/19093/bbr-2012-texas-public-libraries.pdf> luettu 15.4.2017
- Kirjastolaki 1998/904. Osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980904> luettu 25.10.2016
- Kotikirjaston asiakastytyväisyyskysely 2014*. Helsingin kaupunginkirjaston kotikirjastoyksikön julkaisematon kyselyraportti, 2014.
- Lance, K. C., Steffen, N. O., Logan, R., Rodney, M. J., Kaller, S., Koontz, C. M. & Jue, D. K. 2001. *Counting on results. New tools for outcome-based evaluation of public libraries*. Aurora, CO: Bibliographical Center for Research. Osoitteessa https://www.lrs.org/documents/cor/CoR_FullFinalReport.pdf luettu 15.4.2017
- Markless, S. & Streatfield, D. 2013. *Evaluating the impact of your library. Second edition*. London: Facet Publishing.
- Mononen, T. 2015. *Mistä puhumme kun puhumme vaikuttavuudesta - kirjallisuuskatsaus yleisten kirjastojen vaikuttavuusarviointiin*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto, Informaatiotieteiden yksikkö.
- Niemelä, A. 2013. *Kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely 2013. Raportti tärkeimmistä tuloksista*. Kansalliskirjasto, Kirjastoverkkopalvelut. Osoitteessa <http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/133707/Kyselyn%20loppuraportti%202013.pdf?sequence=2> luettu 15.4.2017
- Niittymaa, E. 2014. *Yleisten kirjastojen vaikuttavuuden arviointi. Katsaus käsitteisiin ja arvioinnin menetelmiin*. Kandidaatintutkielma, Informaatiotieteiden yksikkö, Tampereen yliopisto.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2010. *Yleisten kirjastojen laatusuositus*. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:20. Osoitteessa <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/OKM20.pdf> luettu 15.4.2017
- 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. & Payne, P. 2006. *Impact Measures for Libraries and Information Services* 24(4), 547-562.
- Rajavaara, M. 2006. *Yhteiskuntaan vaikuttava Kela. Katsaus vaikuttavuuden käsitteisiin ja arviointiin*. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 69. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. Osoitteessa <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10250/7894/katsauksia69netti.pdf?sequence=1> luettu 15.4.2017
- Rajavaara, M. 2007. *Vaikuttavuusyhteiskunta*. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 84. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. Osoitteessa <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10250/3290/rajavaaravaikuttavuusnetti.pdf?sequence=2> luettu 15.4.2017

- Rouvari, A., Pennanen J. & Laitinen M. 2005. *Työtä ja tuloksia – kirjastopalveluiden vaikuttavuuden arviointi*. Signum 1/2005. Osoitteessa <http://journal.fi/signum/article/view/3326/3076> luettu 15.4.2017
- Rubin, R. J. 2006. *Demonstrating results. Using outcome measurement in your library*. Chicago: Public Library Association.
- Saarti, J. 2006. *Kirjastotoiminnan mittaamisen sietämätön kepeys*. Kirjastolehti 7/2006, 26-27.
- Salminen, A. 2011. *Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyypeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin*. Vaasan yliopiston julkaisuja, Opetusjulkaisuja 62, Julkisjohtaminen 4. Osoitteessa http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf luettu 15.4.2017
- Serola, S. & Vakkari, P. 2011. *Yleinen kirjasto kuntalaisten toimissa. Tutkimus kirjastojen hyödyistä kuntalaisten arkielämässä*. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2011:21. Osoitteessa <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/OKM21.pdf> luettu 15.4.2017
- Sipilä, S. 2006. *Kirjastojen vaikuttavuuden mittaamisesta*. Kirjastolehti 1/2006, 28.
- Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Osoitteessa <http://tilastot.kirjastot.fi/> luettu 15.4.2017

LIITTEET

LIITE 1

Harjoitus 1

Jokainen kirjoittaa 2-4 tavoitetta, jotka mielestään kuvaavat olennaisella tavalla sitä millaisiin vaikutuksiin Kotikirjasto pyrkii. Tavoitteet voi muotoilla itse, tai sitten ne voivat löytyä ao. listalta (osa on varmasti epäolennaisia/huonoja, kritisoikaa vapaasti) muokattuina tai muokkaamattomina. Tavoitteiden tulisi muodostaa tasapainoinen kokonaisuus siten, ettei mikään erityisen olennainen jää pois, toisaalta siten ettei jokin asia painotu kohtuuttomasti. Tämän jälkeen keskustellaan ja valitaan yhdessä 2-4 Kotikirjaston tavoitetta.

Mahdollisia tavoitteita:

- asiakkaiden lukuharrastuksen ylläpitäminen
- asiakkaiden lukuharrastuksen edistäminen
- sisällön ja merkityksen tuominen asiakkaiden elämään
- asiakkaiden elinikäisen oppimisen tukeminen
- asiakkaiden tiedontarpeiden tyydyttäminen
- asiakkaiden kulttuurinjanon tyydyttäminen
- asiakasmäärän kasvattaminen
- asiakkaiden kirjastonkäytön aktiivisuuden ylläpitäminen
- asiakkaiden kirjastonkäytön aktiivisuuden lisääminen
- tasa-arvoisen kirjastopalvelun tarjoaminen niille, jotka eivät itse pääse kirjastoon
- sosiaalisen yhteenkuuluvuuden edistäminen
- sisällön ja ilon tuominen asiakkaiden elämään
- asiakkaiden hyvinvoinnin edistäminen
- asiakkaat löytävät henkilökunnan avulla mieluisaa ja kiinnostavaa kirjallisuutta
- asiakkaat löytävät aivan uudenlaista kirjallisuutta, johon eivät olisi törmänneet ilman henkilökunnan apua

LIITE 2

Harjoitus 2

Pohditaan itse ja/tai ryhmässä onnistumisen kriteerejä jokaiselle vaiheessa 1 asetetulle tavoitteelle. Jokaiselle tavoitteelle päätetään yhdessä 2-3 onnistumisen kriteeriä. Huom! Onnistumisen kriteereihin pätee sama kuin tavoitteisiin: tulisi keskittyä tavoiteltuihin vaikutuksiin, ei siihen mitä tehdään ja kuinka toimitaan niihin pääsemiseksi.

Tavoite 1. Tasa-arvoisen kirjastopalvelun tarjoaminen asiakkaille, jotka eivät itse pääse kirjastoon

Kotikirjaston asiakkaille ei ole mahdollista järjestää kaikkia samoja palvelumuotoja, joita on tarjolla niille, jotka käyvät kirjastossa (työtilat, lukusalit, laitteet, tapahtumat jne.). Kotikirjasto keskittyy lainauspalveluun. Siten suora vertailu tasa-arvoisesta palvelusta verrattuna muihin kirjastonkäyttäjiin on hankalaa. Mietin tätä ja päädyin ajatukseen, että olisi ehkä järkevää tavoitteen 1 kohdalla keskittyä asiakkaiden omaan *kokemukseen* (tunnetaso, mielipide) palvelusta ja palvelun ”yleisiin piirteisiin”. Samalla saataisiin jatkuvuutta aiempiin asiakastytyväisyyskyselyihin ja niissä kysytyjen kysymysten antamiin vastauksiin. Esim. asiakkaiden mielipide henkilökunnan tavoitettavuudesta antaa olennaista tietoa siitä miten asiakkaat kokevat palvelun.

Ehdotuksia onnistumisen kriteereiksi:

- asiakkaat kokevat saavansa tasa-arvoista kirjastopalvelua (tunnetaso)
- asiakkaat kokevat saavansa tasa-arvoista kirjastopalvelua verrattuna muihin kirjastonkäyttäjiin (tunnetaso)
- asiakkaat kokevat saavansa tasa-arvoista lainauspalvelua (tunnetaso)
- asiakkaat kokevat saavansa tasa-arvoisesti tietoa kirjastopalveluista (tunnetaso)
- asiakkaat kokevat saavansa tasa-arvoisesti henkilökohtaista palvelua (tunnetaso)

Vai olisiko parempia muotoiluja esim. *hyvät* tai *riittävät* palvelut kuten seuraavissa esimerkeissä?

- asiakkaiden mielestä Kotikirjasto tarjoaa heille hyvät kirjastopalvelut (tunnetaso)
- asiakkaiden mielestä Kotikirjasto tarjoaa heille hyvät lainauspalvelut (tunnetaso)
- asiakkaiden mielestä he saavat hyvin tietoa palveluista (tunnetaso)
- asiakkaat tietävät hyvin palveluista (tietämyksen taso)

- asiakkaiden mielestä he saavat hyvin tietoa kuljetuksista (tunnetaso)
- asiakkaat tietävät hyvin kuljetuksista (tietämyksen taso)
- asiakkaiden mielestä he saavat hyvää henkilökohtaista palvelua (tunnetaso)
- asiakkaiden mielestä henkilökunta on hyvin tavoitettavissa (tunnetaso)

Tavoite 2. Asiakkaiden lukuharrastuksen ylläpitäminen

Ehdotuksia onnistumisen kriteereiksi:

- asiakkaat ovat aktiivisia lukijoita (käyttäytymisen taso)
- asiakkaat jatkavat edelleen lukuharrastustaan (käyttäytymisen taso)
- asiakkaat lukevat säännöllisesti (käyttäytymisen taso)
- asiakkaat lukevat (käyttäytymisen taso)
- asiakkaat lainaavat säännöllisesti (käyttäytymisen taso)
- asiakkaat löytävät tarvitsemaansa tietoa Kotikirjaston avulla (osaamisen taso)
- asiakkaat pyytävät itselleen sopivaa aineistoa, neuvoja sekä kirjavinkkausta henkilökunnalta (käyttäytymisen taso)
- asiakkaat osaavat pyytää itselleen sopivaa aineistoa, neuvoja sekä kirjavinkkausta henkilökunnalta (osaamisen taso)
- asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa neuvontaan ja kirjavinkkaukseen (tunnetaso)
- asiakkaat tietävät kuinka löytää mielekästä kirjallisuutta Kotikirjaston kautta (tietämyksen taso)
- asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa aineistoon (tunnetaso)
- asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa kaunokirjallisuuteen (tunnetaso)
- asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa tietokirjallisuuteen (tunnetaso)
- asiakkaiden saamat aineistot vastaavat heidän tarpeitaan (tunnetaso)
- asiakkaat pitävät Kotikirjastoa tärkeänä tekijänä lukuharrastuksessaan (tunnetaso)

Tavoite 3. Sisällön ja virkistyksen tuominen asiakkaiden elämään

Viime kerralla keskusteltiin, että tämän tavoitteen toteutumista voi olla hyvin hankala arvioida. Kuitenkin se kuvaa sitä vaikeasti mitattavaa ”inhimillistä puolta”, joka on tärkeä osa Kotikirjaston toimintaa. Jos tätä ei olisi otettu mukaan, niin jotain olennaista Kotikirjaston toiminnasta ja tavoitteista olisi jäänyt pois. Mikään kriteeri tai indikaattori ei pysty tyhjentävästi kuvaamaan sitä, kuinka paljon Kotikirjasto pystyy tuomaan lisää sisältöä tai virkistystä asiakkaiden elämään. Yritetään kuitenkin keksiä tästä *suuntaa*

antavia onnistumisen kriteerejä.

Ehdotuksia onnistumisen kriteereiksi:

- asiakkaat kokevat Kotikirjaston tuovan sisältöä heidän elämäänsä
- asiakkaat kokevat Kotikirjaston tuovan virkistystä heidän elämäänsä
- asiakkaat ovat saaneet Kotikirjaston kautta virikkeitä arkeen
- asiakkaat ovat saaneet Kotikirjaston kautta virikkeitä harrastuksiin
- asiakkaat löytävät Kotikirjaston avulla tarvitsemaansa tietoa
- Kotikirjasto on tarjonnut asiakkaille elämyksiä
- Kotikirjasto on lisännyt asiakkaiden sosiaalisia kontakteja
- Kotikirjasto on vähentänyt asiakkaiden sosiaalista eristäytyneisyyttä
- Kotikirjasto on vähentänyt asiakkaiden yksinäisyyttä
- Kotikirjasto on pitänyt yllä asiakkaiden henkistä hyvinvointia
- Kotikirjasto on parantanut asiakkaiden mielialaa
- Kotikirjasto on pitänyt yllä asiakkaiden mielenvirkeyttä
- Kotikirjasto on pitänyt yllä asiakkaiden yleistä aktiivisuutta
- Kotikirjasto on lisännyt asiakkaiden hyvinvointia
- Kotikirjasto on parantanut asiakkaiden elämänlaatua

LIITE 3

Harjoitus 3

Pohditaan itse ja/tai ryhmässä vaikuttavuuden indikaattoreita jokaiselle vaiheessa 1 asetetulle tavoitteelle. Jokaiselle tavoitteelle päätetään yhdessä 2-5 indikaattoria (opaskirjan esimerkeissä indikaattoreita on kahdesta viiteen aina yhtä tavoitetta kohden). Enemmän indikaattoreita ei välttämättä ole parempi, jos vähempi riittää olennaisen tiivistämiseen.

Huom! Käytetään hyväksi harjoituksessa 2 valittuja onnistumisen kriteereitä. Muodostetaan indikaattorit siis niiden pohjalta.

Tavoite 1. Tasa-arvoisen kirjastopalvelun tarjoaminen asiakkaille, jotka eivät itse pääse kirjastoon

Ehdotuksia vaikuttavuuden indikaattoreiksi:

- asiakkaiden kokonaisarvio palvelusta, asteikolla ”erittäin hyvä, melko hyvä, ei hyvä/ei huono, melko huono, erittäin huono”
- asiakkaiden tyytyväisyys palveluun kokonaisuutena, asteikolla ”erittäin tyytyväinen, melko tyytyväinen, ei tyytyväinen/ei tyytymätön, melko tyytymätön, erittäin tyytymätön”
- asiakkaiden arvio väittämästä ”Kotikirjaston asiakkaat saavat tasa-arvoista kirjastopalvelua”, asteikolla ”täysin samaa mieltä - melko samaa mieltä - ei samaa mieltä/ei eri mieltä - melko eri mieltä - täysin eri mieltä”
- asiakkaiden arvio väittämästä ”Kotikirjaston asiakkaat saavat tasa-arvoista kirjastopalvelua verrattuna muihin kirjastonkäyttäjiin”, asteikolla ”täysin samaa mieltä - melko samaa mieltä - ei samaa mieltä/ei eri mieltä - melko eri mieltä - täysin eri mieltä”
- asiakkaiden arvio väittämästä ”Kotikirjaston asiakkaat saavat tasa-arvoista lainauspalvelua”, asteikolla ”täysin samaa mieltä - melko samaa mieltä - ei samaa mieltä/ei eri mieltä - melko eri mieltä - täysin eri mieltä”
- asiakkaiden arvio väittämästä ”Kotikirjaston asiakkaat saavat tasa-arvoista lainauspalvelua”, asteikolla ”täysin samaa mieltä - melko samaa mieltä - ei samaa mieltä/ei eri mieltä - melko eri mieltä - täysin eri mieltä”
- asiakkaiden arvio saamastaan kirjasto/lainauspalvelusta verrattuna muihin

kirjastonkäyttäjiin, asteikolla ”selkeästi heikompaa palvelua - hieman heikompaa palvelua - yhtä hyvää palvelua - hieman parempaa palvelua - selkeästi parempaa palvelua”

- asiakkaiden arvio väittämään ”saan hyvää henkilökohtaista palvelua”, asteikolla ”täysin samaa mieltä - melko samaa mieltä - ei samaa mieltä/ei eri mieltä - melko eri mieltä - täysin eri mieltä”
- asiakkaiden arvio väittämään ”henkilökunta on hyvin tavoitettavissa”, asteikolla ”täysin samaa mieltä - melko samaa mieltä - ei samaa mieltä/ei eri mieltä - melko eri mieltä - täysin eri mieltä”
- asiakkaiden arvio väittämään ”saan tarpeeksi tietoa Kotikirjaston palveluista”, asteikolla ”täysin samaa mieltä - melko samaa mieltä - ei samaa mieltä/ei eri mieltä - melko eri mieltä - täysin eri mieltä”
- asiakkaiden arvio väittämään ”saan tarpeeksi tietoa Kotikirjaston kuljetuksista”, asteikolla ”täysin samaa mieltä - melko samaa mieltä - ei samaa mieltä/ei eri mieltä - melko eri mieltä - täysin eri mieltä”

Tavoite 2. Asiakkaiden lukuharrastuksen ylläpitäminen

Ehdotuksia vaikuttavuuden indikaattoreiksi:

- asiakkaiden lukemien kirjojen määrä vuodessa (käyttäytymisen taso)
- asiakkaiden lukemien kirjojen määrä kuukaudessa (käyttäytymisen taso)
- asiakkaiden lainaamien kirjojen määrä kuukaudessa (käyttäytymisen taso)
- asiakkaiden arvioima lukuaktiivisuus, asteikolla ”päivittäin - lähes päivittäin - muutamana päivänä viikossa - viikoittain - harvemmin kuin viikoittain” (käyttäytymisen taso)
- asiakkaiden arvio Kotikirjaston tärkeydestä lukuharrastuksensa kannalta, asteikolla ”erittäin tärkeä - melko tärkeä - ei kovin tärkeä - ei lainkaan tärkeä”? (tunnetaso)
(mahdollinen jatkokysymys: pystyisittekö ilman Kotikirjastoa hankkimaan vastaavat palvelut (kyllä/ei)? Jos kyllä niin mistä?) (tunnetaso)
- Kuinka suuri prosenttiosuus asiakkaista arvioi Kotikirjaston ensisijaiseksi keinokseen hankkia luettavakseen kauno- ja tietokirjallisuutta? (tunnetaso)
- asiakkaiden tyytyväisyys saamaansa aineistoon, asteikolla ”erittäin tyytyväinen - melko tyytyväinen - ei tyytyväinen/ei tyytymätön - melko tyytymätön - erittäin tyytymätön” (tunnetaso)

- asiakkaiden tyytyväisyys saamaansa kaunokirjallisuuteen, asteikolla ”erittäin tyytyväinen - melko tyytyväinen - ei tyytyväinen/ei tyytymätön - melko tyytymätön - erittäin tyytymätön” (tunnetaso)
- asiakkaiden tyytyväisyys saamaansa tietokirjallisuuteen, asteikolla ”erittäin tyytyväinen - melko tyytyväinen - ei tyytyväinen/ei tyytymätön - melko tyytymätön - erittäin tyytymätön” (tunnetaso)
- asiakkaiden tyytyväisyys saamaansa neuvontaan ja kirjavinkkaukseen, asteikolla ”erittäin tyytyväinen - melko tyytyväinen - ei tyytyväinen/ei tyytymätön - melko tyytymätön - erittäin tyytymätön” (tunnetaso)

Tavoite 3. Sisällön ja virkistyksen tuominen asiakkaiden elämään

Ehdotuksia vaikuttavuuden indikaattoreiksi:

Yritän vielä keksiä tähän lisää ehdotuksia ennen keskiviikon palaveria. Yksi mahdollisuus olisi yksinkertaisesti muodostaa väittämiä ja pyytää asiakkaita arvioimaan niiden paikkansapitävyyttä, esim.:

- asiakkaiden arvio väittämästä ”Kotikirjaston avulla löydän tarvitsemaani tietoa”, asteikolla ”täysin samaa mieltä - melko samaa mieltä - ei samaa mieltä/ei eri mieltä - melko eri mieltä - täysin eri mieltä”
- asiakkaiden arvio väittämästä ”Kotikirjaston asiakkuus pitää yllä mielenvirkeyttäni”, asteikolla ”täysin samaa mieltä - melko samaa mieltä - ei samaa mieltä/ei eri mieltä - melko eri mieltä - täysin eri mieltä”
- asiakkaiden arvio väittämästä ”Kotikirjaston asiakkuus pitää yllä henkistä hyvinvointiani”, asteikolla ”täysin samaa mieltä - melko samaa mieltä - ei samaa mieltä/ei eri mieltä - melko eri mieltä - täysin eri mieltä”

1. Ikä _____

2. Sukupuoli

() Nainen

() Mies

3. Kotikirjasto ja lukeminen

Kuinka usein luet kirjoja? Merkitse sopivin vaihtoehto.

() päivittäin

() muutamana päivänä viikossa

() viikoittain

() harvemmin kuin viikoittain

Kuinka monta kirjaa olet lukenut 3 viime kuukauden aikana?

_____ kappaletta

Arvioi seuraavien väittämien paikkansapitävyyttä. Merkitse sopiva vaihtoehto.

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
Olen tyytyväinen Kotikirjastosta saamaani aineistoon.	()	()	()	()	()
Olen tyytyväinen saamaani <i>kaunokirjallisuuteen</i> (Vastaa vain jos lainaat kaunokirjallisuutta).	()	()	()	()	()
Olen tyytyväinen saamaani <i>tieto- ja harrastekirjallisuuteen</i> . (Vastaa vain jos lainaat tieto- ja harrastekirjallisuutta).	()	()	()	()	()
Henkilökunnalta on helppoa pyytää minua kiinnostavaa aineistoa.	()	()	()	()	()

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
Henkilökunta auttaa minua löytämään kiinnostavaa aineistoa, jota en muuten pystyisi löytämään.	()	()	()	()	()
Ilman Kotikirjastoa <i>en saisi</i> samaa tai vastaavaa aineistoa muualta (Huom. Kotikirjastoa <i>ei</i> olla lakkauttamassa).	()	()	()	()	()

4. Kotikirjaston palvelut

Kuinka tyytyväinen olet Kotikirjaston palveluun kokonaisuudessaan?

- () Erittäin tyytyväinen
 () Melko tyytyväinen
 () Ei tyytyväinen eikä tyytymätön
 () Melko tyytymätön
 () Erittäin tyytymätön

Arvioi seuraavien väittämien paikkansapitävyyttä. Merkitse sopiva vaihtoehto.

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
Kotikirjaston palvelut vastaavat hyvin omia kirjastonkäytön tarpeitani.	()	()	()	()	()
Kotikirjaston asiakkaat saavat tasa-arvoiset kirjastopalvelut verrattuna muihin kirjastonkäyttäjiin.	()	()	()	()	()
Saan hyvää yksilöllistä palvelua.	()	()	()	()	()
Henkilökunta on hyvin tavoitettavissa.	()	()	()	()	()
Saan riittävästi tietoa Kotikirjaston palvelusta ja kuljetuksista.	()	()	()	()	()

5. Kotikirjaston hyödyt ja vaikutukset

Arvioi seuraavia väittämiä. Merkitse sopiva vaihtoehto.

	Huomattavasti	Jonkin verran	Ei lainkaan
Kotikirjasto on tukenut lukemista ja kulttuuriharrastuksiani.	()	()	()
Kotikirjasto on tarjonnut virikkeitä vapaa-aikaani ja harrastuksiini.	()	()	()
Kotikirjastosta olen saanut mielenkiintoista ajanvietettä.	()	()	()
Kotikirjasto on lisännyt vireyttäni ja aktiivisuuttani arjessa.	()	()	()
Kotikirjasto on parantanut elämänlaatuani.	()	()	()
Kotikirjasto on parantanut mielenvirkeyttäni.	()	()	()

6. Mitä vielä haluaisit sanoa Kotikirjaston palvelusta? Miten voisimme palvella Sinua vielä paremmin? Kiitos vastauksistasi!

1. Ålder _____

2. Kön

() Kvinna

() Man

3. Boken kommer och läsning

Hur ofta läser du böcker? Välj det lämpligaste alternativet.

() dagligen

() några dagar per veckan

() varje vecka

() mera sällan än varje vecka

Hur många böcker har du läst under de 3 senaste månaderna?

_____ stycken

Värdera hur du tycker att följande påståenden stämmer. Välj det lämpligaste alternativet.

	Stämmer mycket bra	Stämmer ganska bra	Varken/ eller	Stämmer ganska dåligt	Stämmer mycket dåligt
Jag är nöjd med materialet jag har fått från Boken kommer.	()	()	()	()	()
Jag är nöjd med <i>skönlitteraturen</i> jag har fått. (Svara endast om du lånar skönlitteratur).	()	()	()	()	()
Jag är nöjd med <i>facklitteraturen</i> eller <i>hobbylitteraturen</i> jag har fått. (Svara endast om du lånar facklitteratur eller hobbylitteratur).	()	()	()	()	()
Det är lätt att fråga av personalen om material som intresserar mig.	()	()	()	()	()

	Stämmer mycket bra	Stämmer ganska bra	Varken/ eller	Stämmer ganska dåligt	Stämmer mycket dåligt
Personalen hjälper mig att hitta material som intresserar mig och som jag annars inte skulle hitta.	()	()	()	()	()
Utan Boken kommer skulle jag <i>inte</i> få samma eller motsvarande material från något annat ställe (Obs. Boken kommer skall <i>inte</i> avskaffas).	()	()	()	()	()

4. Boken kommer -tjänsten

Hur nöjd är du med Boken kommer -tjänsten i helhet?

- () Mycket nöjd
- () Ganska nöjd
- () Varken nöjd eller missnöjd
- () Ganska missnöjd
- () Mycket missnöjd

Värdera hur du tycker att följande påståenden stämmer. Välj det lämpligaste alternativet.

	Stämmer mycket bra	Stämmer ganska bra	Varken/ eller	Stämmer ganska dåligt	Stämmer mycket dåligt
Boken kommer -tjänsten svarar bra för mina egna biblioteksbehov.	()	()	()	()	()
Boken kommer -tjänstens kunder får jämlik biblioteksservice jämfört med bibliotekets andra kunder.	()	()	()	()	()
Jag får bra individuell service.	()	()	()	()	()
Personalen är lätt anträffbar.	()	()	()	()	()
Jag får tillräckligt med information om Boken kommer servicer och leverationer.	()	()	()	()	()

5. Boken kommer nytta och inverknings

Värdera de följande påståendena. Välj det lämpligaste alternativet.

	Betydligt	I någon mån	Inte alls
Boken kommer har främjat mina läs- och kulturhobbyn.	()	()	()
Boken kommer har erbjudit stimulans till min fritid och mina hobbyn.	()	()	()
Boken kommer har erbjudit mig intressant tidsfördriv.	()	()	()
Boken kommer har ökat min livaktighet och aktivitet i vardagen.	()	()	()
Boken kommer har förbättrat min livskvalitet.	()	()	()
Boken kommer har aktiverat mig mentalt.	()	()	()

6. Vad skulle du ännu vela säga om Boken kommer -tjänsten? Hur skulle vi kunna betjäna dig ännu bättre? Tack för dina svar!