Tampereen yliopisto

Topi Lindqvist

YLEISET KIRJASTOT PÄÄTÖKSEN-TEON KOHTEENA

Kuntapäättäjien ja kirjaston työntekijöiden näke-myserot yleisten kirjastojen palveluista, työtehtävistä, tavoitteista ja resursseista

Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta

Pro gradu -tutkielma

Helmikuu 2022

TIIVISTELMÄ

Topi Lindqvist: Yleiset kirjastot päätöksenteon kohteena. Kuntapäättäjien ja kirjaston työntekijöiden näkemyserot yleisten kirjastojen palveluista, työtehtävistä, tavoitteista ja resursseista
Pro Gradu –tutkielma 106 s., 22 liites.
Tampereen yliopisto
Informaatiotutkimus ja aktiivinen media
Helmikuu 2022

Tämän tutkielman tarkoituksena on kartoittaa, miten kirjaston työntekijöiden ja kuntapäättäjien näkemykset yleisten kirjastojen tavoitteista, tehtävistä ja vaikutuksista eroavat toisistaan. Yleiset kirjastot ovat Suomessa jokaisesta kunnasta löytyvä peruspalvelu, joka nauttii laaja-alaista arvostusta. Arvostuksesta huolimatta kirjasto kamppailee rajallisista resursseista siinä missä muutkin toimijat. Kirjastojen resursseista päättävät kunnat, joten kuntaorganisaatiossa toimivilla päättäjillä on suuri vaikutusvalta kirjastojen toimintaan. Tämän takia onkin mielenkiintoista pohtia miten päättäjät suhtautuvat kirjastoihin ja toisaalta, miten kirjastoissa työskentelevät ihmiset näkevät työstään päätöksiä tekevät henkilöt.

Työn teoriaosuus on kaksijakoinen. Kirjaston toiminnan tarkoitusta ja toimilla tavoiteltavien vaikutusten laatua lähestyttiin vaikuttavuuden teoriakehyksestä. Kirjastoa koskevien päätösten tekoa lähestyttiin taas tietojohtamisen teoriakehyksestä. Tarkoituksena oli löytää erilaisia näkökulmia siihen, miten kirjaston vaikuttavuutta voidaan mitata ja miten tietoa voidaan hyödyntää päätöksenteossa. Yhdistävänä tekijänä kummassakin teoriaosuudessa toimii yleinen kirjasto ja sen rooli osana kunnallisorganisaatiota lain määrittämällä tavalla.

Tutkimus toteutettiin kahdella sähköisellä kyselylomakkeella 26.10.–30.11.2020. Kummallekin kohderyhmälle, kirjaston työntekijöille ja kuntapäättäjille, toimitettiin omat kyselypohjansa. Kysymykset olivat kummallekin ryhmälle yhteneväiset, mutta taustakysymykset oli personoitu kullekin ryhmälle. Vastauksia kertyi yhteensä 456, joista 185 oli kirjaston työntekijöiltä ja 271 kuntapäättäjiltä.

Kumpikin ryhmä suhtautui yleisten kirjastojen työtehtäviin ja palveluihin erittäin myönteisesti, ja kirjaston toiminnalla nähtiin olevan tärkeitä yhteiskunnallisia vaikutuksia. Työntekijät eivät kuitenkaan kokeneet, että päättäjien arvostus kirjastoa kohtaan näkyisi kirjastoa koskevassa päätöksenteossa. Kuntapäättäjien tietämystä kirjaston arjesta ei pidetty työntekijöiden vastauksissa riittävänä. Kuntapäättäjät taas kokivat pääasiassa päätöksenteon tueksi tarvittavan tiedon määrän olevan riittävää, eivätkä he kaivanneet juurikaan hiljaista tietoa päätöksenteon tueksi, vaan he luottivat viranhaltijan esittämiin tietoresursseihin, kuten tilastoihin ja vuosikertomuksiin. Kuntapäättäjät suhtautuivat kirjastoon sekä kuntapäättäjinä että kirjaston käyttäjinä. Työntekijöiden vastauksista taas välittyi pelkästään ammattilaisen näkökulma.

Avainsanat: Yleiset kirjastot, vaikuttavuus, tietojohtaminen, tietämyksenhallinta, aineettoman pääoman johtaminen, arviointi, vaikuttavuusarviointi, luottamushenkilöt, työntekijät - kunnat

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck -ohjelmalla.

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO 1

2 YLEISET KIRJASTOT VAIKUTTAJINA 5

2.1 Yleisten kirjastojen rooli kunnallisena peruspalveluna 5
2.2 Mitä vaikuttavuudella tarkoitetaan 6
2.2.1 Kirjastojen vaikuttavuus yksilöihin 10
2.2.2 Kirjastojen yhteiskunnallinen vaikutus 11
2.3 Vaikuttavuuden arviointi 13
2.3.1 Vaikuttavuusarvioinnin näkökulmia Rajavaaran mukaan 14
2.3.2 Miksi vaikuttavuutta pitäisi arvioida kirjastoissa? 16
2.4 Miten vaikuttavuutta arvioidaan yleisissä kirjastoissa 17
2.4.1 Päätellyt näytöt 18
2.4.2 Asiakkailta kerätyt näytöt 18
2.4.3 Havainnoimalla kerätty aineisto 20
2.4.4 Menetelmien yhdistely 21
2.4.5 Kirjastojen taloudellisen arvon arviointi 22
2.4.6 Esimerkkejä yleisten kirjastojen sosiaalisia vaikutuksia mittaavista tutkimuksista 23

3 TIEDOLLA JOHTAMINEN KUNTAORGANISAATIOISSA 26

3.1 Yleisen kirjaston ja kunnan suhde 26
3.2 Tietojohtaminen käsitteenä 28
3.2.1 Tiedon tyypit 31
3.2.2 Tietojohtaminen käytännössä 32
3.3 Tiedolla johtaminen kuntaorganisaatioissa 33
3.3.1 Poliittisen julkisorganisaation erityispiirteet 35
3.3.2 Tieto päätöksenteon tukena julkisorganisaatiossa 36
3.4 Yleisten kirjastojen arviointikulttuuri julkisen organisaation viitekehyksessä 38

4 TUTKIMUSASETELMA 40

4.1 Tutkimuskysymys 40
4.2 Tutkimusmenetelmä 41
4.2.1 Kyselyn laadinta 43
4.3 Tutkimuksen toteutus 45
4.4 Tulokset ja aineiston analyysi 46
4.4.1 Kyselyiden tulokset 46
4.4.2 Vastausten analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko 48
4.4.3 Tutkimuksen luotettavuus 50

5 TULOKSET 52

5.1 Taustakysymykset 52
5.1.1 Ikä 52
5.1.2 Koti- tai työskentelykunnan koko asukasmäärän mukaan 53
5.1.3 Rooli päättäjänä tai virkanimike 54
5.1.4 Kirjaston työntekijöiden koulutusaste ja ammattiopintojen tila 56
5.1.5 Luottamustoimen tai virkasuhteen pituus 57
5.2 Kirjastolain määrittämät yleisten kirjastojen tavoitteet 58

5.3 Työtehtävien tärkeys kirjaston toiminnan kannalta 60
5.4 Työtehtävien tärkeys kirjaston tavoitteiden täyttymisen kannalta 65
5.5 Käytettävän työajan määrä kutakin työtehtävää varten 70
5.6 Työtehtävien vaatimat koulutusvaatimukset 75
5.7 Tiedonhankinta päätösten tueksi 80
5.8 Kokemus päättäjien tietojen riittävyydestä 83
5.9 Parannusehdotukset 84

6 ANALYYSI JA JOHTOPÄÄTÖKSET 90

6.1 Analyysi 90
6.1.1 Työtehtävien ja palvelujen tärkeys kirjaston toiminnan ja tavoitteiden kannalta 90
6.1.2 Käytettävän työajan määrä työtehtävää kohden 92
6.1.3 Koulutusaste 93
6.1.4 Kokemukset tiedontarpeista 93
6.2 Tutkimuksen luotettavuus, pätevyys ja mahdolliset puutteet 95
6.3 Johtopäätökset 97
6.4 Jatkotutkimuksen tarve 105

LÄHTEET 107

LIITE 1: KYSELYLOMAKE KUNTAPÄÄTTÄJILLE YLEISTEN KIRJASTOJEN TYÖTEHTÄVISTÄ JA RESURSSEISTA 116

LIITE 2: KYSELYLOMAKE KIRJASTON TYÖNTEKIJÖILLE YLEISTEN KIRJASTOJEN TYÖTEHTÄVISTÄ JA RESURSSEISTA 127

1 JOHDANTO

Koronaviruspandemian takia yleiset kirjastot suljettiin yleisöltä 17.3.2020 Suomen valtioneuvoston päätöksellä (Valtioneuvosto 2020, 105). Osa kunnista tulkitsi tilanteen niin, että kirjastoissa ei ollut tänä aikana tehtävää työtä, ja henkilökuntaa lomautettiin tai palkanmaksu keskeytettiin vedoten työsopimuslain 12 §:ään. Pykälän mukaan lomautus on oikeutettu, mikäli työtä ei pysty tekemään tulipalon, poikkeuksellisen luonnontapahtuman tai muun vastaavaan työntekijästä tai työnantajasta riippumattoman syyn takia. (työsopimuslaki 2001/55 12 §.) Kirjastoalan ammattiliitot ottivat asiaan kantaa kesäkuussa tiedotteellaan "Kirjastoalan henkilöstöä lomautettiin turhaan". Liittojen näkemys oli, että lomautukset olivat perusteettomia, koska kirjastoissa olisi töitä, vaikka ovet olivatkin suljettuina. Joissain kirjastoissa pidettiin yhteyttä asiakkaisiin etäyhteyksillä ja sulkuaika käytettiin erilaisten työtapojen kehittämiseen. Kirjoituksessa epäiltiin jopa, että osa kunnista olisi käyttänyt tilannetta hyväkseen säästöjen tekemiseksi. (JHL 2020.)

Tämän tutkielman kirjoitushetkellä on vielä epäselvää, onko edellä mainituissa tilanteissa toimittu oikein tai väärin. Joka tapauksessa koronapandemian aiheuttama tilanne loi idean tälle Pro gradu –tutkielmalle. Miten kuntapäättäjät näkevät yleisten kirjastojen palvelut, resurssien tarpeet ja työtehtävien vaatimukset? Ovatko päättäjien näkemykset ristiriidassa yleisten kirjastojen työntekijöiden näkemysten kanssa? Miten mahdollisia näkemyseroja voitaisiin lieventää ja tiedonkulkua parantaa?

Yleinen kirjasto on Suomessa kunnan järjestämä lakisääteinen palvelu, joka palvelee kaikkia väestöryhmiä (laki yleisistä kirjastoista 2016/1492 3 §.) Jotta lain määrittämien tehtävien toteutumista voidaan arvioida, pitää kirjastojen toimintaa arvioida. Tyypillisesti kirjastoa arvioidaan kahdella tasolla, ja arvioijina toimivat kirjasto itse sekä sen kehysorganisaationa toimiva kunta. Kehysorganisaation sisällä kirjasto kamppailee rajallisista resursseista muiden kunnan toimijoiden kanssa, jonka jälkeen se jakaa saamansa resurssit parhaaksi katsomallaan tavalla. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 5–6; Irwin & St-Pierre 2014, 1).

Kunnilla ja yleisillä kirjastoilla on lain määräämä velvoite arvioida kirjaston toimintaa, ja arviointia onkin tehty Suomessa vuodesta 1998 lähtien. Arviointi ei kuitenkaan ole kaikissa kirjastoissa vakiintunutta, ja usein arvioinneissa on mitattu kirjaston käytön yleisyyttä. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 5–6; Serola & Vakkari 2011, 10.) Käyttömäärät ja lainaustilastot eivät kuitenkaan kerro mitä kirjastosta lainatulla aineistolla tehdään tai miten kirjaston palvelut vaikuttavat käyttäjän ja yhteisön elämään. Näitä asioita pyritään selvittämään mittaamalla yleisten kirjastojen *vaikuttavuutta* (Creaser 2018, 87). Kirjastolaki määrittääkin, mitä vaikutuksia yleisten kirjastojen toiminnalla tulee Suomessa tavoitella (laki yleisistä kirjastoista 2016/149 2 §). Vaikuttavuuden mittaaminen on hankalaa, ja sitä on tehty monilla eri tavoilla ja moninaisen terminologian avulla. Kansainvälinen SFS-ISO 16439 standardi "Tieto ja dokumentointi. Kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin menetelmät ja toimenpiteet" luotiin yhdenmukaistamaan kirjastoissa tehtävää vaikuttavuusarviointia. Standardin on tarkoitus määritellä vaikuttavuuden arvioinnilla keskeiset termit, tarjota ohjeellinen kehys ja työkaluja vaikuttavuuden mittaamiseen. (Creaser 2018, 87–88.)

Kuntajohtaminen tapahtuu Suomessa kaksijakoisesti. Kuntaorganisaatiossa on sekä poliittisia että ammatillisia päätöksentekijöitä, joista ensimmäiset päättävät tavoitteista ja toimintaa ohjaavista asioista ja toiset vastaavat päätösten valmistelusta ja toteuttamisesta poliittisten päättäjien määrittämien päätösten mukaisesti. (Kuntaliitto 2021, 14.) Päätöksenteon tueksi tarvitaan tietoa, jota voidaan katsoa kolmesta eri näkökulmasta. Tietoa tarvitaan tunnistamaan päätöksentekotilanne, tunnistamaan vaihtoehtoiset ratkaisumallit sekä oikean ratkaisumallin valintaan. (Jalonen 2015, 46.) Poliittisessa päätöksenteossa päätöksiä ei tarkastella pelkästään objektiivisesti, vaan ideologioilla ja arvoilla on suuri rooli päätösten tekemisessä. (Virtanen et al. 2015, 9–10). Objektiivisesti tarkastellen parhaiden toimintamallien valinta ei olekaan poliittisessa päätöksenteossa yhtä oleellista kuin erilaisten poliittisten näkökantojen yhteensovittaminen (Freeman 2006, 372).

Tässä tutkielmassa mielenkiinto kohdistuu poliittisiin päättäjiin, koska he määrittävät päätöksillään sen, minkälaiset tavoitteet yleisillä kirjastoilla on käytännössä, kun ammatillisten päättäjien, eli viranhaltijoiden, tehtävänä on vain toteuttaa päätökset sellaisina kuin ne on päätetty. Tässä tutkielmassa kuntapäättäjällä tarkoitetaan luottamustoimihenkilöä, joka käyttää päätäntävaltaa jossain kunnan toimielimessä. Kuntalain mukaan luottamushenkilöitä ovat valtuutetut, varavaltuutetut, kunnan toimielimiin valitut jäsenet, kunnan kuntayhtymän toimielimiin valitsemat jäsenet sekä muut kunnan luottamustoimiin valitut henkilöt. Kunnan viranhaltijat eivät voi toimia saman kunnan luottamushenkilöinä, ja siksi heitä ei tässä tutkielmassa sisällytetä kuntapäättäjien määritelmään. (kuntalaki 2015/410 69 §.)

Tietojohtamisella tarkoitetaan pääpiirteittäin toimintaa, jonka pyrkimyksenä on tunnistaa ja hyödyntää organisaatiossa olevat tietoresurssit mahdollisimman tehokkaasti, sekä luoda uusia tietoresursseja organisaation käyttöön (Lampela 2007, 90). Tietojohtamisen tutkimuksen tavoitteena on myös tuottaa käsitteitä, malleja ja menetelmiä, joiden avulla organisaatioiden toimintaa voidaan kehittää (Lönnqvist 2007, 114).

Tässä työssä tarkastellaan yleisten kirjastojen vaikuttavuutta yhteiskunnallisesta näkökulmasta ja tietojohtamisen merkitystä yleisten palvelujen päätöksenteossa. Kirjastolaki (laki yleisistä kirjastoista 2016/1492) määrittää yleisten kirjastojen tavoitteet, eli vaikutukset, joita kirjastot toiminnallaan pyrkivät tuottamaan. Samoin kirjastolaki määrittää myös yleisten kirjastojen tehtävät, eli tavat, joilla tavoitteisiin pyritään. Tässä tutkielmassa lain määrittämien tavoitteiden katsotaan olevan sitä vaikuttavuutta, jota yleisillä kirjastoilla pyritään tuottamaan. Lain määrittämiä työtehtäviä taas tarkastellaan tietojohtamisen näkökulmasta, koska työtehtävien mahdollisuudet riippuvat kirjastoille myönnetyistä resursseista. Kuntapäättäjät, eli tässä tapauksessa johtajat, päättävät näistä resursseista. Näiden lähtökohtien perusteella tämä työ pyrkii löytämään vastauksia kysymykseen, miten kuntapäättäjien ja kirjaston työntekijöiden näkemykset yleisistä kirjastoista eroavat toisistaan.

Sekä vaikuttavuus että tietojohtaminen toimivat tässä työssä ohjeellisina teoriakehyksinä, joiden avulla pohditaan tehdyn kyselytutkimuksen vastauksia. Tutkimus ei suoranaisesti käsittele näitä aiheita esimerkiksi kysymällä, miten vastaajat näkevät kirjaston vaikuttavuuden tai miten tietojohtaminen näkyy päätöksenteossa. SFS-ISO 16439 standardi on luotu vaikuttavuuden mittaamisen työkalujen yhtenäistämistä varten, ja tämän takia tämä työ keskittyy tarkastelemaan vaikuttavuutta pääasiassa sen näkökulmasta. Tietojohtamista käsitellään myös melko yleisellä tasolla ja hyvin vahvasti suomalaisen tutkimuksen näkökulmasta. Syy on sama kuin vaikuttavuuden käsittelyssä: tietojohtamisen teoria toimii ohjenuorana, jonka avulla tutkimuksen tuloksia pyritään selittämään.

Aloitusluku 2 käsittelee yleisten kirjastojen olemusta ja suhdetta vaikuttavuuden tutkimukseen. Luku alkaa kirjaston lainsäädännöllisten velvoitteiden kartoittamisella, jonka jälkeen määritellään vaikuttavuuden terminologiaa. Tämän jälkeen pohditaan vaikuttavuutta yleisten kirjastojen kannalta, miksi sitä pitäisi mitata, mitä asioita pitäisi mittaamisessa ottaa huomioon ja miten sitä oikein mitataan. Luku 3 käsittelee tietojohtamista. Alussa käsitellään kirjaston ja kunnan suhdetta, jonka jälkeen siirrytään käsittelemään tietojohtamista. Luvun lopuksi käsitellään tietojohtamista osana kuntaorganisaatiota, ja pyritään muodostamaan tiivis ja kattava kuva yleisten kirjastojen toimintaympäristöstä ja vaatimuksista lukujen 2 ja 3 pohjalta. Luku 4 on menetelmäluku, jossa käsitellään työssä käytettävä tutkimusasetelma eli tutkimusongelma, tutkimusmenetelmä, toteutus ja saadun aineiston käsittelyperiaatteet. Tulosluvussa 5 esitetään tutkimuksessa saadut tulokset. Luku 6 sisältää tulosten analysoinnin ja sen perusteella tehdyt johtopäätökset. Luvussa käsitellään myös tutkimuksen mahdolliset virheet ja puutteet, sekä pohditaan mahdollisen jatkotutkimuksen tarvetta.

2 YLEISET KIRJASTOT VAIKUTTAJINA

Tässä kappaleessa käydään läpi yleisten kirjastojen vaikuttavuutta. Luku 2.1 määrittelee yleisten kirjastojen roolin lakiin pohjautuvana peruspalveluna. Luku 2.2 keskittyy määrittelemään vaikuttavuutta terminä ja avaamaan sen ulottuvuuksia. Luvussa 2.3 käydään läpi vaikuttavuuden arvioinnin näkökulmia ja luku 2.4 esittelee eri tapoja vaikuttavuusarvioinnin tekemiseen.

2.1 Yleisten kirjastojen rooli kunnallisena peruspalveluna

Yleisellä kirjastolla tarkoitetaan kunnan järjestämää kirjastopalvelua kaikille väestöryhmille (laki yleisistä kirjastoista 2016/1492 3 §). Yleisten kirjastojen toimintaa Suomessa määrittää Kirjastolaki (laki yleisistä kirjastoista 2016/1492 1 §). Yleinen kirjasto on kunnallinen peruspalvelu (HE 238/2016 kohta 2.1.3.). Nykyinen kirjastolaki on ollut voimassa vuoden 2017 alusta alkaen, eikä siitä ole toistaiseksi tehty juurikaan tutkimusta. Tämän takia tässä Pro Gradu -tutkielmassa keskitytään lain sisältöön ja yritetään välttää sen tulkintaa.

Yleiset kirjastot ovat Suomessa julkinen palvelu, joiden toiminnan edellytyksistä vastaa ensisijaisesti kunta. Yleiset kirjastot ovat julkisesti rahoitettu palvelu, joten niiden toimintaan kuuluu olennaisena osana myös niiden oman toiminnan arviointi. Julkishallinnon osana kirjaston tulee osoittaa toimintansa tehokkuus, taloudellisuus ja vaikuttavuus. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 5.) Kirjaston toimintojen pitää olla relevantteja kehysorganisaatiolle ja tukea sen päämääriä ja tavoitteita. Samoin kirjaston pitää osoittaa, että sen palvelut ovat tarpeellisia käyttäjilleen. (SFS-ISO 16439:2016, 63.) Laadukkaat yleiset kirjastopalvelut tuottavat sekä taloudellista hyötyä että pitkän aikavälin yhteiskunnallisia muutoksia (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 6). Varsinkin taloudelliset argumentit korostuvat, kun tehdään kirjaston budjettia koskevia päätöksiä (SFS ISO-16439:2016, 61).

Yleisillä kirjastoilla on ollut lainmukainen velvollisuus toiminnan arviointiin vuodesta 1998. Opetus- ja kulttuuriministeriön vuonna 2010 julkaiseman selvityksen mukaan arviointi ei kuitenkaan ollut vuonna 2007 vakiintunut osaksi kaikkien kirjastojen toimintaa.

(Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 5–6.) Kirjastojen tekemien selvityksien tavoite on useimmiten ollut käytön yleisyyden, eikä niiden vaikutusten, selvittäminen (Serola & Vakkari 2011, 10). Statistiikat mittaavat käytön määrää, mutta ne eivät kerro mikä merkitys kirjastojen toiminnalla on sitä käyttäville yksilöille ja yhteisöille. Tämän takia kirjastoammattilaiset alkoivat kehittää työkaluja kirjastojen aikaansaamien vaikutusten mittaamiseen. Konkreettisin esimerkki lienee kirjastojen vaikuttavuuden mittaamiseen luotu standardi SFS-ISO 16439. Standardi määrittelee vaikuttavuuden kannalta keskeiset termit, tarjoaa ohjeellisen kehyksen sen mittaamiseen ja tarjoaa erilaisia työkaluja sen mittaamiseen. Kirjastojen vaikuttavuuden mittaaminen on vaikeaa, eikä se ole eksaktia tiedettä. Siitä huolimatta vaikuttavuuden mittaaminen on tärkeää, osittain jotta julkispalveluina tuotettujen kirjastojen tarpeellisuus voitaisiin todeta. (Creaser 2018, 87–88.)

SFS-ISO 16439 jakaa vaikuttavuuden kirjastojen näkökulmasta kolmeen osa-alueeseen. Standardin mukaan kirjaston vaikutusta voidaan tarkastella yksilöiden, kirjaston kehysorganisaation tai yhteisön ja yhteiskunnallisen vaikutuksen perusteella. (SFS ISO-16439:2016, 19.) Lisäksi kirjastolaki määrittää yleisille kirjastoille viisi tavoitetta, jotka määrittävät tavoiteltavia vaikutuksia. Tavoitteena on edistää väestön yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin, tiedon saatavuutta ja käyttöä, lukemiskulttuuria ja monipuolista lukutaitoa, mahdollisuuksia elinikäiseen oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen sekä aktiivista kansalaisuutta, demokratiaa ja sananvapautta. Lisäksi tavoitteiden lähtökohdaksi määritellään yhteisöllisyys, moniarvoisuus ja kulttuurinen moninaisuus. (laki yleisistä kirjastoista 2016/1492 2 §.) Jokaisen tavoitteen voi käsittää liittyvän jokaiseen standardin määrittämään vaikuttavuuden kategoriaan. Niiden avulla voidaan siis tarkastella yleisten kirjastojen vaikutuksia kustakin näkökulmasta.

2.2 Mitä vaikuttavuudella tarkoitetaan

Vaikuttavuus nähdään yhteiskuntatieteissä arvioinnin osa-alueena. Suomessa julkista sektoria vaaditaan jo lainsäädännön tasollakin arvioimaan toimintaansa seuraamalla kustannuksiaan, tuloksellisuuttaan ja vaikuttavuuttaan. (Rajavaara 2007, 11–12; Laki valtion talousarviosta annetun lain muuttamisesta 2003/1216 16 §.) Vaikuttavuuden käsitettä ruvettiin käyttämään suomalaisessa hallinnossa 1980-luvulla ja se yleistyi 2000-

luvulla koskemaan koko julkista sektoria. Huolimatta käsitteen valtaamasta alasta, sillä ei ole yksiselitteistä määritelmää, vaan sen merkitys riippuu arvioinnin motiiveista ja pyrkimyksistä. (Rajavaara 2007, 14–17.) Julkishallinnossa arviointia käytetään tyypillisesti työkaluna näyttöperustaisen päätöksenteon (evidence-based decision making) tekemiseen (Rudžionienė & Dvorak 2014, 498).

Vaikuttavuus on monitahoinen termi, jota käytetään monella eri tavalla ja monissa eri asiayhteyksissä. Toisinaan termin moninaisuus aiheuttaa sekaannusta, mutta se mahdollistaa myös sen joustavan käytön työkaluna erilaisia arviointeja toteuttaessa. Käsitteenä vaikuttavuus muistuttaa esimerkiksi tuottavuuden, tehokkuuden, kannattavuuden ja taloudellisuuden kaltaisia käsitteitä, mutta vaikuttavuudella pyritään arvioimaan syvempiä muutoksia kuin näillä sukulaiskäsitteillä. (Haapaniemi, Rohkimainen & Kortelainen 2012, 18.)

Vaikuttavuuden moninaisuutta on pyritty havainnollistamaan tunnistamalla erilaisia vaikuttavuuden tyyppejä. Vaikutukset voivat olla esimerkiksi asiakasvaikutuksia ja yhteiskunnallisia vaikutuksia, määrällisiä ja laadullisia, subjektiivisia ja objektiivisia, lyhyt- ja pitkäkestoisia, ulkoisvaikutuksia, myönteisiä ja kielteisiä tai odotettavia tai odottamattomia. (Rajavaara 2006, 32–33.)

Vaikuttavuus voidaan jakaa seuraavasti kuuteen tasoon: palvelun olemassaoloon, tietoisuuteen palvelusta, palvelun kokeiluun, palvelun käyttöönottoon, palvelun suosittelemiseen ja palvelun todelliseen vaikutukseen tai hyötyyn. Vaikuttavuus on sitä merkittävämpää, mitä pidemmälle tasoja edetään edellä mainitussa järjestyksessä, ja toisaalta edellinen taso on aina edellytys seuraavan olemassaololle. (Lancaster 1993, 294–295.) Palvelun käyttö ei kuitenkaan tarkoita, että sillä olisi vaikutuksia käyttäjiin, vaan palvelun tulee vastata käyttäjän tarpeisiin ja tarjota tälle aidosti hyötyä (Botha, Erasmus & Van Deventer 2009, 108; Lancaster 1993, 295).

Kirjastoalalla vaikuttavuuden käsite on pyritty määrittämään kansainvälisellä SFS-ISO 16439 standardilla, jonka mukaan vaikuttavuudella tarkoitetaan tietyn palvelun käytön

aikaansaamaa muutosta yksilössä tai ryhmässä (SFS-ISO 16439:2016, 9). Muutokset voivat olla erilaisia. Yksilölle ne voivat olla lyhyen aikavälin tuloksia, kuten tietyn aineiston löytäminen kirjastosta. Toisaalta ne voivat olla myös pidemmän aikavälin muutoksia, kuten lukutaidon paraneminen. Yhteisöille esimerkiksi kirjaston vaikuttavuus voi olla hyvä maine tai tutkimustiedon parempi saatavuus. (Creaser 2018, 88.) Vaikuttavuutta ei kannata mitata pelkästään määrällisillä menetelmillä, koska niillä ei pystytä tehokkaasti analysoimaan vaikutusten sosiaalisia aspekteja. Fokuksen pitäisi olla palvelun käyttäjän saamassa hyödyssä, eikä palvelun tarjoajan saamassa hyödyssä. (Debono 2002, 81.)

Vaikuttavuudesta käytetään kansainvälisesti useita termejä, joilla tarkoitetaan usein suunnilleen samaa asiaa. Tällaisia termejä ovat muun muassa lopputuleman mittaaminen (outcome measurement), vaikutusten arviointi (impact assessment), arvon arviointi (value assessment) ja pääoman tuottoasteen arviointi sekä yksilön että sosiaalisesta näkökulmasta (return of investment assessment). (Vakkari et al. 2013, 928.) Vaikuttavuutta ei siis ole se, että kirjaston käyttäjä lainaa ja lukee kirjan, vaan se, miten kirjan lainaaminen ja lukeminen vaikuttaa hänen elämäänsä, esimerkiksi lisääntyneenä tietomääränä.

Creaser määrittelee vaikuttavuuteen liittyvää termistöä seuraavasti. Panostuksella (input) hän tarkoittaa palveluun käytettyjä resursseja, kuten rahaa, henkilöstöä, tiloja ja niin edelleen. Tuotoksilla (output) tarkoitetaan määrällisesti mitattavissa olevia tuloksia, kuten lainaus- ja kävijämääriä. Lopputuloksella (outcome) tarkoitetaan tuotoksien aikaansaamia vaikutuksia. Vaikutus (impact) tarkoittaa palvelun aikaansaamaa muutosta yksilön elämään tai yhteiskuntaan. Arvo (value) tarkoittaa sitä, kuinka tärkeäksi palvelun toiminnasta päättävät tahot kokevat palvelun aikaansaamat vaikutukset. Kirjastojen toiminta muuttaa panostukset tuotoksiksi ja lopputuloksiksi, joita kirjastot rutiininomaisesti mittaavat. (Creaser 2018, 88.)

Vaikka Creaserin määritelmä arvosta on riippuvainen toiminnasta päättävien tahojen mielipiteestä, määritelmä ei tarkoita, että sillä mitattaisiin vain rahallista arvoa, vaan se voi tarkoittaa esimerkiksi organisaation todennettavaa osallisuutta paikallisen kulttuurin kehittämisessä tai kyvyssä näyttää houkuttelevalta potentiaalisia käyttäjiä ajatellen.

Creaser kuitenkin huomauttaa, että arvo on terminä tyypillisesti jopa vaikuttavuutta epämääräisempi termi. (Creaser 2018, 88.) Termiä arvo käytetäänkin paljon myös kirjaston sosiaalisia vaikutuksia tarkastelevissa tutkimuksissa, mutta sitä ei usein määritellä erikseen, ja määritelmät ovat vaihtelevia (Bawden et al. 2009, 65; Chiessi 2011, 37; Creaser 2018, 88).

Arvo on käsitteenä hankala ja monimutkainen, koska se pohjimmiltaan se on yhden henkilön subjektiivinen kontekstista riippuva käsitys jostain ilmiöstä. Arvo voi syntyä ilmiön kyvystä ratkaista tietty ongelma, mutta se voi olla myös emotionaalista, eikä sen tarvitse sopia johonkin käyttötarkoitukseen. (Bawden et al. 2009, 65–66.) Tietyn ilmiön tuottama arvo on aina riippuvainen tarkastelijasta, ja se ilmenee saadun havaitun hyödyn ja käytettyjen resurssien suhteena. Käytetyt resurssit eivät tarkoita välttämättä rahaa, vaan esimerkiksi käytettyä aikaa tai vaivaa. (Urquhart 2015, 91.) Kirjaston käyttäjillä vaikuttaa myös olevan usein emotionaalinen suhde kirjastoon, joka ei ole suoraan suhteessa kirjaston käytöstä saatuihin hyötyihin. Kirjasto koetaan arvokkaaksi paikaksi vain olemuksensa takia. (Chiessi 2011, 22.) Arvo voidaan myös tunnistaa tarkastelemalla mikä vaikutus palvelun toimimattomuudella tai epäluotettavuudella on käyttäjään (Appleton et al. 2018, 279).

Terminä arvoa on myös koitettu käyttää tavalla, jolla sitä voitaisiin mitata objektiivisemmin. Urquhart ja Hepworth esittivät vuoden 1995 tutkimuksessaan termin käyttöarvo (value-in-use), jolla pyrittiin mittaamaan palvelun tuottamaa hyötyä henkilön työssä. Käyttöarvo koostuu kolmesta osasta: subjektiivisesta odotetusta käyttöarvosta, subjektiivisesta toteutuneesta käyttöarvosta ja objektiivisesta toteutuneesta käyttöarvosta. Subjektiivinen käyttöarvo riippuu henkilön menneistä kokemuksista ja odotuksista, joita informaation käytön henkilö uskoo tuottavan hänelle. Toteutunut käyttöarvo taas näkyy informaation käyttämisen jälkeen, jolloin voidaan tarkastella yksilön omaa mielipidettä toteutuneesta käyttöarvosta (subjektiivinen), tai pyrkiä mittaamaan objektiivisemmin 'todellista' käyttöarvoa (objektiivinen). (Urquhart & Hepworth 1995, 202.) Myös Vakkari ja Serola tunnistivat henkilökohtaisen kokemuksen tärkeyden osana arvon tai hyödyn

arviointia vuoden 2012 tutkimuksessaan, jossa he tutkivat kirjaston tuottamia koettuja lopputuloksia (perceived outcomes) kirjaston käyttäjissä (Vakkari & Serola 2012, 37).

Roswitha Pollin 2014 tekemässä tutkimuksessa tarkasteltiin kymmentä eri vaikuttavuusarviota, joilla pyrittiin mittaamaan kirjastojen sosiaalisia vaikutuksia. Useassa tutkimuksista käytettiin vaikutuksen ja arvon lisäksi termiä hyöty (benefit). (Poll 2014, 4; 7–8.) Vakkarin ja Serolan tutkimus keskittyi kirjaston aikaan saamiin hyötyihin, joka syntyy panostusten ja tuotosten summana. Creaserin määritelmässä panostusten ja tuotosten summasta käytettiin sanaa lopputulos. (Vakkari & Serola 2012, 37; Creaser 2018, 88.) Creaserin määritelmässä lopputulos on kuitenkin neutraali termi, kun taas hyöty viittaa sanana positiiviseen muutokseen henkilön elämässä. Vakkarin ja Serolan määritelmä hyödystä vaikuttaa siis yhtenevältä SFS-ISO 16349 standardin vaikuttavuuden määritelmän kanssa, jossa vaikutus tarkoittaa tietyn palvelun käytön aikaansaamaa muutosta yksilössä tai ryhmässä (SFS-ISO 16439:2016, 9). Toisaalta standardi myös määrittelee erikseen hyödyn suotuisaksi vaikutukseksi tai apua tarjoavaksi asiaksi, joten standardikaan ei määrittele termiä tarkasti (SFS-ISO 16439:2016, 7). Myös Chiessi näki tutkimuksessaan, että hyödyn ja vaikutuksen termit toimivat usein synonyymeinä toisilleen, kun puhutaan kirjastojen vaikuttavuudesta (Chiessi 2011, 19). Muut Pollin (2014, 7–8) mainitsemista tutkimuksista, jotka käyttivät termiä hyöty, eivät määritelleet termiä ollenkaan (Pabērza & Rutkauskiene 2010; Laser Foundation 2005; MacDonald 2012).

Hyödyt voidaan jakaa myös todellisiin ja potentiaalisiin hyötyihin. Todellisia hyötyjä ovat suotuisat vaikutukset, joita organisaation voidaan todeta tuottavan tässä hetkessä, esimerkiksi kirjaston vaikutus lukutaitoon. Potentiaaliset hyödyt taas realisoituvat vasta myöhemmin, kirjastot esimerkiksi säilyttävät aineistoa tulevia sukupolvia varten. (SFS-ISO 16439:2016, 18.)

2.2.1 Kirjastojen vaikuttavuus yksilöihin

Kirjaston toiminnalla voi olla useita vaikutuksia yksilöille. Kirjaston palvelut tai vuorovaikutus niiden kanssa voi näkyä yksilön taitojen ja kykyjen muutoksena, asenteiden tai

käytöksen muutoksena, parantuneena ura- tai koulumenestyksenä tai henkilökohtaisena hyvinvointina. SFS-ISO 16439 standardin mukaan näiden vaikutusten voidaan katsoa koskevan myös ryhmiä, kuten koululuokkia tai kunnan vieraskielistä väestöä. (SFS-ISO 16439:2016, 19.) Kun mitataan kirjastojen vaikuttavuutta yksilöihin, keskitytäänkin usein juuri johonkin tiettyyn ryhmään, joka pystytään rajaamaan kirjaston käyttäjien joukosta. Esimerkiksi koululuokkien ja opiskelijoiden kirjastovierailuiden katsotaan parantavan medianlukutaitoa ja vaikuttuvan myönteisesti lukutottumuksiin. (Poll 2012, 124.) Esimerkin mukaisten vierailuiden vaikutukset voivat kohdistua myös vierailuun osallistuviin kirjaston työntekijöihin ja opettajiin (Haapaniemi, Rohkimainen & Kortelainen 2012, 19).

Yksilön taitojen ja kykyjen muutos voi olla hyvin pientä ja perustavanlaatuista. Opittu taito voi olla pelkästään tietyn kirjan paikantaminen kirjaston hyllystä. Pidemmällä aikavälillä kirjaston käyttö voi johtaa syvempään taitojen kehittymiseen. Esimerkiksi tiedonhakutaitojen kehittyessä asiakkaan pitää myös valikoida itselleen sopivat tiedonlähteet, ja näin hänen medianlukutaitonsa kehittyy. Kirjasto voi myös vaikuttaa yksilöiden asenteiseen ja käytökseen (SFS-ISO 16439:2016, 19). Tämä on myös yleisten kirjastojen tavoite, johon yleisillä kirjastoilla onkin kirjastolain määrittämä velvoite. Kirjastolain 2 §:n kolmas kohta määrittää tavoitteeksi lukemiskulttuurin ja monipuolisen lukutaidon edistämisen. (laki yleisistä kirjastoista 2016/1492 2 §.)

2.2.2 Kirjastojen yhteiskunnallinen vaikutus

Rajavaaran (2006) mukaan, kuten vaikuttavuuden määritelmä, myös yhteiskunnallisen vaikuttavuuden määritelmä vaihtelee käyttäjästä riippuen. Yhteiskunnallisen vaikutuksen voidaan tulkita tarkoittavan koko organisaation tai yhteisön toiminnan vaikutuksia, kyseisen organisaation tietyn tai tiettyjen toimintojen tai palvelujen vaikutuksia eri laajuisiin ympäristöihin. Toisaalta sillä voidaan tarkoittaa myös tietyn yhteisön, organisaation, toiminnon tai toimenpiteen relevanssia eri ympäristöissä. Loppujen lopuksi kyse määritelmästä tiivistyy siihen, mitä sillä halutaan tehdä. (Rajavaara 2006, 44.)

SFS-ISO 16439 määrittelee kirjastojen yhteiskunnallisen vaikuttavuuden tarkoittavan kirjaston olemassaolon ja sen tarjoamien palvelujen vaikutuksia yhteiskuntaan ja lähiyhteisöön. Siinä missä yksilölliset vaikutukset voivat syntyä jo ensimmäisellä kirjastokäynnillä, yhteiskunnalliset vaikutukset ovat näkyviä vasta pidemmällä aikavälillä. (SFS-ISO 16439:2016, 20–21.)

Kirjastolla on suoria vaikutuksia yksilöihin, jotka taas muodostavat yhteisön ja yhteiskunnan. Nämä yksilölliset vaikutukset kasaantuvat myöhemmin muodostaen yhteiskunnallisia vaikutuksia. Kirjastojen yhteiskunnalliset vaikutukset ovatkin yleensä epäsuoria, kun taas yksilöllisten vaikutusten voidaan katsoa olevan suoria. (SFS-ISO 16439:2016, 21.) Esimerkiksi yksilön henkilökohtaiseen hyvinvointiin liittyvät vaikutukset voivat helposti jäädä huomioimatta kirjastojen toimintaa mahdollistavien toimijoiden, kuten rahoittajien tai poliittisten päättäjien taholta (Poll 2012, 125). Hyvinvointiin liittyvät vaikutukset ovat tyypillisesti pitkällä aikavälillä tapahtuvia muutoksia, kuten esimerkiksi alueen maineen paraneminen ja uusien opiskelijoiden tai asukkaiden houkutteleminen alueelle (Creaser 2018, 88). Yhteiskunnalliset vaikutukset eivät kuitenkaan ole vain yksilötason vaikutusten kasautuma. Monissa yhteiskunnallisissa ohjelmissa yksilötason vaikutukset ovat jääneet vähäisiksi, mutta yhteisötasolla vaikutukset ovat voineet olla merkittäviä. (Rajavaara 2006, 44.)

Kirjastojen yhteiskunnalliset vaikutukset jaetaan standardissa (SFS-ISO 216439:2016) seitsemään osa-alueeseen. Kirjastojen katsotaan vahvistavan sosiaalista elämää kahdella tavalla: kirjastot tukevat sosiaalista yhteenkuuluvuutta tukemalla vähemmistöryhmiä ja -henkilöitä. Toisaalta kirjastot pyrkivät luomaan yhteyksiä ihmisten ja ryhmien sekä kulttuurien ja sukupolvien välille. (SFS-ISO 216449:2016, 20–21.) Esimerkiksi sateenkaarihyllyt, jotka kokoavat helpommin saataville seksuaalivähemmistöaiheista kirjallisuutta, on luotu palvelemaan vähemmistön tarpeita ja samalla viestimään avoimesti tuesta näille ryhmille (Helmet 2018). Sosiaaliset vaikutukset voidaan jakaa myös välittömiin (immediate) ja kumulatiivisiin (cumulative) vaikutuksiin. Välittömät vaikutukset, kuten taidot työmarkkinoilla ja yhteisön hyväksi, voidaan havaita jo lyhyellä aikavälillä yhteisössä. Kumulatiiviset vaikutukset, kuten kasvava sosiaalinen inklusiivisuus, taas ovat

havaittavissa vasta pitkän ajan päästä. (Debono 2002, 82.) Kirjastot mahdollistavat pääsyn tiedonlähteille ja tarjoavat koulutusta. Yksi kirjastojen ydintehtävä on mahdollistaa tiedon vapaa saatavuus. Samoin kirjasto myös tarjoaa vapaan pääsyn internetiin. (SFS-ISO 216439:2016, 21.) Tilastokeskuksen mukaan 12 prosenttia suomalaisista ei käyttänyt internetiä lainkaan mittausvuonna 2016. Suurin selittävä tekijä internetin käyttämättömyydessä oli ikä: alle 55 vuotta täyttäneistä internetiä käyttivät käytännössä kaikki, kun taas yli 75 vuotta täyttäneistä internetiä käytti vain 31 prosenttia. Toisaalta internetin käyttö kasvoi eniten juuri vanhemmissa ikäluokissa. (Tilastokeskus 2016.)

Standardin mukaan kirjastot luovat myös mahdollisuuksia koulutukseen ja elinikäiseen oppimiseen sekä vahvistavat paikalliskulttuuria ja -identiteettiä, kulttuurista monimuotoisuutta, mahdollisuuksia yhteisön kehittämiseen, henkilökohtaista hyvinvointia ja kulttuuriperinnön säilyttämistä (SFS-ISO 216439:2016, 21).

2.3 Vaikuttavuuden arviointi

Pelkkä teoreettinen lähestymistapa on usein liian suppea, kun pyritään arvioimaan vaikutuksia kokonaisvaltaisesti. Lisäksi tarvitaan usein empiiristä tutkimusta. Tehtyjen toimien tai palveluiden vaikutukset voidaan havaita muutoksina ihmisen elämässä. (Van den Bosch & Cantillon 2006, 313–314.) Varsinkin kirjastojen taloudellisten vaikutusten mittaaminen on haastavaa (Creaser 2018, 88). Ylipäänsä vaikutusten tehokkaan arvioinnin vaatimuksena on kerätä sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tietoa tuotoksista ja sosiaalisista vaikutuksista (Debono 2002, 81). Tietyn kokonaisuuden kaikkien vaikutusten arviointi on käytännössä lähes mahdotonta, sillä kokemukset vaikutuksista vaihtelevat yksilöiden välillä. (Haapaniemi, Rohkimainen & Kortelainen 2012, 21.)

Vaikuttavuutta voidaan mitata ja arvioida monella eri tavalla, ja kaikilla näillä tavoilla on vahvuuksia ja heikkouksia. Vaikuttavuutta arvioidessa on siis tärkeää kerätä tietoa usealla eri tavalla. (Streatfield & Markless 2013, 127.) Vaikuttavuus ei myöskään ole yksiselitteinen termi, joten sen mittaamiseen ei ole vain yhtä tapaa (Rajavaara 2006, 32). Vaikuttavuus voidaan jakaa brutto- ja nettovaikutuksiin, jolloin bruttovaikutuksilla tarkoitetaan kaikkia arvioinnissa ilmenneitä vaikutuksia. Nettovaikutuksilla tarkoitetaan taas

niitä vaikutuksia, joiden voidaan todentaa syntyneen arvioitavan palvelun toiminnasta tai palvelun muutoksesta. (Haapaniemi, Rohkimainen & Kortelainen 2012, 21.)

Rajavaara (2006) määrittelee vaikutusten arvioinnille seitsemän eri vaihetta. Ensimmäiseksi tulee määritellä arvioinnin tavoitteet. Toiseksi arvioinnille täytyy valita oikea lähestymistapa. Kolmanneksi tarkasteltavan kohteen tehtävät ja tavoitteet tulee täsmentää. Neljänneksi on tärkeä tietää, mikä tekee arvioitavasta kohteesta vaikuttavan. Viidenneksi halutaan tunnistaa toimintaympäristöön liittyvät tekijät. Kuudenneksi tavoitteet ja vaikutukset tulee suhteuttaa toisiinsa. Seitsemäntenä on arviointitietojen raportointi, välittäminen ja hyödyntäminen. (Rajavaara 2006, 45.)

2.3.1 Vaikuttavuusarvioinnin näkökulmia Rajavaaran mukaan

Rajavaara (2006) yrittää kuvata vaikuttavuuden arvioinnin näkökulmia mahdollisimman kattavasti seuraavasti: “Määritellään jonkin instituution, yhteiskunnallisen ohjelman, intervention, hankkeen, palvelun tai etuuden arvo soveltuvin ja erikseen sovittavin vaikuttavuuskriteerein mahdollisimman luotettavilla ja systemaattisilla (tieteellisillä tai ei-tieteellisillä) menettelyillä jotta tätä tietoa voitaisiin hyödyntää toiminnan ohjauksessa, kehittämisessä ja poliittis-hallinnollisessa päätöksenteossa.” Määritelmässä neljä tärkeää näkökulmaa. Ensinnäkin vaikuttavuuden arviointi voi koskea useaa eri asiaa, instituutiota, yhteisöä tai yksilöä. Toiseksi arviointi sisältää arvottamista, esimerkiksi lainsäädännön avulla. Kolmanneksi pitää määrittää mitattavat kriteerit, olivat ne tieteellisiä tai epätieteellisiä. Neljänneksi arvioinnin käyttötarkoitus ohjaa arvioinnissa tehtyjä valintoja. (Rajavaara 2006, 37–38.)

Lisäksi Rajavaara jakaa arvioinnin viiteen yleisesti käytettyyn tapaan, joissa vaikutuksia tarkastellaan tavoitteiden saavuttamisen asteena, toimenpiteiden seurauksina, kykynä saada aikaan haluttuja vaikutuksia, tarvelähtöisesti tai tarkastelemalla vaikutusten mekanismeja (Rajavaara 2006, 38).

Vaikuttavuuden arvioiminen tavoitteiden saavuttamisella on tarkoituksenmukainen lähestymistapa, kun halutaan täsmällistä, selkeää, yksinkertaista ja konkreettista tietoa palvelun vaikutuksista. Tällöin mitattavan toiminnan päämäärien on oltava selkeitä ja

mitattavissa olevia. Suurelle osalle organisaatioista tuottaa ongelmia määrittää päämääriä tarpeeksi yksiselitteisiksi ja ymmärrettäviksi, jotta malli toimisi. Mallissa on tärkeä tietää, kenen tai minkä näkökulmasta vaikutusarviointia tehdään. Mallissa on myös helppo keskittyä vain toivottuihin saavutettuihin tuloksiin ja sivuvaikutukset unohtuvat kokonaan. (Rajavaara 2006, 39.)

Vaikuttavuus voidaan nähdä myös erona, joka ilmenee, kun verrataan palvelua tai toimintoa tiettyä toimenpidettä ennen ja sen toimenpiteen toteuttamisen jälkeen. Tällöin vaikutukset tarkoittavat olemassa olevan asian muuttumista tai sen sisällä tapahtuvaa muutosta. Tämä malli vaatii ajallista vertailua, ja se toteutetaan yleensä kontrolliryhmiä tai tilastoja käyttäen. Tällainen tutkimusasetelma on yleensä varsin kokeellinen, sen ongelmana on, että siitä saatuja tuloksia voidaan soveltaa parhaimmillaankin hyvin rajoitetusti ja toisaalta se keskittyy vain yhteen vaikutukseen kerrallaan. Tämän takia malli soveltuu huonosti määrittämään, johtuuko esiintynyt muutos pelkästään tehdystä toimenpiteestä. (Rajavaara 2006, 40–41.)

Palvelukokonaisuudella voidaan nähdä olevan kyky saada aikaan haluttuja vaikutuksia. Tässä ajattelussa tunnistetaan palvelun tai toiminnan kyky vaikutusten tekemiseen, mutta itse vaikutuksia ei vielä mitata, vaan ne ovat näkyvissä vasta palvelun tekemän toiminnan jälkeen. (Rajavaara 2006, 41.)

Vaikutusarviointia voidaan tehdä myös tarvelähtöisesti. Jos tarvetta tavoiteltaville vaikutuksille ei ole, niitä ei kannata tehdä. Malli vaatii osallistamista, esimerkiksi palvelujen käyttäjien mielipiteitä kartoittamalla. Tässäkin mallissa tarpeita voidaan kartoittaa eri tavoilla ja eri näkökulmista ja rajauksia voidaan tehdä eri tasoilla, esimerkiksi asiakkaan, asiantuntijan tai päätöksentekijän tasolla. (Rajavaara 2006, 41.)

Vaikutusarvioinnissa voidaan keskittyä myös sen mekanismien tarkasteluun. Tässä mallissa mielenkiinto ei keskity niinkään haluttuihin tai toteutuneisiin vaikutuksiin, vaan näiden kahden välissä olevaan mekanismiin, jonka ansiosta vaikutukset syntyivät. Tällöin voidaan tunnistaa toimivia mekanismeja, jotka johtavat haluttujen vaikutusten saavuttamiseen. (Rajavaara 2006, 42.)

2.3.2 Miksi vaikuttavuutta pitäisi arvioida kirjastoissa?

Yleisillä kirjastoilla on useita syitä arvioida toimintaansa, ja näitä syitä on pyritty tunnistamaan, jotta arviointia voitaisiin suorittaa tehokkaasti. Arvioinnin tarpeen voidaan nähdä syntyvän tarpeesta parantaa kirjaston strategista suunnittelua, näyttää kirjaston käyttävän sille annettuja resursseja vastuullisesti, tuottaa tietämystä, markkinoida kirjaston palveluja, vahvistaa paikallista yhteisöä ja organisaation oppimisen parantamiseen. (Rudžionienė & Dvorak 2014, 497.)

Motivaatiot arvioinnin taustalla voidaan jakaa myös ulkoisiin ja sisäisiin motivaatiotekijöihin. Sisäiset motivaatiot liittyvät organisaation omaan toimintaan ja sen kehittämiseen, kun taas ulkoiset motivaatiot liittyvät organisaation toimintaa määrittäviin ulkoisiin tekijöihin. (Kuitunen & Hyytinen 2004, 14.) Pääoman tuottoaste ja palvelun käyttöaste ovat yleisimpiä sisäisiä motivaatioita arvioida kirjaston toimintaa sisäisesti (Rudžionienė & Dvorak 2014, 499). Ulkoisen motivaation arviointiin taas luovat esimerkiksi tulosvastuu ja palvelukulttuuri (Kuitunen & Hyytinen 2004, 14).

Arviointitietojen hyödyntämistä voidaan lähestyä kolmesta näkökulmasta: instrumentaalisesta, käsitteellisestä ja poliittisesta. Instrumentaalisessa lähestymistavassa vaikutusten mittaustapa ja käyttötarkoitus määritetään ennalta, ja näin arvioinnilla on suoria vaikutuksia ympäristöönsä. Käsitteellinen lähestymistapa yleensä täsmentää ennalta tiedettyjä asioita tai selvittää yhteyksiä näiden välillä. Tällöin arviointi ei johda suoraan toimenpiteisiin, mutta voi epäsuorasti vaikuttaa tehtyihin päätöksiin. Poliittinen hyödyntämisnäkökulma pyrkii oikeuttamaan aiemmin tehtyjä toimia ja valintoja, eli tarkoitus on osoittaa ne hyödyllisiksi yhteisön näkökulmasta. Näistä näkökulmista voidaan edelleen jalostaa neljä konkreettisempaa hyödyntämisen syytä: yhteisen ymmärryksen vahvistaminen, osallistujien sitoutumisen vahvistaminen, organisaation tukeminen intervention avulla sekä organisaation kehittäminen. (Kuitunen & Hyytinen 2004, 16–17.)

Arviointitiedon käyttämiselle voi myös muodostua useita esteitä. Yhteiskuntatieteellisestä näkökulmasta katsottuna tulevaisuuteen kohdistuvan tiedon tuottaminen on haastavaa, mutta se olisi tarpeellista tehokkaan päätöksenteon tueksi. Päätöksenteon

mekanismit ja päättäjien toimintaympäristö voi myös usein olla vieras arvioinnin tekijälle. Lisäksi arviointi on heikosti hyödynnettävää, mikäli se ei pysty osoittamaan syy-seuraussuhteita. (Kuitunen & Hyttinen 2004, 18.) Kirjastojen tekemissä arvioissa on usein ongelmia, kun niitä katsotaan hyödynnettävyyden näkökulmasta. Usein kyse on siitä, että arvioinnin tekijä ei osaa tulkita aineistoa täysin oikein, tai että kerätty aineisto ei täysin vastaa haettuun kysymykseen. Aineisto ei välttämättä todista sen perusteella esitettyjä väitteitä yksiselitteisesti todeksi. Toisaalta myös arviointitietojen esittäminen ymmärrettävässä muodossa voi olla hankalaa. Harvalla kirjastolla on myöskään vaadittavaa organisaatiokulttuuria, joka rohkaisisi jatkuvaan arviointiin. (Hiller, Kyrillidou & Self 2008, 227–228.)

Kolikon toisena puolena on arviointitiedon hyödyntämisen poliittishallinnollinen ulottuvuus. Päättäjien ja arvioiden tekijöiden väliset käsityserot, erot arvoissa ja toimintatavoissa voivat olla este tiedon käytölle. Arvioinnin kohteena oleva organisaatio voi myös toimia eri aikajänteellä kuin poliittinen päätöksenteko. Päättäjillä voi olla pienempi motivaatio edistää arviointitiedon hyödyntämistä, mikäli se ei osu oikeaan kohtaan päätöksentekokautta. (Kuitunen & Hyttinen 2004, 18.)

2.4 Miten vaikuttavuutta arvioidaan yleisissä kirjastoissa

Vaikuttavuuden arvioinnin onnistumiseksi kirjastojen tulee arvioida toimintaansa järjestelmällisesti ja jatkuvasti. Jatkuva mittaaminen mahdollistaa kirjaston toiminnan vertailun vastaaviin toimijoihin. Arviointi on monialaista ja tuottaa näin arvokasta tietoa myös kirjaston ulkopuoliseen käyttöön. (Rudžionienė & Dvorak 2014, 5 04–505.)

Arviointia tukeva toimintaympäristö perustuu johtamiskulttuuriin ja asiakaslähtöiseen organisaatioon. Tämä voi konkretisoitua esimerkiksi sanoitetulla arviointiohjelmalla, joka ohjaa arviointien tekemistä ja hyödyntämistä, sekä luomalla ja jatkuvasti kehittämällä kirjastolle oman tutkimusagendan. Arvioinnin tehokas hyödyntäminen edellyttää myös tekijöiden kouluttamista ja yleisesti arviointiin myönteisesti suhtautuvaa toimintakulttuuria. Tärkeää on myös toimia saatujen tuloksien perusteella, eli käyttää tehtyjä arviointeja hyödyksi, kuten ne on tarkoitettu. (Hiller, Kyrillidou & Self 2008, 229–230.)

2.4.1 Päätellyt näytöt

Kirjastot keräävät paljon numeerista dataa palveluistaan. Pelkistä luvuista on kuitenkin hankala analysoida mahdollisia vaikutuksia, mutta mikäli dataa kerätään järjestelmällisesti ja pitkällä aikavälillä, voidaan sen avulla tunnistaa mahdollisia vaikutuksia. (SFS-ISO 16439:2016, 25–26.) Kirjastotilastot kuvaavat tuotoksia, joita kirjastot saavat aikaan. Niitä ei tule siis sellaisenaan sekoittaa vaikutuksiin, mutta niiden perusteella voidaan päätellä vaikutuksia tietyissä konteksteissa. (SFS-ISO 216439:2016, 29.) Esimerkiksi tietyn asiakasryhmän käytöksen tai taitotason muutoksen voidaan olettaa olevan yhteydessä kasvaneeseen kirjaston käyttöön, mikäli kyse on vaikutuksista, joihin kirjasto pyrkii (Creaser 2018, 89). Samoin pitkäaikaisten tilastojen avulla voidaan seurata palvelujen mahdollista laajenemista tai supistumista (Huysmans & Oomes 2013, 169).

Pääteltyjä vaikutuksia ei tulisi olettaa tosiksi sillaisenaan, vaan niiden tueksi tulisi näyttöjä eri tiedonkeruumenetelmillä, esimerkiksi kyselyillä tai haastatteluilla (Poll 2012, 126). Esimerkiksi asiakkaiden paluu palveluun voi tarkoittaa, että asiakas on tyytyväinen palveluun. Asiakastyytyväisyys ei kuitenkaan ole vaikutus, koska asiakas voi olla tyytyväinen palveluun, vaikka se ei toisi mitään muutoksia hänen elämäänsä. (Creaser 2018, 89.)

2.4.2 Asiakkailta kerätyt näytöt

Asiakkailta voidaan kerätä näyttöjä usealla eri tavalla, esimerkiksi kyselylomakkeilla, haastatteluilla, ryhmähaastatteluilla ja työpajojen avulla (Streatfield & Markless 2013, 130). Asiakkailta kerätyt näytöt voidaan jakaa myös kirjallisiin ja suullisiin näyttöihin. Kirjalliset näytöt ovat käytännössä kyselyitä ja suulliset näytöt haastatteluita. (Poll 2012, 127.)

Kirjastoille tyypillisin tapa kerätä näyttöjä asiakkailta on ensiksi tarkastella toiminnan tuotoksia, kuten laina- ja kävijämääriä ja täydentää näitä tilastoja satunnaisilla kyselyillä. Streatfield ja Markless listaavat yleisimpiä ongelmia, joita he ovat havainnoineet kirjastojen tekemissä kyselyissä. Kyselyt ovat usein liian yleisluontoisia kunnolla hyödynnettäviksi. Toisaalta jotkut kyselyt yrittävät kerätä liian monimutkaista tietoa, jota varten

haastattelut olisivat parempi tiedonkeruutapa. Monet kyselyt ovat huonosti viimeisteltyjä. Ne voivat esimerkiksi sisältää paljon kapulakieltä ja epätarkkoja sanavalintoja. Usein kyselyitä ei ole myöskään testattu tai kuratoitu ennen julkaisua. Kyselyt on myös usein tehty liian suuren kiireen alla, eivätkä ne sen takia palvele tarkoitustaan täydellisesti. Ylipäätään kyselyt toimivat parhaiten, kun halutaan saada tarkkaa tietoa hyvin rajatusta osa-alueesta. (Streatfield & Markless 2013, 130.)

Konkreettinen esimerkki tarkasti rajatun vaikuttavuuden tutkimisesta kyselyllä on Laitisen (2018) artikkeli, jossa hän tutkii, miten NPS eli Net Promoter Score, sopii kirjastopalvelujen vaikuttavuuden mittaamiseen. Metodissa palvelun käyttäjiltä kysytään, kuinka todennäköisesti nämä suosittelisivat palvelua toiselle henkilölle rajatulla asteikolla (Laitinen 2018, 395). Laitinen analysoi Suomen kansalliskirjaston asiakaskäyttöliittymän Finnan käytöstä kerättyjen kyselyjen tuloksia jälkikäteen, käyttäen työkaluna NPS:ää. Kyselyjä oli toteutettu kolmena vuonna. (Laitinen 2018, 398–399.) Suurimpana haasteena tuloksien tulkinnassa oli se, että samalla metodilla ei ollut juuri tehty arviointia yleisten kirjastojen palveluista, joten oli hankala arvioida, mikä tulos on hyvä ja mikä huono. Laitinen tuli myös siihen tulokseen, että NPS ei ollut soveltuva työkalu arvioimaan haluttuja tuloksia jälkikäteen, koska kyselyissä vastaajat olivat tyytyväisiä palveluun, mutta NPS-analyysin jälkeen halu palvelun suosittelemiseen jäi matalaksi. Tapaus korostaa Streatfieldin ja Marklessin tapaan tarkan ja tarkoituksenmukaisen kysymyksenasettelun tärkeyttä. (Laitinen 2018, 402–405.)

Haastattelut ovat ohjattuja keskusteluja, joissa tyypillisesti toinen henkilö kysyy kysymyksiä ja toinen vastaa niihin. Koska haastatteluissa vastaukset kysymyksiin ovat yleensä vapaamuotoisia ja pitkähköjä, niiden avulla voidaan saada relevanttia tietoa, jota ei osattu ennakoida haastattelua suunnitellessa. (Streatfield & Markless 2013, 136.) Tässä on selvä etu kyselyihin verrattuna. Haastattelun rakenne vaihtelee tarpeen mukaan. Se voi olla täysin strukturoitu, jolloin kaikki kysymykset on ennalta määrätty, tai teemahaastattelu, jossa keskustelun teemat on päätetty etukäteen, mutta keskustelu voi synnyttää uusia kysymyksiä ja näkökulmia. Streatfield ja Markless nostavat esiin

myös niin sanotun passiivisen haastattelun, jolla he tarkoittavat palvelun käyttäjien antamaa suullista palautetta palvelutilanteessa. Usein tätä asetelmaa ei tunnisteta haastatteluksi, mutta se on tärkeä informaalia havainnointia, josta puhutaan seuraavassa kappaleessa enemmän. (Streatfield & Markless 2013, 137.)

Tietoa vaikuttavuudesta voidaan kerätä myös ryhmiltä. Ryhmien kanssa työskentelyyn on useita tapoja aina ryhmähaastatteluista erilaisiin työpajoihin. Tärkeää tässä toimintatavassa on saada jokaisen osallistujan mielipiteet kuuluviin ja varmistaa, että ryhmät koostuvat monipuolisesti palvelun käyttäjistä. (Streatfield & Markless 2013, 146–147.)

Tarinoiden kerääminen, tapaustutkimukset ja esimerkkitapaukset ovat tapa kerätä hyvin monipuolista ja runsasta tietoa palvelun vaikutuksista. Ne ovat myös hyviä tapoja tuoda esiin näkökulmia, joita vaikuttavuutta tutkivat henkilöt eivät ole osanneet ajatella. (Streatfield & Markless 2013, 154.)

2.4.3 Havainnoimalla kerätty aineisto

Havainnointi on toimintaa, jossa dataa kerätään seuraamalla tilannetta tai kiinnostuksen kohdetta ja kirjaamalla siihen liittyvät faktat, toiminnot ja käytös ylös. Tutkija toteuttaa havainnoinnin itse seuraamalla tilannetta, kun se tapahtuu, eikä esimerkiksi kyselyn avulla. (Poll 2012, 126–127.) Havainnointi koostuu yhteiskuntatieteille tyypillisistä tutkimusmetodeista, kysymysten ja päätelmien tekemisestä. Kirjastojen ongelma on tyypillisesti, että tällaista havainnointia ei tehdä systemaattisesti. Syy löytynee kirjastojen resursseista: systemaattinen ja pitkäjänteinen havainnointi tuottaa suuren määrän dataa, jota täytyy käydä läpi päätelmien tekemiseksi. Havainnointi tiedonkeruumenetelmänä tarjoaa kuitenkin mahdollisuuden systemaattisuuteen, koska sitä voidaan tehdä usealla eri tavalla useassa eri kontekstissa, eli sillä voidaan tutkia asian eri aspekteja tehokkaasti. (Streatfield & Markless 2013, 127–128.)

Havainnoinnin haaste on, että havainnoidusta toiminnasta ei voida suoraan todeta kausaalista suhdetta havaittuihin vaikutuksiin. Havainnoinnin toimiva käyttö vaikuttavuu-

den arviointiin vaatii niiden asioiden tunnistamista, joihin palvelu voi vaikuttaa, ja näiden havaintojen tehokasta välittämistä asiantuntijatasolla ja siitä edelleen päätöksentekoon. (Rajavaara 2006, 34.)

Havainnointi voi olla strukturoitu tai strukturoimaton, osallistuva tai ei-osallistuva tai avoin tai salainen. Mikäli havainnointi on strukturoitua, havainnoijalle on annettu tarkat ohjeet havainnoinnin etenemisestä ja tulosten koodaamisesta. Toinen vaihtoehto on antaa havainnoinnille vain yleiset suuntaviivat. Tilanteesta riippuen havainnointi voidaan hoitaa niin, että tutkija on paikalla havainnoinnissa tai ei. Avoimessa havainnoinnissa tutkittavat tietävät, että heitä tarkkaillaan, kun taas salaisessa havainnoinnissa tätä tietoa heillä ei ole. Tällöin on hyvin tärkeää saada lupa havainnoinnin kohteilta tietojen käyttöön. (SFS-ISO 16439:2016, 27.)

Havainnointia voidaan tehdä pienessä mittakaavassa systemaattisesti. Tällöin voidaan kerätä tietoa esimerkiksi tietyn palvelun käytöstä havainnoimalla palvelua lyhyen aikaa useita kertoja systemaattisesti eri päivinä eri kellonaikoihin. Yksittäisistä havainnoista koostuu lopulta kattava kuva siitä, miten palvelua käytetään. (Streatfield & Markless 2013, 128.)

Informaalilla havainnoinnilla tarkoitetaan toimintaa, jossa organisaatiossa päätetään tietty osa-alue, jonka käytön havainnointiin keskitytään. Kun fokus on asetettu, havainnot kerääntyvät nopeasti ja alkavat muodostaa piirteitä, joiden perusteella voidaan tehdä päätelmiä. Yksi vaihtoehto on myös museoille tyypilliset opastetut vierailut. Kun palvelun tarjoaja kiertää tiloja vieraiden kanssa, on hänellä paljon enemmän mahdollisuuksia havainnoida vierailijoiden reaktioita kuin esimerkiksi vierailun jälkeisellä kyselyllä. (Streatfield & Markless 2013, 129.)

2.4.4 Menetelmien yhdistely

Tehokkain tapa arvioida kirjaston vaikuttavuutta on yhdistellä useita metodeja. Metodit voivat olla puhtaasti määrällisiä tai laadullisia, tai yhdistellä kumpaakin. Määrälliset metodit tuottavat hyvin mitattavissa olevaa dataa, kun taas laadulliset metodit auttavat

ymmärtämään ilmiöitä syvällisemmin. (Creaser 2018, 90.) Esimerkiksi elektronisten lehtien käytön vaikutuksia kirjastossa voitaisiin mitata vertaamalla lehtiartikkeleiden latausten määrää asiakaskertomuksiin, jotka saadaan varta vasten tehdyillä ryhmähaastatteluilla. Tällöin yhdistetään määrällistä dataa laadulliseen dataan. (SFS-ISO 16439:2016, 58.)

Vaikuttavuuden tutkiminen määrällisellä tutkimusmetodilla tarkoittaa karkeasti ilmaistuna kirjastoa koskevan datan ja yksilöitä tai organisaatioita koskevan datan vertailua. Näin pyritään löytämään tilastollisia riippuvuussuhteita kirjaston ja sen käyttäjien välillä. Laadullinen tutkimus taas tarkoittaa aina käyttäjien osallistamista tutkimusprosessiin. Tällöin tutkimuksen fokus on palveluiden ja niiden tuottamien tulosten suhteessa. (SFS-ISO 16439:2016, 57.) Kirjastojen vaikuttavuustutkimus voi olla myös iteratiivista, eli jo tehdyn tutkimuksen jatkoksi tehdään jatkotutkimus. Tällöin syvennetään ymmärrystä aiemmin tehdystä tutkimuksesta vanhan tutkimuksen pohjalle ja tehdään tutkimuksesta pitkäjänteistä ja jatkuvaa. Nämä tutkimukset voivat pohjautua eri tutkimusmenetelmien yhdistelylle. (SFS-ISO 16439:2016, 27.)

2.4.5 Kirjastojen taloudellisen arvon arviointi

Kirjastojen taloudellisten vaikutusten arviointi on hankalaa, mutta sitäkin on tehty jonkin verran. Selkeä motivaatio tällaisen arvion tekemiseen syntyy, kun kirjastot kilpailevat rahoituksesta muiden kunnallisten palvelujen kanssa. (SFS-ISO 216439:2016, 22.) Varsinkin huonon taloustilanteen aikana kirjastojen rahoitus julkisena palveluna on usein uhattuna (Poll 2012, 129).

Kirjastojen rahallista arvoa voidaan mitata kahdella tavalla. Kirjastojen palvelujen rahallinen arvo voidaan laskea joko laskemalla sijoitetun pääoman tuotto tai tekemällä kustannus-hyötyanalyysi. Toinen tapa on pyrkiä osoittamaan kirjaston positiivisia vaikutuksia yhteisönsä tai toiminta-alueensa talouteen. (SFS-ISO 216439:2016, 22.) Kirjaston rahallista arvoa voidaan pyrkiä laskemaan usealla tavalla: vertaamalla palvelua vastaavaan

kaupallisesti tuotettuun palveluun ja sen kulurakenteeseen, arvioimalla ajankäytön aiheuttamia kuluja ja selvittämällä, kuinka paljon asiakkaat olisivat palvelusta valmiita maksamaan. (SFS-ISO 16439:2016, 62.)

Lähtökohtaisesti kirjastojen vaikuttavuusarviot ovat olleet vakuuttavampia, kun niihin on taloudellisen arvon arvioinnin lisäksi sisällytetty myös arvio sosiaalisista vaikutuksista (Poll 2012, 130). Tämä on järkevää myös, koska kirjastot voivat vaikuttaa positiivisesti myös yksilöihin, jotka eivät itse käytä kirjaston palveluja, mutta toimivat muuten kirjaston vaikutusalueella (Pung, Clarke & Patten 2004, 82–83).

Tutkimusten perusteella yleiset kirjastot tuottavat johdonmukaisesti enemmän taloudellisia resursseja kuin mitä ne käyttävät toimintansa mahdollistamiseen. Torontossa kirjaston katsottiin tuottavan 5,63 Kanadan dollaria yhtä siihen sijoitettua dollaria vastaan. Ylipäänsä kirjastojen katsottiin tuottavan yli miljardin dollarin arvosta positiivisia taloudellisia vaikutuksia. (Stolarick, Silk & Nelles 2013, 9.) Tanskassa kirjaston käyttäjät olivat valmiita maksamaan kirjastosta vuosittain neljä miljardia Tanskan kruunua, kun siihen todellisuudessa käytettiin 2,5 miljardia Tanskan kruunua. Sen lisäksi kirjaston vaikutuksen lukutaitoon katsottiin tuottavan kaksi miljardia Tanskan kruunua, eli 0,1 % maan bruttokansantuotteesta. Lisäksi kirjaston tuen julkisen sektorin digitalisaatiolle katsottiin tuovan 100–200 miljoonan kruunun säästöt julkiselle sektorille. (Jervelund et al. 2015, 9–10.) Tšekissä lasten kirjastopalveluiden taloudellisten vaikutusten katsottiin olevan 11,2-kertainen yhteen sijoitettuun yksikköön verrattuna (Stejskal, Hájek & Řehák 2019, 1). Indianan osavaltiossa Yhdysvalloissa kirjaston katsottiin tuottavan 2,38 dollaria jokaista käytettyä dollaria kohden (Indiana Business Research Center 2007, 5). Lisäksi Iso-Britanniassa kirjaston toimintaan sijoitetun punnan on katsottu tuottavan 4,4 puntaa, Norjassa kruunun tuottavan neljä kruunua Barcelonassa tehdyssä tutkimuksessa suhdeluku oli 4,25 (Kokkonen 2017, 5).

2.4.6 Esimerkkejä yleisten kirjastojen sosiaalisia vaikutuksia mittaavista tutkimuksista

Roswitha Poll tarkasteli vuoden 2014 tutkimuksessa kymmentä yleisen kirjaston vaikuttavuusarviota, joissa keskityttiin taloudellisten vaikutusten arvioinnin sijasta sosiaalisten

vaikutusten mittaamiseen. Tutkimus tuo esiin suuria eroja siinä, miten vaikuttavuuden sosiaalisia aspekteja pyritään mittaamaan. Tutkimuksissa vaihtelivat käytetyt tutkimusmenetelmät, mitattavat vaikuttavuuden aspektit sekä kohderyhmät, joihin kohdistuvia vaikutuksia haluttiin mitata. (Poll 2014, 4.)

Tuloksista selvisi, että kysely oli suosituin tapa kartoittaa ihmisten käsityksiä kirjaston vaikuttavuudesta. Vaikka tutkittavien organisaatioiden ympäristö, käyttäjien väestörakenne ja tavoitteet vaihtelivat, kysely vaikutti olevan tarpeeksi joustava metodi ottamaan tällaiset kontekstierot huomioon. (Poll 2014, 4.)

Ivanovic, Badurina ja Jelušić (2013) tutkivat kirjaston vaikutusta kahden saaren yhteisöihin. Tutkimuksessa yhdistettiin metodeja käyttäen haastatteluja, kyselyjä, kohderyhmiä sekä triangulaatiota. Tutkimus yhdisteli määrällisiä ja laadullisia metodeja. (Ivanovic Badurina & Jelušić 2013, 49; Poll 2014, 7). Metodeja yhdisteltiin myös Pabērzan ja Rutkauskienen (2010) tutkimuksessa, jossa tutkittiin kirjastojen yleisesti tarjoaman tietotekniikan vaikutusta kirjaston käyttäjiin Latviassa ja Liettuassa. Tutkimuksessa eri kohderyhmille räätälöitiin varta vasten kyselyitä ja haastatteluita riippuen siitä, mitä vaikutuksia kultakin ryhmältä haluttiin mitata. (Pabērza & Rutkauskiene 2010, 77–78.) Laser Foundation (2005) teetätti kaksi tutkimusta, joissa tutkittiin yleisten kirjastojen vaikuttavuutta Yhdistyneessä kuningaskunnassa, käyttäen metodeina lainaustilastoja ja kyselyjä (Poll 2014, 7–8).

Vakkari ja Serola (2012) lähettivät kyselyn kirjaston vaikuttavuudesta jokapäiväiseen elämään 6 000 vastaajalle. Otokseen pyrittiin saamaan kattava otos Suomen väestöstä, kun ikähaarukka oli 15–79 vuotta. (Vakkari & Serola 2012, 38–39.) Chiessi (2011) taas tutki neljän italialaisen kirjaston sosiaalisia vaikutuksia käyttäen kyselyä, joka kerättiin haastattelumuotoisesti. Näin haastattelijan oli mahdollista seurata vastaajan reaktioita ja tehdä päätöksiä esitettyjen kysymysten tarpeellisuudesta ja käyttökelpoisuudesta. (Chiessi 2011, 3–4.)

Kaikki edellä mainitut tutkimukset siis käyttivät kyselyä ainakin osana metodologianaan. Tarvittaessa aineistoa täydennettiin esimerkiksi tilastoilla ja haastatteluilla. Samankaltaisista metodologioista huolimatta tutkimusten tarkempi sisältö vaihteli: otokset olivat eri kokoisia, ne kohdistuivat erilaisiin kohderyhmiin ja ne tutkivat vaikuttavuutta eri näkökulmista. Esimerkiksi Vakkarin ja Serolan tutkimuksessa kysely lähetettiin 6 000 henkilölle ja vastauksia saatiin noin 1 000. Chiessin tutkimuksen otos oli vain 81 henkilöä. Vakkarin ja Serolan oli tarkoitus saada kattava otos koko Suomen väestöstä, kun taas Chiessi tutki neljää kirjastoa Bolognan alueella. (Vakkari & Serola 2012, 38–39; Chiessi 2011, 3; Poll 2014, 7.)

Pollin esiin tuomissa tutkimuksissa mitattiin vaikuttavuutta, mutta useampi tutkimus myös määritti pyrkivänsä mittaamaan kirjaston arvoa (value). Kuten kappaleessa 2.2 mainittiin, Creaser määritti arvon tarkoittavan kokemusta ilmiön aikaansaamien vaikutusten tärkeydestä ilmiön toiminnasta päättävien tahojen näkökulmasta (Creaser 2018, 88).

3 TIEDOLLA JOHTAMINEN KUNTAORGANISAATIOISSA

Tässä luvussa syvennytään tutkimaan, miten kirjaston rooli osana kuntaorganisaatiota vaikuttaa sen johtamiseen ja sitä koskeviin päätöksiin. Luku 3.1 käsittelee kunnan ja yleisen kirjastopalvelun suhdetta. Luvussa 3.2 määritellään tietojohtamisen terminologiaa ja selvitetään miten ja miksi tietojohtamista käytetään organisaatioissa. Luku 3.3 pureutuu syvemmin tietojohtamiseen nimenomaan julkisorganisaation näkökulmasta.

3.1 Yleisen kirjaston ja kunnan suhde

Kirjastolain mukaan kunnat ovat vastuussa yleisten kirjastojen toiminnan järjestämisestä. Kunta voi järjestää kirjastopalvelut itse tai yhteistyössä yhden tai useamman kunnan kanssa. (laki yleisistä kirjastoista 2016/1492 5 §.)

Pykälä velvoittaa kuntia myös kuulemaan kuntalaisia kirjastoja koskevassa päätöksenteossa kuntalain (365/1995) 27 § nojalla, jonka mukaan kunnalla on velvollisuus taata asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet (laki yleisistä kirjastoista 2016/1492 5 §). Säädös, johon tämä kirjastolain pykälä viittaa, on kumottu uudella kuntalailla (kuntalaki 410/2015). Nykyisen kuntalain 22 §:ssä on sama otsikko kuin vanhan lain 27 §:ssä.

Kirjastolakia koskeneessa hallituksen esityksessä kerrotaan lain tavoitteeksi edistää yleisten kirjastojen yhteistyötä kunnan muiden toimijoiden kanssa (HE 238/2016 kohta 4.2.). Kirjastolaki velvoittaakin kuntia tekemään yhteistyötä viranomaisten kirjastoalan ja muiden yhteisöjen kanssa (laki yleisistä kirjastoista 2016/1492 5 §).

Kunnat ovat myös velvollisia arvioimaan kirjaston toimintaa (laki yleisistä kirjastoista 2016/1492 16 §). Kunnat toteuttavat seurannan yleensä osana kunnan talousarvioseurantaa tai osana muuta strategian tai palvelujen seurantaa. Käytännössä seuranta suoritetaan tarkastelemalla tilastoja, kuten lainaus- ja kävijämääriä. Arvioitavia kriteereitä ovat kirjaston saavutettavuus, palvelukyky ja taloudellisuus. (HE 238/2016 kohta 2.1.6.) Kunnan suorittaman paikallisen arvioinnin lisäksi laki määrittää kaksi muuta arvioinnin

tasoa, kansallisen ja kansainvälisen arvioinnin (HE 238/2016 kohta 2.1.6). Näiden arviointien tekemisestä päättää opetus- ja kulttuuriministeriö, joka vastaa myös niiden toteutuksesta yhdessä aluehallintaviraston kanssa. Myös kuntien pitää osallistua näihin arviointeihin (laki yleisistä kirjastoista 2016/1492 16 §).

Nykyistä kirjastolakia (laki yleisistä kirjastoista 2016/1492) edeltänyt laki (Kirjastolaki 904/1998) ei määritellyt yleisten kirjastojen tehtäviä tietopalveluja lukuun ottamatta. Nykyistä kirjastolakia koskeneessa hallituksen esityksessä nousee esiin tarve määritellä yleisten kirjastojen tehtävät tarkemmin. Kirjastoissa ei enää ainoastaan etsitä ja lainata aineistoa, vaan se on myös paikka oppimiselle, harrastamiselle ja kokoontumisille. Esityksessä nostetaan esiin myös sähköisten ja digitaalisten palveluiden saatavuus. (HE 238/2016 kohta 2.3.1.)

Laki määrittelee yleisille kirjastoille kuusi tehtävää. Suomessa yleisen kirjaston tulee tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin, ylläpitää monipuolista ja uudistuvaa kokoelmaa, edistää lukemista ja kirjallisuutta, tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedonhankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon, tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan ja edistää kansallista ja kulttuurista vuoropuhelua. Lisäksi yksittäisillä kirjastoilla voi olla valtakunnallinen kehittämistehtävä, alueellinen kehittämistehtävä tai erityinen tehtävä. (Laki yleisistä kirjastoista 2016/1492 6 §.)

Kirjastolain 10 § määrittää, että kirjastopalvelujen pitää olla kaikkien käytettävissä ja saavutettavissa. Tämän takia kirjastolla tulee olla ammattitaitoinen henkilöstö sekä asiaankuuluva välineistö ja kokoelma. Myös eri kieliryhmien tarpeet on otettava huomioon palvelun järjestämisessä. (Laki yleisistä kirjastoista 2016/1492 10 §.)

Yleinen kirjasto on myös velvollinen toimimaan ja kehittämään toimintaa yhteistyössä muiden kirjastojen kanssa. Muihin kirjastoihin kuuluvat yleisten kirjastojen lisäksi Kansalliskirjasto, Varastokirjasto, Näkövammaisten kirjasto sekä korkeakoulukirjastot, oppilaitoskirjastot ja erikoiskirjastot. (Laki yleisistä kirjastoista 2016/1492 11 §.)

3.2 Tietojohtaminen käsitteenä

Tietojohtamisen termi koostuu kahdesta osasta, tiedosta ja johtamisesta. Tieto voidaan määritellä perinteisen tieteenfilosofian mukaan hyvin perustelluksi todeksi käsitykseksi. Johtamisella tarkoitetaan asioiden hallinnoimista ja järjestämistä. (Lönnqvist 2007, 13.) Kirjassa Tietojohtaminen tutkimusalueena (2007) määritellään tietojohtaminen seuraavasti:

> "Tietojohtaminen muodostaa tutkimuksellisen viiteryhmän, joka muiden johtamistieteiden tavoin tarkastelee erilaisten organisaatioiden toimintaan, johtamiseen ja kehittämiseen liittyviä ilmiöitä.
>
> Tietojohtamisen lisäarvo muihin johtamistieteisiin syntyy informaatioon ja tietoon liittyvien resurssien, prosessien ja teknologioiden roolien ymmärtämisestä organisaation toiminnassa.
>
> Lisäksi tietojohtamisen tutkimus tuottaa käsitteitä, malleja ja menetelmiä, joilla organisaatioiden toimintaa voidaan edellä mainitusta näkökulmasta analysoida ja kehittää." (Lönnqvist 2007, 114.)

Yllä olevasta määritelmästä voidaan huomata tietojohtamisen määrittelemiselle tyypillisiä piirteitä: sitä voidaan tulkita monesta eri näkökulmasta sekä usealla eri tasolla, se voi liittyä useaan eri tutkimusalaan ja sen tarkka määrittely on hankalaa. Lisäksi tietojohtaminen on monitieteellinen tutkimusala. (Jääskeläinen 2007, 34–38.)

Organisaatioiden tietojohtamisessa ollaan kiinnostuneita kyseisen organisaation tietoresursseista, eli siitä, miten tunnistetaan organisaatiossa jo oleva tieto, mitä tietoa organisaatiolla pitäisi olla nyt ja tulevaisuudessa, miten tieto saadaan hyödynnetyksi organisaation sisällä ja miten luodaan lisää tarpeellista tietoa. (Lampela 2007, 90.) Lähtökohtana ovat tieto- ja palveluyhteiskunnan tuomat haasteet johtamiselle. Näitä haasteita voidaan tutkia kolmesta näkökulmasta. Ilmiötä voidaan yrittää ymmärtää, siitä voidaan johtaa käytäntöjä johtamiseen ja sen avulla voidaan luoda tavoitteita tukevia johtamisen työkaluja. (Laihonen et al. 2013, 7.) Tietojohtamisella pyritään siis luomaan organisaatiolle lisäarvoa hallitsemalla sen aineettomia resursseja (Jääskeläinen 2007, 34; Laihonen et al. 2013, 7). Tätä kokonaisuutta voidaan tutkia organisaation joka tasolla: koko

organisaatiossa, yksittäisen työntekijän tai tiimin näkökulmasta tai organisaation toimintaympäristön näkökulmasta ja mistä vain näiden välillä. (Mäkäräinen-Suni & Valkokari 2007, 19.)

Käsitteenä tietojohtaminen on ollut Suomessa käytössä 1990-luvun lopusta alkaen. Kansainvälisellä tutkimuskentällä sen alle voidaan lukea useita eri teemoja, kuten informaation hallintaa (information management), tietämyksenhallintaa (knowledge management), aineetonta pääomaa ja sen johtamista (intellectual capital, intellectual capital management) tai liiketoimintatiedonhallintaa (business intelligence). Näitä teemoja tutkitaan yleensä erillisinä osa-alueinaan, ja niillä on jokaisella omat erityispiirteensä. (Lönnqvist 2007, 16.)

Informaation hallinnan ja tietämyksenhallinnan ero piilee informaation ja tietämyksen määritelmällisissä eroissa. Informaatio voidaan määritellä perinteisesti järjestetyksi dataksi, dataksi, jolla on merkitys ja käyttötarkoitus tai tulkituksi dataksi. Datalla tarkoitetaan järjestelemätöntä aineistoa, jota ei ole vielä tulkittu, eikä sillä ole annettu merkityksiä. Tietämyksen määritelmä on informaatiota monimutkaisempi ja sitä voi lähestyä monella eri tavalla. Kaksi yleisintä koulukuntaa tietämyksen määrittelyssä ovat empirismi ja rationalismi. (Terra & Angeloni 2003, 2.) Empirismissä tietämyksen uskotaan syntyvän induktiivisesti yksilön kokemusten ja havaintojen perusteella. Rationalismissa taas ajatellaan tietämyksen syntyvän deduktiivisesti päättelemällä. Rationalismin mukaan tietämys syntyy ihmisessä vain sisäisesti, eikä sitä tarvitse oikeuttaa ulkoisilla kokemuksilla. Esimerkiksi matemaattiset ongelmat voidaan todeta oikeiksi pelkällä ajattelulla. Empirismin mukaan tietämystä ei ole ilman ulkoisia kokemuksia, ja sen takia ainoa tapa tietämyksen syntyyn ovat aistitut ulkoiset ärsykkeet. (Nonaka & Takeuchi 1995, 21–22.) Nonaka ja Takeuchi tunnustavat tietämyksen määritelmän moninaisuuden, mutta tunnistavat myös kolme sille ominaista piirrettä. Ensinnäkin tietämys koskee aina uskomuksia ja sitoutumista, se koskee aina jotain tiettyä näkökulmaa. Toiseksi tietämys on toiminnallista, sitä on tarkoitus käyttää jonkin asian saavuttamiseksi. Kolmanneksi tietämys on tarkoituksenmukaista, se on kontekstisidonnaista ja suhteellista. Kahdessa ensimmäisessä piirteessä tietämys ja informaatio eroavat toisistaan, kun taas kolmas piirre on

niille yhteinen. Nämä piirteet huomioon ottaen Nonaka ja Takeuchi määrittelevät tietämyksen oikeutetuksi tosiuskomukseksi. (Nonaka & Takeuchi 1995, 58.)

Organisaatioiden näkökulmasta informaation hallinnalla ja tietämyksenhallinnalla on suuria eroja. Informaatio on helposti tunnistettavissa, järjestettävissä ja jaettavissa. Tietämys on taas yksilön sisäistä toimintaa, joten sen tunnistaminen, järjestäminen ja jakaminen on hankalaa. Tietämyksen tehokas käyttö organisaatioissa vaatii siis ihmiskeskeistä toimintaa, kun taas informaatiota voidaan hyödyntää mekaanisesti. Informaation hyödyntäminen organisaatioissa perustuu vahvasti organisaation tietotekniseen infrastruktuuriin. Tietämyksenhallinta sen sijaan vaatii arvoihin perustuvaa aktiivista ihmiskeskeistä toimintaa. (Terra & Aneloni 2003, 3–5.)

Aineettoman pääoman johtaminen on laajalti tärkeäksi tunnustettu osa organisaatioiden toimintaa, mutta sen määritelmä vaihtelee. Ominaista sille on joka tapauksessa toiminnallisuus, sen tarkoitus on tuottaa organisaatiolleen arvoa. Se on myös jatkuvaa. Aineettoman pääoman määritelmää lähestytään yleensä kahdesta eri näkökulmasta, johtamisen tai laskentatoimen. Johtamistieteissä aineeton pääoma nähdään läheisenä tietämykselle, eli se piilee yksilöissä ja oikein hallittuna tuottaa arvoa organisaatiolle. Laskentatoimen näkökulma taas keskittyy mittaamiseen, jolloin mielenkiinnonkohteena ovat mitattavat asiat, kuten rahallinen tuotto ja muut käytössä olevat resurssit. (Kamaruddin 2013.)

Liiketoimintatiedonhallinta on myös organisaatiokeskeistä. Sen on tarkoitus mahdollistaa, että organisaatio pystyy tekemään parempia päätöksiä nopeasti, muuttaa dataa informaatioksi ja käyttää rationaalista lähestymistapaa johtamiseen. Näihin tavoitteisiin pyritään tietotekniikan ja erilaisten mekaniikkojen avulla, eli liiketoimintatiedonhallinta on lähempänä informaation hallintaa kuin tietämyksenhallintaa, joka vaatii ihmiskeskeistä lähestymistapaa. (Vitt 2010, Chapter 1.)

Toisinaan tietojohtamisen käsitteellä pyritään tuomaan kaikki edellä mainitut teemat saman tutkimusalan alle. Joskus taas tietojohtaminen voidaan tulkita myös tietämyksenhallinnan synonyymiksi. Lisäksi myös tietämyksenhallinta voidaan tulkita monella tavalla

riippuen esimerkiksi siitä, tulkintaanko se tietoteknisen informaation hallinnaksi vai sosiaalisten kanssakäymisen kautta. Tietojohtamisen käsite ei ole Suomessa siis täysin vakiintunut. (Lönnqvist 2007, 12.) Käsitteenä se on kuitenkin tarpeen määritellä tilanteeseen sopivaan kontekstiin, jotta sitä voidaan tarkastella suuremmassa kehyksessä, esimerkiksi tutkimusalueen tai tieteenalan näkökulmasta. Koska ilmiö on laaja ja monitulkintainen, sitä voidaan tarkastella useista eri näkökulmista. (Lönnqvist 2007, 16.)

3.2.1 Tiedon tyypit

Tieto on tieteellisenä käsitteenä hankala, koska se on laaja ja monitulkintainen. Tietojohtamisen kentällä termiä käsitellään usein jäsentämällä se kolmeen osaan, jotka ovat data, informaatio ja tietämys. Datalla tarkoitetaan tosiasioita, joilla ei ole rakennetta. Informaatiolla tarkoitetaan rakenteellista dataa, jota voidaan käyttää. Tietämys on usein kokemukseen perustuvaa inhimillistä tietoa. Tiedon tasolta siirrytään toiselle jalostamalla sitä, esimerkiksi datasta tulee informaatiota, kun se jäsennellään ja sille syntyy rakenne. Informaatio taas jalostuu tietämyksesi, kun sitä tulkitaan. Akateemisessa maailmassa jaottelua voidaan jatkaa edellä mainittujen lisäksi vielä kolmella osalla, älykkyydellä, ymmärryksellä ja viisaudella. (Laihonen et al. 2013, 18.) Tässä tutkielmassa ei käsitellä näitä kolmea osaa, koska ne eivät ole merkityksellisiä tutkielman kannalta.

Edellä mainitun jaottelun lisäksi tieto voidaan jakaa myös hiljaiseen ja eksplisiittiseen tietoon. Hiljainen tieto kerääntyy henkilölle kokemuksen kautta joko tiedostettuna tai tiedostomattomana. Eksplisiittinen tieto on taas jäsenneltyä tietoa, jota voidaan jakaa ja hyödyntää helposti. Siinä missä eksplisiittinen tieto on usein kirjoitetussa muodossa, hiljainen tieto on vain henkilöllä ajatusten tasolla. Tämä luo haasteita hiljaisen tiedon tehokkaaseen hyödyntämiseen. (Laihonen et al. 2013, 18.) Toisaalta tieto voi olla myös formaalista tai informaalista. Formaalinen tieto on objektiivista, määrällistä ja helposti välitettävää tietoa. Informaali tieto on taas subjektiivista, laadullista ja sen välittäminen eteenpäin on hankalaa. Jako eksplisiittiseen ja hiljaiseen tietoon ja formaaliin ja informaaliin tietoon muistuttavat toisiaan. Sekä formaali että eksplisiittinen tieto ovat jäsenneltyä tietoa, jota voidaan hyödyntää helposti organisaation toimesta, kun taas infor-

maali ja hiljainen tieto kuvaavat yleensä yksilön tietoa, jota on hankala hyödyntää ja jakaa eteenpäin. Yhtäläisyyksistä huolimatta on tärkeää huomata, että jaot eivät ole täsmälleen samanlaisia. Informaali tieto nähdään yleensä yksilön arvojen välisenä kamppailuna, kun taas hiljaisessa tiedossa ongelma on tiedon muuttaminen eksplisiittiseen muotoon. (Jalonen 2007, 108.)

Tiedon määrittely ja jaottelu on tärkeää, koska muuten edellä mainittuja termejä käytetään epätäsmällisesti ja ne voivat toimia toistensa synonyymeinä. Tällöin niitä on hankala hyödyntää tietojohtamisessa. Oleellista edellä olevassa tiedon jaottelulla on tuoda esiin sen kumuloituva luonne. Järjestäytymättömästä datasta jalostetaan käytettävää ja hyödyllistä informaatiota ja tietämystä. (Laihonen et al. 2013, 19.)

3.2.2 Tietojohtaminen käytännössä

Aiemmin mainittiin, että tietojohtamisen voi käsitteenä jakaa useaan eri alateemaan. Alan kirjallisuuden perusteella Mäkäräinen-Suni ja Valkokari (2007, 24–25) ovat jakaneet tietojohtamisen kolmeen tutkimussuuntaukseen: aineettomaan pääomaan (intellectual capital), tietämyksen hallintaan (knowledge management) ja organisaation oppimiseen (organizational learning). Lisäksi suomalaisella tutkimuskentällä puhutaan usein neljännestä alateemasta, liiketoimintatiedon hallinnasta. (Laihonen et al. 2013, 32–33; Jalonen 2015, 45.) Tietojohtamista voidaan myös lähestyä jakamalla se kahteen eri näkökulmaan, liikkeenjohdolliseen ja tekniseen. Liikkeenjohdollisessa lähestymistavassa keskitytään inhimillisiin tekijöihin ja prosesseihin, kun taas tekninen lähestymistapa korostaa tietohallinon järjestämistä ja hallintaa, sekä tietoteknisiä ratkaisuja. (Laihonen et al. 2013, 32.)

1980-luvulla pohdittiin, mistä johtuu kasvava ero yritysten kirjanpidollisen arvon ja markkina-arvon välillä. Koska ero ei selittynyt konkreettisilla tuotoksilla, syntyi aineettoman pääoman käsite. (Mäkäräinen-Suni & Valkokari 2007, 25.) Aineeton pääoma ei ole fyysistä, jonka takia se ei ole myöskään näkyvää. Näkymättömyydestä huolimatta aineeton pääoma on hyvin tärkeää organisaation toiminnan kannalta, koska se tuottaa arvoa

siinä missä näkyvät resurssitkin. Tämän takia aineettomat resurssit on syytä ottaa huomioon johtamisessa. (Laihonen et al. 2013, 35–36.)

Kuten tietojohtamisen käsite, aineeton pääoma voidaan jakaa kolmeen tekijään: rakenteelliseen, suhteeseen ja kognitiiviseen tai sosiaaliseen. (Mäkäräinen-Suni & Valkokari 2007, 26). Rakenteellisia tekijöitä ovat esimerkiksi immateriaalioikeudet, teknologiat ja johtamisjärjestelmät. Ne ovat organisaation näkökulmasta luonteeltaan pitkäkestoisia ja toimintaa ohjaavia pääomia. Suhdetekijöitä ovat yhteistyösuhteet, sopimukset, järjestelyt, imago ja brändi. Kognitiivisia tai sosiaalisia tekijöitä ovat kokemukset, innovatiivisuus ja tieto. Ne voidaan nähdä inhimillisinä tekijöinä, ne liittyvät yksittäisiin henkilöihin, eivätkä ne näin ollen ole yhtä pysyviä kuin rakenteelliset tekijät. (Mäkäräinen-Suni & Valkokari 2007, 26; Laihonen et al. 2013, 38.) Todellisuudessa jako ei ole yhtä suoraviivainen kuin yllä on esitetty. Edellä mainitut tekijät toimivat limittäin ja voivat olla osin päällekkäisiä, eikä niiden rajaa voida reaalimaailmassa vetää tarkkaan. Jaottelua voidaan kuitenkin käyttää työkaluna aineettoman pääoman hallinnassa. (Laihonen et al. 2013, 38–39.)

3.3 Tiedolla johtaminen kuntaorganisaatioissa

Suomen kunnissa johtaminen jakautuu kahteen osaan, poliittiseen ja ammatilliseen. Jaossa poliittisen johtamisen vastuulla on tavoitteiden ja toimintaa ohjaavien päätösten tekeminen. Ammatillinen johtaminen taas avustaa poliittisen päätöksenteon valmistelussa ja vastaa päätösten täytäntöönpanosta. (Kuntaliitto 2021, 14.) Jalonen (2007, 103) jakaa kuntajohtamisen termeihin *poliittinen* ja *hallinnollinen*. Hallinnollisella osalla viitataan aiemmin mainittuun ammatilliseen johtamiseen. Jako pohjautuu weberiläiseen dualismiin, jossa poliittiset päättäjät edustavat kansaa, tässä tapauksessa kuntalaisia, ja ammatilliset viranhaltijat vastaavat päätösten mahdollisimman hyvästä valmistelusta ja toteutuksesta. Ihannetilanteessa poliittisten päättäjien demokraattinen tehtävä on tuoda esiin äänestäjien arvoja ja mielipiteitä, joiden raameissa viranhaltijat toteuttavat päätöksiä.

Ilkka Ronkainen (2021, 126–127) kuvaa Kuvassa 1. kuntajohtamista nelipäiseksi kotkaksi ja havainnollistaa asiaa kuntajohtamisen nelikentällä. Vaaka-akselilla johtaminen on jaettu kahtia poliittiseen ja viranhaltijajohtamiseen. Pystyakselilla on taas jaettu johtamisen kohteet kuntaorganisaatioon ja yhteisöön. Pystyakseli korostaakin kuntajohtajien roolia tietojohtajina – heidän täytyy olla jatkuvassa vuorovaikutuksessa johtamansa yhteisön kanssa.

Kuva 1. Kuntajohtamisen roolien nelikenttä. Ronkainen 2021, 128.

Kunnan ylin johto koostuu valtuustosta, kunnanhallituksesta ja kunnanjohtajasta tai pormestarista. Kunnanjohtaja- ja pormestarimalli ovat vaihtoehtoisia ja toisensa poissulkevia. Pormestarimallissa korostuu johtamisen poliittinen aspekt. Itse pormestarin lisäksi kunnassa voi olla useita varapormestareita, jotka jakavat pormestarin vastuualueita. Kunnanvaltuuston vastuulla on kunnan toiminta ja talous, ja se käyttää ylintä päätösvaltaa kunnassa. Kunnanhallitus taas vastaa kunnan toiminnasta, hallinnosta ja taloudesta, sekä lisäksi huolehtii henkilöstöpolitiikasta ja kunnan sisäisestä valvonnasta ja riskienhallinnasta. (Kuntaliitto 2021, 14–15.) Kunnan johdon lisäksi jokaisessa kunnassa on

myös tarkastuslautakunta ja useita tiettyyn osa-alueeseen keskittyviä lautakuntia tai valiokuntia. Lisäksi kuntaorganisaatioissa toimii useamman kunnan yhteisiä lautakuntia, kunnan liikelaitoksia, muita johtokuntia, vaalitoimielimiä ja vaikuttamistoimielimiä. (Kuntaliitto 2021, 20–24.)

Kunnassa voi toimia eri määrä erilaisia lautakuntia. Lautakunnalle määritetään tietty hallinnon osa-alue, jonka toimintaa lautakunta edustaa ja jota kohtaan se käyttää puhevaltaa (Kuntaliitto 2021, 31–32).

Kunnanvaltuutetut ja varavaltuutetut valitaan vaaleilla neljän vuoden välein (Kuntalaki 2015/410 § 15). Valtuustoryhmät voivat asettaa valtuuston ulkopuolisiin elimiin kuitenkin myös henkilöitä, joita ei valittu vaaleilla valtuutetuiksi tai varavaltuutetuiksi, mikäli kunnan hallintosäännössä ei erikseen määritetä edustuksen tätä vaativan (Kuntaliitto 2021, 19). Esimerkiksi kunnanhallituksessa tai valiokunnassa voi siis toimia päättäjänä, vaikka vaaleissa ei olisikaan tullut valituksi.

3.3.1 Poliittisen julkisorganisaation erityispiirteet

Toisin kuin yksityisten yritysten, julkisten organisaatioiden tavoite ei yleensä ole luoda rahallista lisäarvoa (Virtanen et al. 2015, 40). Tämä sekä ero yksityiseen sektoriin aiheuttaa myös sen, että julkisorganisaatioihin tehtyjä panostuksia on vaikeaa verrata niistä saatuihin hyötyihin, eli niiden tuloksia on hankala mitata. Myös suhde palvelujen tai tuotteiden loppukäyttäjiin on eri. Yksityisillä organisaatioilla on asiakkaita, kun taas julkiset organisaatiot palvelevat yleensä kuntalaisia tai kansalaisia. Julkisen organisaation tietojohtamista hankaloittaa myös organisaation tavoitteiden moninaisuus. Siinä missä yksityisissä organisaatioissa on yleensä selvä ja yhtenäinen näkemys organisaation tavoitteista ja toimintatavoista, poliittisten julkisorganisaatioiden sisällä kilvoittelee usea eri näkökulma ja ideologia. (Jalonen 2007, 101–102.)

Edellä mainitut ongelmat palautuvat kappaleessa 3.3.1 mainittuun kuntaorganisaation rakenteeseen, jossa hallinnollinen toiminta pyrkii toteuttamaan poliittisten päätöksentekijöiden asettamia tavoitteita. Tämän rakenteen toinen potentiaalinen ongelma on niin sanottu informaation epäsymmetria. Poliittiset luottamushenkilöt eivät useimmiten

ole asiantuntijoita monimutkaisissa asioissa, joista he tekevät päätöksiä. Tällöin päätöksenteossa korostuvat sekä poliittiset arvot että ammatillisten virkamiesten valta, koske he voivat päättää mitä informaatiota he tuottavat päättäjille päätöksenteon tueksi. (Jalonen 2007, 107–108.) Lisäksi on huomioitava, että poliittinen päätöksenteko tarvitsee tuekseen riittävän määrän laadukasta, monitahoista ja laaja-alaista tutkimusta. (Virtanen et al. 2015, 16.)

Rahallisen kasvun sijaan julkisten organisaatioiden tietojohtamisen tavoitteena voidaan katsoa olevan epävarmuuden vähentäminen. Epävarmuus voi johtua joko käytettävissä olevan tiedon vähäisyydestä tai sen suuren määrän aiheuttamasta monimutkaisuudesta ja monitulkintaisuudesta. (Virtanen et al. 2015, 40.) Oleellisen tiedon organisoiminen ja hyödyntäminen on tärkeää organisaatioille sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä, mutta on näkyvämpää lyhyellä aikavälillä. Tärkeää olisi samaan aikaan ylläpitää laajaa tietopohjaa sekä varmistaa päätöksenteon yhtenäisyys. (Jalonen 2007, 96.)

3.3.2 Tieto päätöksenteon tukena julkisorganisaatiossa

Herbert A. Simonin näkemys tiedon ja päätöksenteon suhteesta jakautuu kolmeen osaan. Ensinnäkin tietoa tarvitaan tunnistamaan päätöksentekotilanne. Toiseksi täytyy olla tarpeeksi tietoa, hahmottaakseen vaihtoehtoiset ratkaisumallit. Kolmanneksi tietoa tarvitaan oikean ratkaisumallin valintaan. Oppiminen ja sitä kautta olemassa oleva tieto ovat siis tärkeitä tietojohtamiselle, koska niitä tarvitaan tietojohtamisen prosessin käynnistämiseen. Päätösten onnistumista voidaan arvioida vasta, kun ne on tehty ja ne ovat olleet käytössä niin kauan, että niiden vaikutusta voidaan arvioida. (Jalonen 2015, 46.) Yhtenä vaikutusten mittarina voidaan pitää organisaation kykyä reagoida nopeasti havaittuihin muutostarpeisiin. Tällöin mahdollisten päätösten niin sanottu arvopotentiaali on sitä suurempi, mitä nopeammin päätös tehdään ja saadaan toimeksi pantua (Jalonen 2015, 47–48).

Julkisen politiikan viitekehyksessä oppiminen on lähes aina sosiaalinen prosessi. Poliittisten toimijoiden tapauksessa kyseessä on jatkuva toiminta, jonka tarkoitus on vakuut-

taa muita toimijoita omista kannoistaan ja tuottaa itselleen mieluisia lopputuloksia. (Virtanen et al. 2015, 9–10.) Ylipäätään poliittisessa päätöksenteossa oppiminen tapahtuu kolmen tekijän vuorovaikutuksessa. Nämä tekijät ovat yksilöt, organisaatiot ja näiden vuorovaikutukset sekä aiempien päätösten vaikutukset. (Freeman 2006, 373). Ideaalitilanteessa oppiminen voidaan nähdä ainoastaan faktoihin ja rationaalisuuteen nojaavana prosessina, käytännössä siihen liittyy paljon edellä mainittujen tekijöiden välistä vuorovaikutusta, kuten keskustelua, väittelyä, tarinoiden kertomista ja vakuuttelua (Freeman 2006, 378–379).

Poliittisessa toiminnassa uskomuksilla on vahva asema, koska eri poliittisilla toimijoilla on erilaisia ideologioita ja arvoja, joiden perusteella he tekevät päätöksiä. Oppiminen tapahtuu kuitenkin tiedon varassa ja tietoa voidaan tulkita usealla eri tavalla. Tämän takia keskustelu eri arvopohjien välillä on tärkeä osa poliittista oppimisprosessia ja siten se myös synnyttää uutta tietoa. (Virtanen et al. 2015, 9–10.) Poliittisessa ympäristössä tietojohtamisen fokuksena ei välttämättä olekaan objektiivisesti parhaiden toimintatapojen löytäminen ja täytäntöönpano, vaan useiden eri poliittisten näkökantojen sovittaminen yhteen päätöksenteossa (Freeman 2006, 372).

Poliittinen oppiminen voidaan jakaa kahteen eri tyyppiin, postivistiseen ja konstruktionistiseen. Positivistinen eli mekaaninen lähestymistapa perustuu ajatukseen, että havaittu asia voidaan siirtää hyödynnettäväksi toisessa kontekstissa. Esimerkiksi tietyllä alueella hyväksi havaittu toimintatapa voi toimia muussakin kontekstissa. Konstruktionistisessa eli orgaanisessa lähestymistavassa taas ajatellaan politiikan muokkautuvan ja hioutuvan ajan kanssa, eikä se ole koskaan valmis. (Virtanen et al. 2015, 10.)

Petri Virtanen on jakanut poliittisen syklin kolmeen osaan, etukäteisarviointiin, jatkuvaan arviointiin ja jälkikäteisarviointiin. Nämä voidaan ilmaista myös sanoilla suunnittelu-, toimeenpano- ja oppimis- ja tilintekovaihe. Nämä vaiheet määrittelevät myös sen, minkälaista tietoa päätöksenteon tueksi milloinkin halutaan. Oppimista tapahtuu syklin joka vaiheessa. Suunnitteluvaiheessa poliitikkoa kiinnostaa päätöstä koskevat arvioidut saadut hyödyt, tarvittavat panostukset ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Toimeenpanovaiheessa kiinnostuksen kohteena on, onko ensimmäisessä vaiheessa asetettuihin

tavoitteisiin päästy. Tilintekovaiheessa fokuksena on päätöksellä aikaansaadut vaikutukset. (Virtanen et al. 2015, 11.)

3.4 Yleisten kirjastojen arviointikulttuuri julkisen organisaation viitekehyksessä

Yleiset kirjastot ovat Suomessa julkinen palvelu, jonka toteuttamisesta vastaa kunta. Tällöin kunnallisorganisaatio on käyttää kirjastoa kohtaan päätösvaltaa ja arvioi sen toimintaa. Lisäksi kirjastoilla on lain määrittämä velvollisuus arvioida omaa toimintaansa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 5–6.) Kuntaorganisaatioissa kirjastoja arvioidaan siis tyypillisesti ainakin kahdella tasolla, kirjaston sekä sen kehysorganisaation, eli kunnan tasolla. Suomessa kunta päättää rahoituksesta ja kirjasto tämän rahoituksen käytöstä kirjaston sisällä. Kirjastot kilpailevat rahoituksestaan, resursseistaan ja tärkeydestään muiden kunnan organisaatioiden kanssa (Irwin & St-Pierre 2014, 1).

Kirjastot arvioivat tyypillisesti toimintaansa helposti mitattavien määreiden kautta. Esimerkiksi lainaustilastot ja kävijämäärät ovat suosittuja mittausindikaattoreita. Tällaiset indikaattorit eivät kuitenkaan ole kuvaavia mitattaessa kirjaston vaikutuksia. Ne kuvastavat vain yksittäisiä toimintoja, kuten lainaamista, eivätkä sitä, minkälainen vaikutus kirjan lainaamisella on lainaajan elämään. (Irwin & St-Pierre 2014, 1–2.) Kirjastot ovatkin tyypillisesti menneet mistä aita on matalin, eli tyytyneet mittaamaan helposti mitattavia asioita (Brophy & Coulling 1996, 157).

Akateemiset kirjastot ovat tyypillisesti olleet yleisiä kirjastoja edellä, kun puhutaan niiden vaikutuksen arvioinnista. Tähän löytyy muutamia selityksiä. Akateemiset kirjastot palvelevat ensisijaisesti opiskelijoita ja oppilaitoksen henkilökuntaa. Oppilaiden kyky oppia, suorittaa kursseja ja sitä myöten menestyä urallaan, on yksi vaikutus, jota voidaan pyrkiä mittaamaan. Yleisen kirjaston asiakkailla ei yleensä ole tällaista yhdistävää tavoitetta, jonka onnistumista voisi mitata. Toisaalta akateemisen kirjaston henkilökunta on lähempänä akateemista maailmaa ja sitä kautta taipuvaisempi tekemään ja julkaisemaan tutkimusta toiminnastaan. Lisäksi akateemiset kirjastot ovat osa suurempaa oppi-

laitoksen organisaatiota, jolla on tarve mainostaa itseään oppilaiden ja mahdollisesti rahoittajien toivossa. Yleisillä kirjastoilla tällaista suoraa tarvetta ei ole, koska ne ovat julkisrahoitteisia. (Irwin & St-Pierre 2014, 2.)

Irwinin ja St-Pierren tutkimuksessa (2014) tutkittiin Ontarion yleisten kirjastojen arviointikulttuuria. Vastaajilla oli vaihtelevia käsityksiä siitä mitä vaikutukset ovat. Esimerkiksi jotkut kirjastot kertoivat mittaavansa vaikuttavuutta, mutta todellisuudessa mitatut vaikutukset kohdistuivat kirjastoon, eivätkä käyttäjiin. Ylipäänsä vastaukset olivat moninaisia koska vaikuttavuuden käsitettä ei tunnettu eikä kirjastoilla välttämättä tarpeeksi aikaa, henkilökuntaa tai muita resursseja perehtyä asiaan syvällisesti. (Irwin & St-Pierre 2014, 5.)

Irwin ja St-Pierre uskovatkin, että yleisten kirjastojen toimintakulttuuri vaikuttaa suuresti siihen, että kirjastojen vaikutuksia on hankala mitata. Henkilökunta voi tuntea muutokset vaikutusten mittauksessa epäluottamuslauseena heidän kyvylleen arvioida niitä ja uhkana ammatilliselle autonomialle. Uuden arviointitavan pitäisi siis saada paitsi kirjaston johdon, myös työntekijöiden kannatus. Tämän takia Irwin ja St-Pierre ehdottavat, että paras tapa saada hyviä tuloksia vaikutusten arvioinnissa, on tunnistaa, ymmärtää ja olla vuorovaikutuksessa kirjaston sen hetkisen toimintakulttuurin kanssa. (Irwin & St-Pierre 2014, 6–8).

4 TUTKIMUSASETELMA

Luvussa 4.1 esitetään tutkielman keskeinen tutkimusongelma., 4.2 tutkimusmenetelmä, 4.3 toteutus ja 4.4 tulosten käsittely sekä aineiston analyysitavat.

4.1 Tutkimuskysymys

Tutkimuksen tavoitteena on löytää vastaus johonkin ongelmaan. Lähtökohtana on siis tunnistaa ongelma ja muotoilla tutkimuskysymys, jonka vastaus lisää ymmärrystä käsiteltävästä asiasta. Tutkimuskysymykseen käsittelyä voidaan helpottaa jakamalla pääasiallinen kysymys, johon vastauksia haetaan, pienempiin osakysymyksiin, jotka vastaavat yhdessä pääasialliseen tutkimuskysymykseen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 128–129.)

Tämän tutkimuksen tutkimusongelma on, kuinka kuntapäättäjien ja yleisten kirjaston työntekijöiden näkemykset yleisten kirjastojen tavoitteista, työtehtävistä ja resursseista eroavat toisistaan. Tähän ongelmaan pyritään saamaan vastauksia kolmen tutkimuskysymyksen kautta:

- Tutkimuskysymys 1: Miten kuntapäättäjät ja kirjaston työntekijät suhtautuvat kirjastolain yleisille kirjastoille määrittämiin tavoitteisiin ja tehtäviin?
- Tutkimuskysymys 2: mitä yleisten kirjastojen työtehtäviä vastaajat pitävät tärkeinä ja kuinka paljon niihin tulisi käyttää resursseja.
- Tutkimuskysymys 3: Miten kahden eri vastaajajoukon näkemykset eroavat toisistaan?

Tutkimuksella on aina jokin tarkoitus, joka määrittää tutkimuksen toteuttamiseen valittavaa strategiaa. Tutkimustarkoituksia tai -tehtäviä on eri tyyppejä, ja ne on jaettu tavallisesti neljään eri tyyppiin: kartoittavaan, selittävään, kuvailevaan ja ennustavaan. Tässä tutkielmassa käytetyn tutkimuskysymyksen perusteella tutkimuksen tarkoitus on kuvaileva, koska se pyrkii dokumentoimaan ilmiöstä keskeisiä piirteitä ja esittää tarkkoja kuvauksia henkilöistä, tapahtumista ja tilanteista. Kuvaileva tutkimusstrategia voi olla

laadullinen tai määrällinen kenttätutkimus tai kyselytutkimus. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 138–139.)

Tässä tutkielmassa kuntapäättäjällä tarkoitetaan henkilöä, joka toimii kunnallisessa luottamustoimessa ja käyttää siinä valtaa. Määritelmä kattaa myös henkilöt, jotka eivät ole kunnan- tai kaupunginvaltuutettuja tai varavaltuutettuja.

Käsitysten kirjastolain määrittämistä tavoitteista katsotaan kuuluvan vaikuttavuuden teoriakehykseen, koska siinä selvitetään, mitä tavoitteita kukin vastaajaryhmä pitää tärkeänä, eli mihin he haluavat kirjaston vaikuttavan yhteiskunnassa. Samoin työtehtävien järjestäminen tärkeysjärjestykseen kertoo siitä, mitä vaikutuksia kirjaston toiminnalla halutaan saada aikaan. Toisaalta työtehtävien priorisoiminen voidaan nähdä myös osana tietojohtamisen teoriakehystä. Koulutusvaatimukset, työtehtäviin käytettävä työaika ja tiedonsaanti päätöksenteon tueksi ovat kysymyksiä, joiden katsotaan kuuluvan myös tietojohtamisen piiriin.

4.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselytutkimusta, koska kyselyllä voidaan kerätä tietoa tosiasioista, käyttäytymisestä ja toiminnasta, tiedoista, arvoista, asenteista, uskomuksista, käsityksistä ja mielipiteistä, jonka takia sillä on suuri potentiaali kerätä vastauksia, jotka vastaavat tämän tutkimuksen tutkimuskysymyksiin (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 197). Kyselytutkimus on tyypillisesti määrällinen tutkimusmenetelmä, koska tulokset esitetään numeerisesti, vaikka kysymykset olisivatkin sanallisia. Aineistoa voidaan kuitenkin täydentää sanallisesti. (Vehkalahti 2019, 13.) Vaikka käytetty tutkimusmenetelmä onkin suureksi osin määrällinen, pitää kuitenkin huomioida, että tämän tutkielman tutkimuskysymys pyrkii ymmärtämään kahden eri ryhmän ajatuksia ja niiden välisiä eroja ja tuottaa sinänsä laadullista tietoa (Koppa 2021). Tämän tutkimuksen tavoitteena on saada kyselystä irti pääasiassa numeerista dataa, jonka perusteella voitaisiin arvioida eroja kahden vastaajaryhmän käsityksissä. Kysely tuottaa myös laadullista dataa, jolla pyritään tukemaan kvalitatiivista dataa ja luomaan tutkittavasta ilmiöstä kattavampi kuva.

Kyselytutkimuksessa perusjoukolla tarkoitetaan ryhmää tai ryhmiä, joista tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita (Vehkalahti 2019, 43). Perusjoukolta kerätään tietoa standardoidusti, eli tietyn tiedon keräämiseen tarkoitettu kysymys on jokaiselle perusjoukon vastaajalle täsmälleen sama (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 193). Vuoden 2021 kuntavaaleissa valittiin 8859 kuntapäättäjää kunnan- tai kaupunginvaltuustoihin (Oikeusministeriö 2021). Vuoden 2020 yleisten kirjastojen henkilötyövuosia oli 3810,33 (Opetus- ja kulttuuriministeriö, 2020). Poliittisissa luottamustoimissa toimii myös henkilöitä, joita ei valittu kunnan- tai kaupunginvaltuustoon vaaleilla, joten voidaan varmasti sanoa, että kyselyn perusjoukkoon kuuluvien henkilöiden määrä oli reilusti yli 12 000 henkilöä. Tutkielmassa pyritään tekemään päätelmiä näiden kahden suuren ryhmän, mielipiteistä, joten kyselytutkimus on tässä tapauksessa parempi tutkimusmenetelmä kuin haastattelut, jotka vaatisivat paljon aikaa ja vaivaa, jotta otoksesta saisi tarpeeksi suuren, että sen voitaisiin katsoa edustavan näin suurta vastaajajoukkoa. Otoksella tarkoitetaan perusjoukon sitä osaa, joka vastaa kyselyyn (Vehkalahti 2019, 43).

Kyselytutkimukseen liittyy useita riskejä, ja hyvän kyselylomakkeen laatiminen on haastavaa. Tietyille ryhmille, kuten juuri päättäjille tai tutkijoille, kohdistetaan paljon kyselyitä, ja suuressa osassa kyselyitä on parantamisen varaa. Tämän takia joillain vastaajilla saattaa olla kielteinen asenne kyselyjä kohtaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 201.) Kyselyn kysymysten tulisi olla mahdollisimman selkeitä, spesifejä ja yksiselitteisiä. Mitä enemmän niissä on tulkinnanvaraa, sitä enemmän eri asioihin kohdistuvia vastauksia saadaan, ja niin sanottujen oikeiden tai haluttujen vastausten tunnistaminen vaikeutuu. Myös tämän takia kysymykset kannattaa pitää mahdollisimman lyhyinä. Mikäli on mahdollista, vastaajille kannattaa tarjota “ei mielipidettä” -vaihtoehto. Jos tätä vaihtoehtoa ei ole, vastaajat vastaavat satunnaisesti ja näin vääristävät vastausjakaumaa. Kielenkäyttö on myös tärkeää kyselyä laadittaessa. Varsinkin ammattijargonin ja vaikeasti tulkittavien termien käyttöä tulee välttää, ellei kysely ole suunnattu tietylle ammattijoukolle. Kysymysten järjestys on myös tärkeä osa kyselyä. Yleisesti hyvänä pidetty malli on aloittaa vastaajalle helpommista kysymyksistä ja edetä loppua kohden vaikeampiin. Tämän takia taustoittavat kysymykset ovat useimmiten kyselyn alussa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 202–203.)

4.2.1 Kyselyn laadinta

Mittaus on määrällisen tutkimuksen perusvaatimus. Mittarit ovat kysymyksiä ja väittämiä, jotka muodostavat kyselylomakkeen, jonka avulla tietoa kerätään. (Vehkalahti 2019, 17.) Mittarit koostuvat useasta osiosta, jotka taas ovat yksittäisiä väitteitä tai kysymyksiä (Vehkalahti 2019, 23). Koska mielipiteet, arvot ja asenteet ovat moniulotteisia ilmiöitä, niiden mittaamiseen liittyy runsaasti haasteita. Kerran mitattuja asioita ei saa jälkeenpäin enää tarkennettua, joten kysely on laadittava huolellisesti, jotta sen tuloksiin voidaan luottaa. (Vehkalahti 2019, 17.) Tässä kyselytutkimuksessa haluttiin selvittää kahden eri perusjoukon, kirjaston työntekijöiden ja kuntapäättäjien, käsityseroja samoista asioista. Tämän takia kyselyn sisältö oli pääasiassa sama kummallekin perusjoukolle. Poikkeuksen tekivät osa taustoittavista kysymyksistä, jotka laadittiin perusjoukoille sopiviksi. Tämän lisäksi kyselyiden loppupuolella kaksi tarkentavaa kysymystä laadittiin niin ikään perusjoukoille sopiviksi. Kyselylomakkeet tehtiin käyttämällä Microsoft Forms -ohjelmistoa.

Kummaltakin vastaajajoukolta kysyttiin ikää sekä koti- ja työskentelykunnan asukasmäärää. Nämä kaikki vaihtoehdot olivat monivalintakysymyksiä, joihin oli laadittu laatijan ennalta määrittämät vaihtoehdot (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 199). Ikävaihtoehtoja oli neljä, jolloin vastaajien piti valita ikähaarukka, joihin he sopivat. Koti- tai työskentelykunnan kokoon oli kolme vastausvaihtoehto, jolla pyrittiin arvioimaan, asuuko tai työskenteleekö vastaaja isossa, keskisuuressa vai pienessä kunnassa. Kysymys virkanimikkeen tai kuntapäättäjäroolin selvittämiseksi oli yhdistelmä strukturoitua ja avointa kysymystä. Kysymyksessä oli siis ennalta määrättyjä vaihtoehtoja, jonka lisäksi sai täydentää vastausta vapaasanavastauksella, mikäli valmiissa vaihtoehdoissa ei ollut vastaajan virkanimikettä tai roolia kuntapäättäjänä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 199.) Työntekijöiltä kysyttiin työsuhteen pituutta ja päättäjiltä kuinka kauan he ovat toimineet luottamustoimessa strukturoiduilla monivalintakysymyksillä. Lisäksi työntekijöiltä kysyttiin koulutustasoa sekä ovatko he suorittaneet kirjastoalan ammattiopinnot. Taustoittavat kysymykset vähentävät tutkimuksen luotettavuuteen liittyviä riskejä. Jos esimerkiksi

kuntapäättäjät vastaavat aktiivisemmin pienistä kuin suurista kunnista, voidaan aineistoa tulkita enemmän pienten kuntien näkökulmasta ja tunnistaa mahdollisesti liian pieni otos suurien kuntien näkökulmasta.

Osioita voidaan käyttää mittaamaan ilmiöitä karkeasti sanottuna kolmella eri tasolla, joita ovat luokittelu, järjestäminen ja mittaaminen. Luokittelu on laadullinen mittaustaso. Sen tulokset voidaan koodata numeroin, mutta tämä tehdään ainoastaan vastausten tyypin tunnistamista varten, eikä niillä ole todellista numeerista arvoa. Järjestämisessä mitattavat vaihtoehdot muodostavat jo määrällisesti loogisen kokonaisuuden, ja niiden järjestys määräytyy tämän mukaan. Toisaalta näitä vastauksia ei välttämättä ole mielekästä ilmaista numeerisesti. Esimerkiksi koulutusasteen tai ikähaarukan kysyminen voi olla järjestämisen mittaustasolla. Järjesteleminen sisältää siis sekä määrällistä että laadullista tietoa. Mittaaminen on puhtaasti määrällinen mittaustaso. Siinä kerätään määrällisesti mitattavaa tietoa ilman laadullisia aspekteja. (Vehkalahti 2019, 27–34).

Tässä tutkimuksessa keskeisimpiin tutkimuskysymyksiin haettiin vastauksia käyttämällä niin sanottua Likertin asteikkoa, jossa vastaaja arvioi väitettä tai kysymystä ennalta määrätyllä asteikolla, jossa järjestäminen perustuu vaihtoehtojen sisältöön. Vaihtoehtojen pitää muodostaa looginen jatkumo, ja niiden pitää olla toisensa poissulkevia. Tällöin asteikko vastaa järjestämisen mittaustasoa ja sitä kutsutaan järjestysasteikoksi. Yleensä Likertin asteikko on viisiportainen, kuten myös tässä tutkielmassa. (Vehkalahti 2019, 30 & 35.) Kyselyssä oli neljä osiota, jotka oli toteutettu Likertin asteikolla. Osiot pyysivät vastaajia arvioimaan, kuinka tärkeä työtehtävä tai palvelu on kirjaston toiminnan kannalta, kuinka tärkeä työtehtävä tai palvelu on kirjastolain määrittämien tavoitteiden täyttymisen kannalta, kuinka paljon työaikaa kyseisen työtehtävän tai palvelun toteuttamiseen pitäisi käyttää ja minkä koulutusasteen kyseisen työtehtävän menestyksekäs toteuttaminen vaatii. Kolme ensimmäistä arvioitiin asteikolla yhdestä viiteen, jossa yksi tarkoitti hyvin vähän ja viisi erittäin paljon. Neljännen kysymyksen asteikko oli ei vaadi erityistä osaamista, ammattitutkinto, alempi korkeakoulututkinto ja ylempi korkeakoulututkinto.

Kummankin perusjoukon kyselyiden viimeiset kolme kysymystä olivat tarkentavia kysymyksiä, joiden avulla pyrittiin saamaan syvällisempää laadullista dataa. Kirjaston työntekijöiltä kysyttiin, miten kirjastot voisivat tuottaa tietoa päätöksenteon tueksi. Kuntapäättäjiltä kysyttiin vastaavasti, kuinka he hankkivat tietoa tehdessään kirjastoa koskevia päätöksiä. Seuraavassa kysymyksessä oli vain kyllä- tai ei-vaihtoehdot, kun työntekijöiltä kysyttiin, uskovatko he, että kuntapäättäjillä on realistinen kuva kirjaston työntekijöiden työmääristä ja tehtävistä, ja toisaalta kuntapäättäjiltä, uskovatko he, että he saavat tarpeeksi tietoa päätöstensä tueksi. Viimeiseksi kysyttiin vielä avoimilla vastauksilla, miten vastaajat parantaisivat kuntapäättäjien tiedonsaantia.

4.3 Tutkimuksen toteutus

Kyselyihin kerättiin vastauksia 26.10.–30.11.2020. Kysely saatekirjeineen toimitettiin sähköpostilla. Kirjaston työntekijöille kyselyä levitettiin ottamalla yhteyttä kirjastokimppaan tai yksittäiseen kirjastoon. Kuntapäättäjille kyselyä levitettiin ottamalla yhteyttä ensisijaisesti kunnan tai kaupungin sihteeriin, tai muuhun henkilöön, joka vastasi kunnan- tai kaupunginvaltuuston pöytäkirjojen kirjaamisesta. Kysely lähetettiin kaikille Manner-Suomen kunnille.

Saatekirjeessä pyydettiin vastaamaan, mikäli kysely välitettiin eteenpäin kuntapäättäjille tai kirjaston työtekijöille. Tämä mahdollisti vastausten otannan arvioinnin ennen kyselyn päättymistä ja tarvittaessa antoi mahdollisuuden lähettää muistutusviestejä kyselystä uudestaan, mikäli vastauksia ei kuulunut. On myös mahdollista, että kysely välitettiin eteenpäin, vaikka siitä ei olisikaan ilmoitettu. 30 kuntaa ja 10 kirjastokimppaa ilmoitti välittäneensä kyselyn eteenpäin. Kysely lähetetiin 287 kunnalle ja 29 kirjastokimpalle.

Kyselyn edustavuuden takaamiseksi on tärkeää, että kaikilla perusjoukkoon kuuluvilla on sama todennäköisyys tulla valituksi osaksi otosta. Otoksen tulisi kuvata perusjoukkoa kattavasti, joten siihen tulisi sisältyä satunnaisesti erilaisia yksilöitä perusjoukosta. (Vehkalahti 2019, 43.) Tämän takia kyselyn vastauksia seurattiin myös vastausten keräämisen

aikana. Alusta asti oli ilmeistä, että isoista, yli 50 000 asukkaan, kunnista kertyisi vähiten vastauksia, joten tätä pyrittiin ehkäisemään lähettämällä muistutuksia isoille kunnille.

Kysely sulkeutui 31.11.2020. Vastauksia kertyi yhteensä 456, kirjaston työntekijöiltä 185 ja kuntapäättäjiltä 271.

4.4 Tulokset ja aineiston analyysi

Tässä tutkielmassa tulosten esittäminen ja analyysi on erotettu omiksi kappaleiksiin. Kappaleessa 6. tulokset käsitellään ja esitetään, ja kappaleessa 7. niistä etsitään syvempiä merkityksiä vertailemalla perusjoukkoja toisiinsa ja peilaamalla vastauksia tutkielman teoriapohjaan.

4.4.1 Kyselyiden tulokset

Kyselytutkimuksella kerätyn aineiston käyttäminen alkaa esikäsittelystä, jolloin aineistoon tutustutaan aluksi esimerkiksi silmäilemällä tuloksia, tai kirjaamalla niitä taulukkolaskelmaohjelmaan. (Vehkalahti 2019, 51–52.) Tuloksia voidaan käsitellä jakaumien, tunnuslukujen ja kuvien kautta (Vehkalahti 2019, 52–64). Tämän tutkimuksen vastaukset kerättiin Microsoft Forms –ohjelmistolla tehdyillä kyselylomakkeilla, joista saatu aineisto siirrettiin Microsoft Excel –taulukkolaskelmaohjelmaan, jossa aineistosta luotiin kuvaajia ja ristiintaulukointeja.

Ensimmäiseksi kerätty aineisto pitää järjestellä. Järjestelyn aluksi on tärkeää tarkistaa, mitä tietoja on onnistuttu keräämään: sisältyykö aineistoon jollain tavalla virheellisiä tietoja ja toisaalta, puuttuuko tietoa, jota olisi haluttu kerätä. Tuloksia voidaan myös täydentää, mikäli kerätty aineisto ei ole tyydyttävä kaikilta osin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 221–222.) Tämän kyselytutkimukseen aineistoa pyrittiin täydentämään lähettämällä kohderyhmille muistutusviestejä kyselystä ennen kyselylomakkeen sulkeutumista, jotta vastaajia saataisiin tarpeeksi.

Järjestely saatetaan loppuun aineiston järjestämisellä analyysia varten. Tutkimusstrategia ohjaa valittua järjestystapaa, kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen aineiston analysointi

eroavat huomattavasti toisistaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 222.) Tässä tutkielmassa kerätty aineisto on pääasiassa kvantitatiivista, mutta muutama kysymys keräsi myös kvantitatiivista aineistoa. Tästä johtuen tulokset järjestetään kysymys kerrallaan ja niihin sovelletaan kulloinkin kyseiseen kysymykseen sopivaa järjestämistapaa.

Tässä tutkielmassa tuloksien käsittelyyn ja esittämiseen käytetään kuvia, eli kuvioita ja tunnuslukuja. Tutkimuskysymyksen kannalta kyselyn merkittävämmät kysymykset toteutettiin Likertin asteikkoina, jolloin yksittäinen vastaus on asteikolla 1–5, joka on hankala esittää jakaumalla, koska yhdessä kysymyksessä on yli kymmenen vaihtoehtoa, joista jokaiseen yksi vastaaja on vastannut jotain välillä 1–5. Tämän takia vastausten esittämiseen käytetään erilaisia kuvioita, jotta tuloksia olisi helpompi tulkita. Keskeisten kysymysten vastauksista lasketaan myös keskiarvot analyysia varten. Keskiarvo on yleinen kyselytutkimuksen tunnusluku, ja se kertoo kysymyksen keräämien vastausten keskimääräisen arvon. (Vehkalahti 2019, 54.) Nämä tunnusluvut ovat hyödyllisiä, kun vertaillaan kahden perusjoukon vastauksia toisiinsa.

Kummankin perusjoukon kyselyn viimeinen kysymys oli sama: miten muuttaisit tai parantaisit kuntapäättäjien tiedonsaantia päätöksenteon yhteydessä. Kysymys oli ainoa, jossa vastaus annettiin pelkästään vapaasanavastauksena, ja tämän takia siihen tulleet vastaukset tulee käsitellä eri tavalla kuin kyselyiden muut vastaukset. Vastausten käsittelyyn käytettiin teemoittelua, jolloin saaduista vastauksista etsitään yhtymäkohtia aineistolähtöisesti (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006a). Vastaukset ryhmiteltiin niiden sisältämien ehdotusten samankaltaisuuden mukaan, ja ne kvantifioitiin, eli laskettiin, kuinka monta vastausta yhtä teemaa kohden saatiin. Kvantifioimalla vastaukset pystyttiin muodostamaan helpommin ymmärrettävä kuva yli 200 vapaasanavastauksesta. Toimintamalli sisälsi sekä laadullisia että määrällisiä tutkimuspiirteitä, koska siinä pyrittiin ymmärtämään vastaajien näkökulmia, mutta myös käsittelemään näitä näkökulmia määrällisesti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006b.)

4.4.2 Vastausten analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko

Saadun aineiston perusteella tehty analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko ovat tutkimuksen perimmäinen tarkoitus, koska niiden avulla etsitään ratkaisua ongelmaan tai ongelmiin, joihin tutkimus pyrkii vastaamaan. Tämän takia tutkimusongelmat määrittävätkin vahvasti, miten tutkimusaineistoa analysoidaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 221.)

Määrällisen aineiston analyysitapaan vaikuttaa esimerkiksi muuttujien määrä ja valittu mittaustaso. Kun tutkitaan yhtä tai muutamaa muuttujaa, vertailua voidaan tehdä esimerkiksi ristiintaulukoinnin avulla. (Mattila 2021a.) Ristiintaulukoinnissa vertaillaan muuttujia toisiinsa ja etsitään niiden välillä olevia mahdollisia riippuvuussuhteita (Mattila 2021b). Tässä tutkimuksessa muuttujina toimivat kirjaston työntekijät ja kuntapäättäjät, ja näiden muuttujien välillä tehdään vertailua.

Laadullisen aineiston analyysi nojaa usein koodaamiseen, teemoitteluun ja tyypittelyyn, jolloin aineistosta pyritään muodostamaan paremmin ymmärrettäviä osia (Günther, Hasanen & Juhila 2021). Koodaamisella tarkoitetaan aineiston yksinkertaistamista analyysia varten yhdistämällä ja erottamalla esimerkiksi haastatteluissa saatuja vastauksia tiettyjen valittujen ominaisuuksien mukaan tietyn koodin alle. Koodaamisessa saatu aineiston osa jäsennetään siis tietyn koodin alle. (Juhila 2021b.) Teemoittelussa aineistoa pyritään jäsentämään tutkimusongelman määrittävien teemojen mukaan. Aineistosta tunnistettavien teemojen tarkoitus on luoda näkökulmia tutkimuskysymykseen. (Juhila 2021c.) Tyypittelyssä aineistosta yritetään muodostaa kokonaisuuksia, jotka ovat tiivistettyjä ja havainnollistavia selityksiä aineistosta havaituista ilmiöistä. Kokonaisuuksien muodostaminen tehdään ilmiöiden yhteisten ja piirteiden tai ominaisuuksien perusteella. Tyypittely voidaan tehdä koodaamisella tai teemoittelulla. (Günther & Hasanen 2021.)

Parhaimmillaan aineisto ja analyysitapa kulkevat tutkimuksen alusta käsi kädessä, ja huonoimmillaankin analyysi antaa vastauksia siihen, minkälaisia tutkimuskysymyksiä tutkimukselle olisi pitänyt asettaa heti alusta alkaen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009,

221.) Tutkimus ei pääty analyysin tekoon niin, että tulokset esitetään jakaumina ja kuvaajina, vaan tutkijan tehtävä on tulkita niitä ja tarjota johtopäätöksiä lukijoilleen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 229.)

Aineiston analyysi voidaan tehdä joko koko aineiston keräämisen jälkeen, tai aloittaa jo kesken keräämisprosessin. Aineiston mahdollisimman nopea käsittely sopii hyvin kvalitatiiviseen tutkimukseen, koska aineistoa kerätään usein monissa vaiheissa ja monilla eri menetelmillä. Kun aineistoa kerätään lyhyen ajan sisällä ja yhdellä kertaa strukturoidulla metodilla, analyysi aloitetaan yleensä, kun aineisto on saatu kerättyä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 223.) Koska tässä työssä käytettiin aineiston keräämiseen kahta strukturoitua kyselylomaketta, aineiston analyysi aloitettiin aineiston keräämisen jälkeen.

Kvantitatiivisen tutkimuksen analyysi etenee yleensä vaiheittain seuraavassa järjestyksessä: aineisto, kuvaaminen, luokitteleminen, yhdistäminen ja selitys (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 223). Kvalitatiivisen aineiston analyysi on yleensä syklisempää, ja aineistosta analysoidaan samoja seikkoja uudelleen ja uudelleen eri näkökulmista. (Günther, Hasanen & Jusila 2021) Tässä tutkielmassa aineisto kerättiin kahdella kyselylomakkeella. Kuvaaminen ja luokitteleminen käsitellään omassa kappaleessaan tutkimustuloksina, ja yhdistäminen ja selitys käsitellään omana kappaleenaan.

Tämän tutkimuksen analysoinnissa, tulkinnassa ja johtopäätösten teossa käytetään työkaluina taulukoita, kuvaajia, ristiintaulukointia ja teemoittelua. Aineisto kerättiin strukturoidulla kyselylomakkeella, ja aineisto oli piirteiltään sekä määrällistä että laadullista. Pääasiallinen tutkimuskysymys koski kahden perusjoukon, tai muuttujan, vertailua, joten analyysi keskittyi pääasiassa näiden kahden joukon vertailuun, mutta paikoitellen teki havaintoja myös yhden joukon sisällä havaituista eroista.

Tässä tutkimuksessa aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko käsitellään omana kappaleenaan erotettuna tulosten esittämisestä. Tulosten esittäminen sisältää kuitenkin jo itsessään analyysiin kuuluvia vaiheita, koska siinä vaiheessa aineistoa järjestetään ja luokitellaan. Tässä tapauksessa tuloksilla tarkoitetaan siis aineiston esittämistä

selkeässä muodossa, ja analyysillä, tulkinnalla ja johtopäätöksillä tarkoitetaan pidemmälle menevien johtopäätösten johtamista saatujen vastausten perusteella. Lopuksi saadut tulokset tiivistetään mahdollisine virheineen, epävarmuuksineen ja puutteineen omassa kappaleessaan.

4.4.3 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimusta tehdessä pyritään tuottamaan mahdollisimman paikkansa pitävää tietoa tietystä ilmiöstä. Yksikään tutkimus ei kuitenkaan liene täydellinen, vaan niiden luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat tutkimuksesta toiseen. Koska yksikään tutkimus ei oletettavasti ole täysin luotettava tai täysin pätevä jokaiselta yksityiskohdaltaan, on tärkeää arvioida tehdyn tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä. Luotettavuutta voidaan kuvata käsitteellä reliaabelius, eli toistettavuus. Tällöin tutkimuksen luotettavuuden mittarina käytetään tutkimuksen kykyä saada samankaltaisia tuloksia, mikäli se toistetaan useampia kertoja. Pätevyydellä eli validiuksella taas tarkoitetaan sitä, mittaako tutkimus juuri sitä asiaa, mitä sen on tarkoitus mitata. Sekä luotettavuutta että pätevyyttä voidaan arvioida eri tavoilla, ja arvioinnin tapa riippuu aina kyseisestä tutkimuksesta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231–232.)

Kyselytutkimuksen onnistumista mitatessa on tarpeen ottaa huomioon tiedonkeruumenetelmälle tyypilliset heikkoudet. Kyselytutkimus mahdollistaa vastaajien suuren määrän, mutta saatu aineisto ei usein ole yhtä laadukasta kuin esimerkiksi haastatteluin kerätyssä aineistossa. Kyselytutkimusta ei tehdä kasvokkain, joten kyselyn laatija ei voi arvioida vastaajan asennetta kyselyä kohtaan. Osa vastaajista voi täyttää kyselyn nopeasti ja ajattelemattomasti, jopa epätotuudenmukaisesti. Valmiiksi annetut vastausvaihtoehdot voivat myös olla hämmentäviä vastaajille, ja näitä kaikkia hämmennyksiä ei todennäköisesti tunnisteta tuloksia tulkittaessa. Kyselytutkimuksessa ei myöskään yleensä tiedetä vastaajan perehtyneisyyden tasoa kyseiseen asiaan. Hyvän kyselytutkimuksen laatiminen on haastavaa ja vaatii laatijaltakin paljon tietoa ja huolellisuutta. Lisäksi saatuun otokseen on tarpeen suhtautua kriittisesti ja miettiä, edustaako saatu perusjoukko ryhmäänsä vai ei. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195.)

Tutkimusta varten kerätty aineisto on usein joiltain osiltaan puutteellinen. Esimerkiksi osa kyselyyn vastaavista henkilöistä voi jättää vastaamatta osaan kysymyksistä. Tällaiset puutteet on tärkeä tunnistaa ja huomioida analyysia tehdessä, ja ne tulee suhteuttaa saatuun aineistoon. Näin voidaan arvioida, onko puute merkittävä tutkimuksen kannalta. Puute ei tarkoita sitä, että vastaaja vastaa esimerkiksi “en tiedä” tai “ei mielipidettä”. Tällaisetkin vastaukset kertovat vastaajasta jotain, eivätkä siten ole puuttuvaa aineistoa. Kun kyselytutkimus ei ole tavoittanut tiettyä haluttua kohderyhmää, voidaan puhua kadosta. Tällöin kahta ryhmää vertailtaessa ei ole tavoitettu tarpeeksi suurta määrää toisen ryhmän edustajia, tai vastauksia saadaan vain tietystä sukupuolesta tai ikäryhmästä. Tällöin luotettavan vertailun tekeminen on luonnollisesti hankalaa. (Härkänen 2021.)

Aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko on myös hyvin altis vaihe tutkimuksen virheille. Tutkimuksen tulkintaa vaikuttaa vähintään kolme tekijää, tutkittava kohde, tutkimuksen tekijä ja tutkimusta lukeva henkilö. Jokaisen edellä mainitun tekijän tulkinta on todennäköisesti ainakin jonkin verran erilainen toisten tekijöiden tulkinnoista. Tutkijan on tässä vaiheessa tärkeää pohtia, tulkitseeko hän kerättyä aineistoa oikein, ymmärtääkö hän aineiston oikein, voiko aineiston ymmärtää yksiselitteisesti vain yhdellä tavalla ja miten tutkijan tulee muotoilla tulkinnat niin, että ne ovat mahdollisimman yksiselitteisiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 229.) Laadullista tutkimusta tekevän on tärkeää reflektoida omaa asemaansa tutkimuksessa. On tosiasia, että tutkija vaikuttaa tutkimukseen ja sen kulkuun aktiivisena toimijana. Tämä toiminnallisuus on tärkeä tunnistaa, mutta reflektoinnista ei kuitenkaan pidä muodostua tutkimuksen ydintä. (Juhila 2021a.)

5 TULOKSET

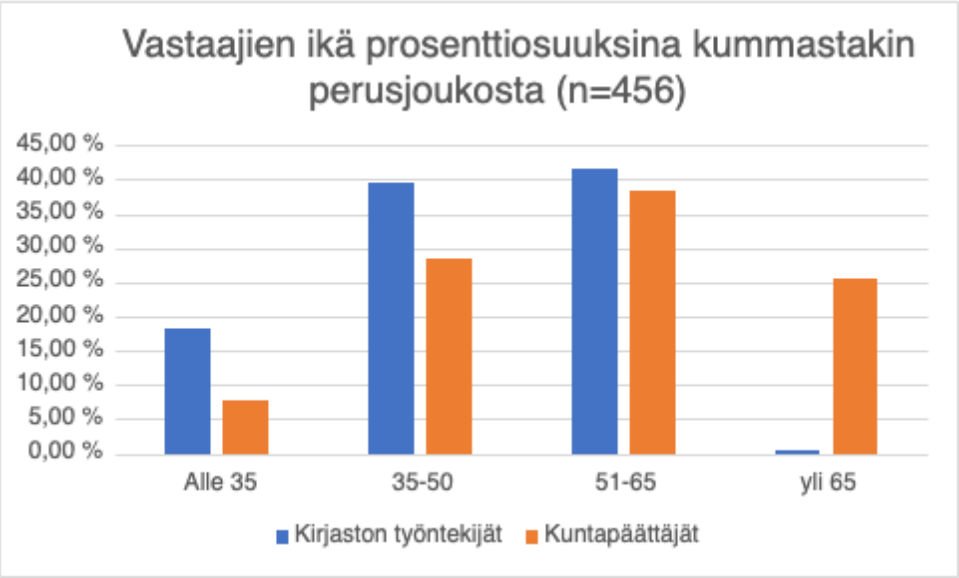
Tutkimuksessa halutiin selvittää, miten kahden eri perusjoukon, kirjaston työntekijöiden ja kuntapäättäjien, näkemykset yleisten kirjastojen työtehtävistä, palveluista ja resursseista eroavat toisistaan. Tässä luvussa esitellään kyselytutkimuksilla saatuja tuloksia kummaltakin perusjoukolta. Jokainen alaluku käsittelee tiettyä kyselylomakkeessa esitettyä kysymystä.

5.1 Taustakysymykset

5.1.1 Ikä

Kummaltakin perusjoukolta kysyttiin ensimmäiseksi ikä ennalta määrätyn neliportaisen asteikon avulla. Vastausvaihtoehdot olivat alle 35-vuotias, 35–50-vuotias, 51–65-vuotias tai yli 65-vuotias. Kuviossa 1. näytetään kummankin vastaajajoukon ikäjakauma prosentteina.

Kyselyyn vastanneista kirjaston työntekijöistä ainoastaan yksi ilmoitti olevansa yli 65-vuotias, kun taas neljännes kuntapäättäjistä ilmoitti olevansa yli 65-vuotiaita. Kirjaston työntekijöiden osalta yli 65-vuotiaiden määrä on ymmärrettävä eläkeiän takia. Yli 65-vuotiaiden määrän eroa lukuun ottamatta ikäjakaumat ovat melko samankaltaisia kummassakin perusjoukossa. Sekä kirjaston työntekijöitä että kuntapäättäjiä on eniten 51–65-vuotiaiden ryhmässä, sitten 35–50-vuotiaden ryhmässä ja vähiten alle 35-vuotiaiden ryhmässä.

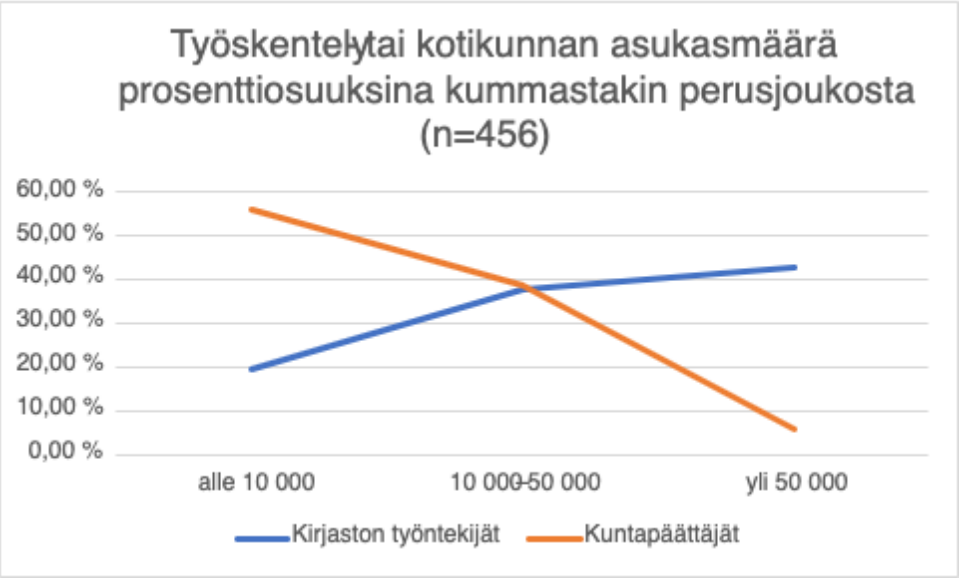


Kuvio 1. Kysymys: Minkä ikäinen olet? (n=456).

5.1.2 Koti- tai työskentelykunnan koko asukasmäärän mukaan

Kummaltakin perusjoukolta kysyttiin koti- tai työskentelykunnan kokoa kunnan asukasmäärän mukaan. Vastaukset määriteltiin ennalta kolmiportaisen asteikon avulla. Vastausvaihtoehdot olivat alle 10 000 asukkaan kunta, 10 000–50 000 asukkaan kunta tai yli 50 000 asukkaan kunta. Porrastuksella pyrittiin huomioimaan, että työskentely sekä kirjastossa että luottamustoimessa voi olla hyvinkin erilaista riippuen kohdekunnan koosta, ei siis välttämättä olisi mielekästä verrata suuren kunnan kirjaston työntekijän ja pienen kunnan kuntapäättäjän näkemyksiä toisiinsa.

Kysymys toi esiin eroja kahdessa perusjoukossa, kuten kuviosta 2. voidaan nähdä. Vastanneista kirjaston työntekijöistä suurin osa, 47,8 %, työskenteli yli 50 000 asukkaan kunnan kirjastossa. 37,84 % työskenteli 10 000–50 000 asukkaan kunnan kirjastossa, kun taas vain vajaa 20 % työskenteli alle 10 000 asukkaan kunnan kirjastossa. Vastanneista kuntapäättäjistä taas yli 55 % asui alle 10 000 asukkaan kunnassa, ja vain 5,5 % asui yli 50 000 asukkaan kunnassa. 38,75 % vastanneista kuntapäättäjistä asui 10 000–50 000 asukkaan kunnassa. 10 000–50 000 asukkaan kunnissa asuvien tai työskentelevien vastaajien prosentuaalinen määrä oli siis lähes sama kummassakin perusjoukossa.



Kuvio 2. Kysymys 2. Kuinka paljon kotikunnassasi on asukkaita? tai Kuinka paljon kunnassa, jossa työskentelet, on asukkaita? (n=456).

5.1.3 Rooli päättäjänä tai virkanimike

Kuntapäättäjiltä kysyttiin heidän luottamustoimiaan. Vastaajat pystyivät valitsemaan useita vastausvaihtoehtoja, koska poliittinen kuntapäättäjä voi toimia useassa eri kuntaorganisaation elimessä. Vastauksia tulikin 519, vaikka vastaajia oli 271. Keskimääräinen vastannut kuntapäättäjä työskenteli siis noin 1,9 kuntaorganisaation elimessä. Kuviosta 3. nähdään, että huomattava osa, peräti 220, vastaajista oli kunnan- tai kaupunginvaltuutettu. 130 vastaajaa oli jonkin lautakunnan jäsen. 81 vastaajaa oli kunnan- tai kaupunginhallituksen jäsen. Kohtaan “Muu” oli vastattu sekä valmiita vaihtoehtoja tarkentavia vastauksia että vastauksia, joita vaihtoehdoista puuttui. Muutama vastaaja oli tarkentanut olevansa hallituksen tai lautakunnan puheenjohtaja. Osa taas oli jäsenenä kaupungin tai kunnan osake- tai sisaryhtiön hallituksessa tai vanhusneuvostossa, tai toimi henkilöstön edustajana. Muihin valmiiksi määriteltyihin vastausvaihtoehtoihin tuli kuhunkin alle 20 vastausta.

Kuvio 3. Kysymys 3. Mikä on roolisi kuntapäättäjänä? (n=271).

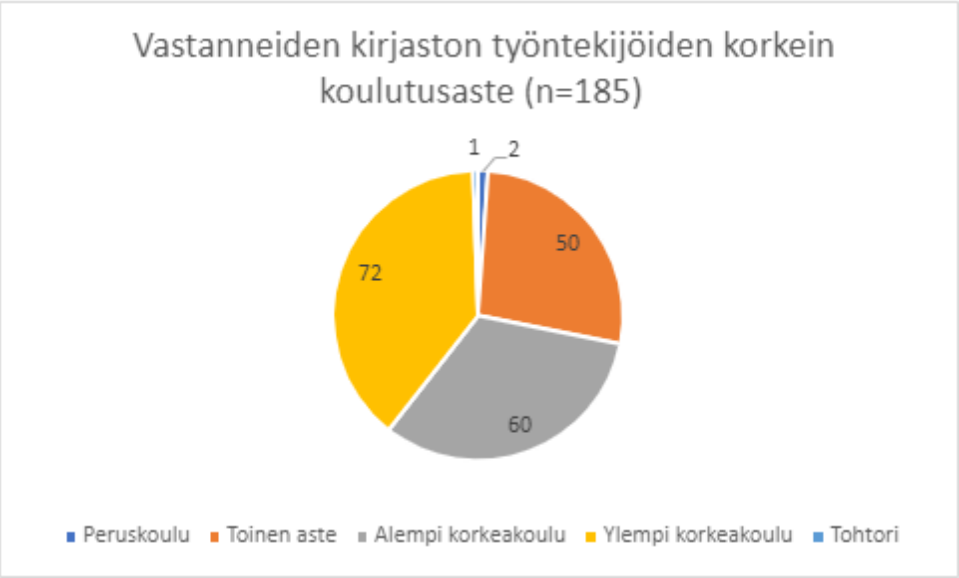
Kirjaston työntekijät vastasivat vastaavasti kysymykseen virkanimikkeestään. Toisin kuin kuntapäättäjillä, työntekijöillä oli mahdollisuus valita vain yksi vaihtoehto. Kuvio 4. näyttää, että 87 eli Lähes puolet vastaajista työskentelivät kirjastovirkailijoina. Toiseksi valituin ennalta määrätty vaihtoehto oli kirjastonhoitaja, joita oli vastaajien joukossa 38. Tämän lisäksi vastaajien joukossa oli yksittäisiä erikoiskirjastovirkailijoita, erikoiskirjastonhoitajia, informaatikkoja ja pedagogisia informaatikkoja. 39 vastaajaa vastasi avoimeen kysymykseen “Muu”. 19 näistä vastauksista johtamisasemassa olevilta henkilöiltä, kuten kirjastonjohtajilta, kirjastotoimenjohtajilta ja kirjasto- ja kulttuuritoimenjohtajilta. Neljä vastaajaa työskenteli vastuuasemassa, kuten osastonjohtajana tai vastaavana kirjastonhoitajana. Tämän lisäksi oli yksittäisiä virkanimikkeitä, kuten harjoittelija, kirjastopedagogi, kirjastoavustaja, hankekoordinaattori, mediaohjaaja, kirjastosihteeri ja järjestelyapulainen.

Kuvio 4. Kysymys 3. Mikä on virkanimikkeesi? (n=185).

5.1.4 Kirjaston työntekijöiden koulutusaste ja ammattiopintojen tila

Kirjaston työntekijöiltä kysyttiin heidän korkeinta koulutusastettaan sekä ovatko he suorittaneet kirjasto- tai informaatioalan 60 opintopisteen arvoiset ammattiopinnot. Ammattiopinnot ovat yleinen vaatimus kirjastoalan työhakemuksissa, mutta niiden sisällöt vaihtelevat jonkin verran riippuen ajankohdasta ja opintojen tarjoajasta (Kirjastot.fi 2020).

Kuvio 5. näyttää, että vastanneet kirjaston työntekijät ovat suureksi osaksi korkeakoulutettuja. Peräti 71 % vastanneista oli käynyt korkeakoulutettu. Vastatuin vaihtoehto oli ylempi korkeakoulu ja sen jälkeen alempi korkeakoulu. 50 vastaajalla oli toisen asteen koulutus. Vastaajista 1 oli tohtori ja 2 vain peruskoulun käynyttä.



Kuvio 5. Kysymys 4. Mikä on korkein koulutusasteesi? (n=185).

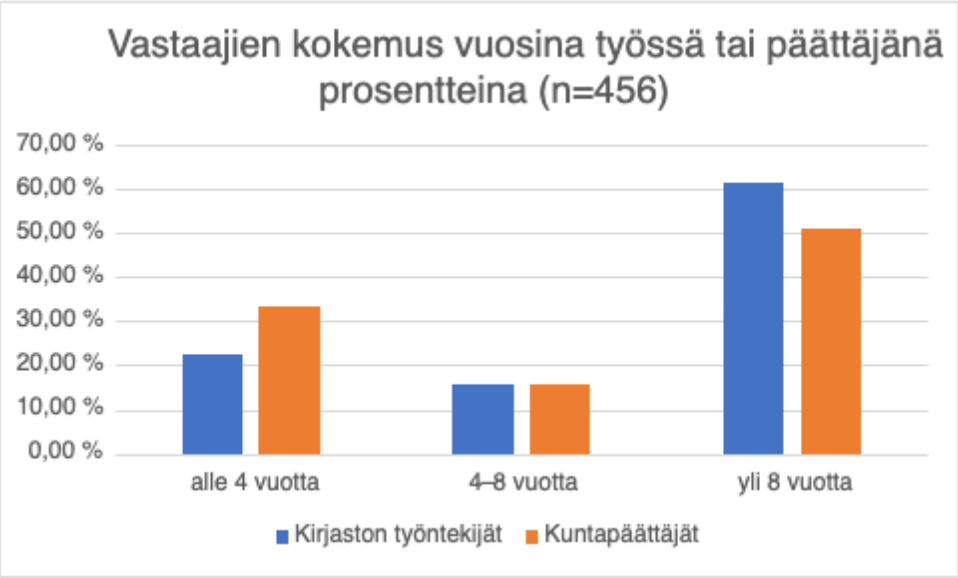
Kuviosta 6. nähdään, että suurin osa, noin 86 %, vastanneista työntekijöistä on suorittanut kirjasto- tai informaatioalan ammattiopinnot.

Kuvio 6.Kysymys 5.Oletko suorittanut kirjastoalan ammattiopinnot? (n=185).

5.1.5 Luottamustoimen tai virkasuhteen pituus

Vastaajilta kysyttiin kokemusta työssä tai luottamustoimessa. Kunnallisten luottamustoimien vaalikauden pituus on neljä vuotta (Kuntalaki 2015/410 § 15). Tämän takia ennalta määrätyt vaihtoehdot asetettiin neljän vuoden välein, yhden, kahden ja kolmen tai

useamman vaalikauden mittaisiksi. Vertailukelpoisuuden vuoksi asteikko oli kummallekin perusjoukolle sama. Kuvio 7. näyttää, että suhteellisesti eniten vastaajia oli yli 8 vuotta kokemusta omaavien joukossa, toisaalta tässä vaihtoehdossa on laajempi skaala kuin kahdessa muussa vaihtoehdossa, jotka rajoittuvat neljään vuoteen. Kuntapäättäjistä puolet ja kirjaston työntekijöistä 62 % omasivat yli 8 vuoden kokemuksen. Toiseksi valituin vastausvaihtoehto oli kummallakin perusjoukolla alle neljä vuotta, ja kummastakin perusjoukosta noin 15 % vastasi 4–8 vuotta.



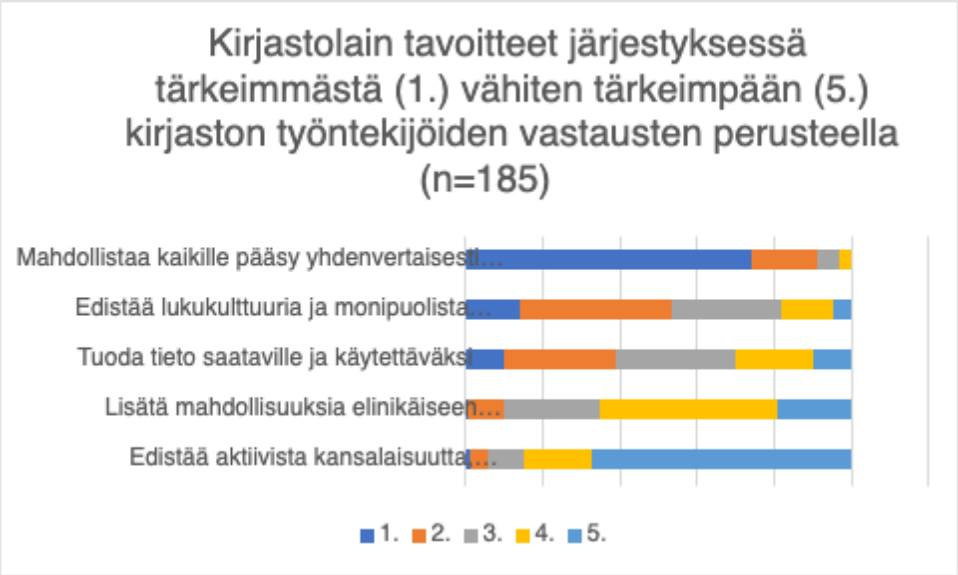
Kuvio 7. Kysymys 4. Kuinka pitkään olet toiminut kuntapäättäjänä? ja Kysymys 6. Kuinka kauan olet työskennellyt kirjastossa? (n=456).

5.2 Kirjastolain määrittämät yleisten kirjastojen tavoitteet

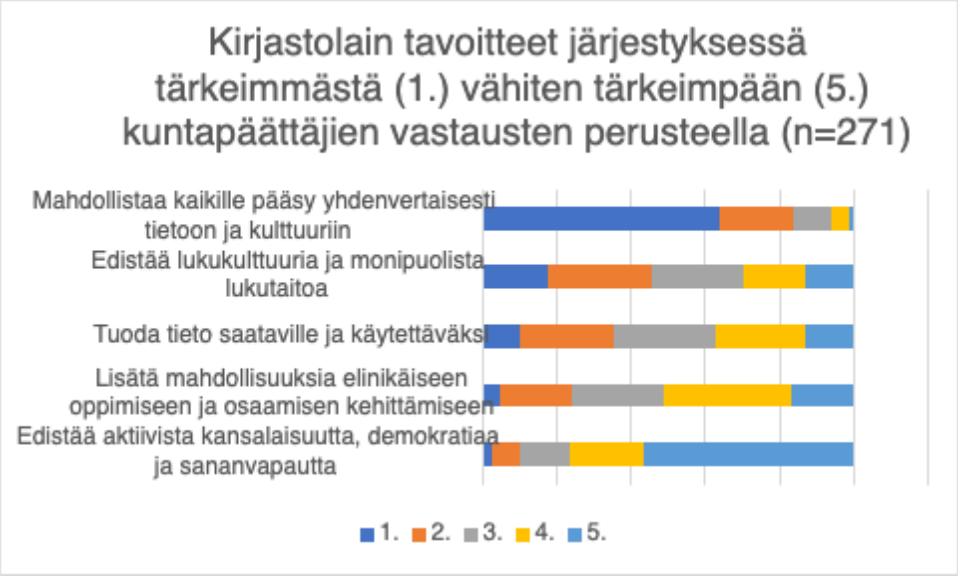
Kumpaakin perusjoukkoa pyydettiin järjestämään kirjastolain 2 § määrittämät lain viisi tavoitetta tärkeysjärjestykseen. Ensimmäiseksi tuli sijoittaa vastaajan mielestä tärkein tavoite ja viimeiseksi vähiten tärkeä. Luvut on esitetty kuvaajissa 8. ja 9. prosenttiosuuksina.

Kuviot 8. ja 9. kuvaavat kummankin perusjoukon vastausten jakautumista. Perusjoukkojen keskimääräiset jakaumat olivat yhtenäisiä - tavoitteet olivat kummallakin perusjoukolla samassa järjestyksessä. Samoin sijoitusten jakauma yksittäisten tavoitteiden sisällä

on melko yhteneväinen kummankin perusjoukon vastauksissa, esimerkiksi kaikki vastausvaihtoehdot saivat yhtä lukuun ottamatta samassa järjestyksessä 1. ja 5. sijoituksia kummaltakin perusjoukolta.



Kuvio 8. Kysymys 7. Yleisten kirjaston toiminta perustuu Suomessa kirjastolakiin. Alla on listattuna kirjastolain tavoitteet. Järjestä tavoitteet nuolten avulla tärkeimmästä vähiten tärkeimpään oman mielipiteesi perusteella. (n=185).



Kuvio 9. Kysymys 5. Yleisten kirjaston toiminta perustuu Suomessa kirjastolakiin. Alla on listattuna kirjastolain tavoitteet. Järjestä tavoitteet nuolten avulla tärkeimmästä vähiten tärkeimpään oman mielipiteesi perusteella. (n=271).

5.3 Työtehtävien tärkeys kirjaston toiminnan kannalta

Merkittävä osa tutkimuksesta koostui neljästä kysymyksestä, joissa vastaajat arvottivat kirjaston työtehtäviä ja palveluja asteikolla yhdestä viiteen. Yksi tarkoittaa, että palvelua ei koettu yhtään tärkeäksi, kun taas viisi tarkoittaa, että palvelu oli erittäin tärkeä. Ensimmäinen näistä Likertin asteikoista kysyi kunkin työtehtävän tärkeyttä kirjaston toiminnan kannalta.

Kuvio 10. näyttää, kuinka vastaukset jakautuivat kirjaston työntekijöiden kesken. Kuvio 11. näyttää jokaisen työtehtävän tai palvelun saamien vastausten keskiarvon, jonka perusteella ne voidaan asettaa järjestykseen. Työntekijöiden mielestä asiakaspalvelu oli selkeästi tärkein työtehtävä kirjaston toiminnan kannalta. Sen saamien arvosanojen keskiarvo oli 4,8 ja melkein 98 % vastaajista arvotti asiakaspalvelun tärkeydeksi 5 tai 4. Näistä vastauksista 83,8 % oli arvosanalla 5. Toiseksi tärkeimmäksi arvioitiin aineistonhankinta, kolmanneksi tiedonhaku, neljänneksi kouluyhteistyö ja viidenneksi aineiston luettelointi ja sisällönkuvailu.

Matalimmat arvosanat keräsi tilojen tarjoaminen harrastustoimintaan ja sen jälkeen tilojen tarjoaminen yleishyödyllisille yhdistyksille. Näitä seurasivat tapahtumien ja tilaisuuksien järjestäminen ja paikallistietoisuuden ylläpito ja lisääminen.

Kuvio 10. Kysymys 8. Arvioi, kuinka tärkeä kukin työtehtävä tai palvelu on kirjaston toiminnan kannalta. Valitse parhaiten sopiva vaihtoehto. (n=185).

Kuvio 11. Kirjaston työntekijöiden kysymyksen 8. vastausten jakautuminen keskiarvon mukaan järjestyksessä. (n=185).

Kuvio 12. näyttää kuntapäättäjien vastaukset samaan kysymykseen, ja kuvio 13. näyttää vastausten keskiarvon. Kuntapäättäjät arvottivat tärkeimmäksi palveluksi kouluyhteistyön, jonka keskiarvo oli 4,5, ja 90,5 % vastauksista oli joko 5 tai 4. Toiseksi tärkeimmäksi arvotettiin asiakaspalvelu, jossa 90,1 % vastauksista oli joko 5 tai 4. Kolmanneksi oli arvotettu lainaaminen ja palautus ja neljänneksi aineistonhankinta.

Heikoimman arvosanan kuntapäättäjiltä sai tilojen tarjoaminen harrastustoimintaan keskiarvolla 3. Sitä seurasivat järjestyksessä tilojen tarjoaminen yleishyödyllisille yhdistyksille, tapahtumien ja tilaisuuksien järjestäminen ja aineiston poistot ja siirrot.

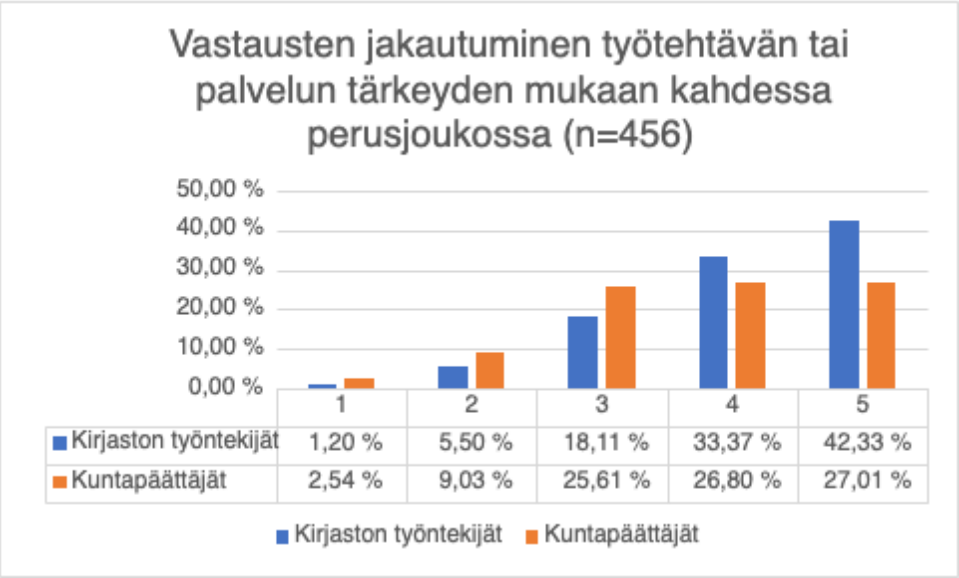
Kuvio 12. Kysymys 6. Arvioi, kuinka tärkeä kukin työtehtävä tai palvelu on kirjaston toiminnan kannalta. Valitse parhaiten sopiva vaihtoehto. (n=271).

Kuvio 13. Kuntapäättäjien kysymyksen 6. vastausten jakautuminen keskiarvon mukaan järjestyksessä. (n=271).

Kirjaston työntekijät arvioivat tärkeimmäksi palveluksi asiakaspalvelun keskiarvolla 4,8, kun taas kuntapäättäjät pitivät tärkeimpänä kouluyhteistyötä keskiarvolla 4,5. Ylipäänsä asiakaspalvelu, lainaaminen ja palautus, kouluyhteistyö ja aineistonhankinta pärjäsivät hyvin kummankin perusjoukon vastausten perusteella.

Kumpikin perusjoukko arvioi tilojen tarjoamisen harrastustoimintaan vähiten tärkeäksi valittavissa olevista vaihtoehdoista. Kirjaston työntekijät arvioivat sen keskiarvoksi 3,04 ja kuntapäättäjät 3,07. Kumpikin perusjoukko piti niin ikään tilojen tarjoamista yleishyödyllisille yhdistyksille ja tapahtumien ja tilaisuuksien järjestämistä vähän tärkeinä verrattuna muihin palveluihin. Toisaalta on huomattava, että yhdenkään palvelun keskiarvo ei ollut alle 3, joten voidaan sanoa, että jokaista palvelua tai työtehtävää pidettiin ainakin jossain määrin tärkeänä.

Kuvio 14. näyttää prosenttiosuuksina, kuinka kummankin perusjoukon vastaukset jakautuvat arvosanojen kesken. Kuviosta nähdään, että kirjaston työntekijät antoivat huomattavasti enemmän arvosanoja 5 ja 4 kuin kuntapäättäjät. Vastaavasti kuntapäättäjät antoivat myös työntekijöitä enemmän arvosanoja 3, 2 ja 1. Työntekijöiden vastauksissa arvosana 5 esiintyi noin 9 prosenttiyksikköä arvosanaa 4 enemmän. Kuntapäättäjillä näiden arvosanojen osuuksien erotus taas oli vain 0,21 prosenttiyksikköä, ja arvosanan 3 osuus oli myös alle yhden prosenttiyksikön pienempi kuin arvosanan 4. Kumpikin perusjoukko siis arvotti suurimman osan työtehtävistä ja palveluista arvosanalla 3 tai parempi, mutta kirjaston työntekijät antoivat enemmän erittäin hyviä arvosanoja, kun taas kuntapäättäjät antoivat tasaisesti arvosanoja 5, 4 ja 3.



Kuvio 14. Kysymysten 6. ja 8. vastausten jakautuminen arvosanojen mukaan kahdessa perusjoukossa. (n=456).

5.4 Työtehtävien tärkeys kirjaston tavoitteiden täyttymisen kannalta

Kirjaston työntekijöiden 9. ja kuntapäättäjien 7. kysymys kartoitti perusjoukkojen näkemyksiä yksittäisten työtehtävien tai kirjaston tarjoamien palvelujen tärkeydestä kirjastolain määrittämien yleisten kirjastojen tavoitteiden täyttymisen kannalta. Työtehtävät ja palvelut olivat samoja kuin edellisessäkin kysymyksessä.

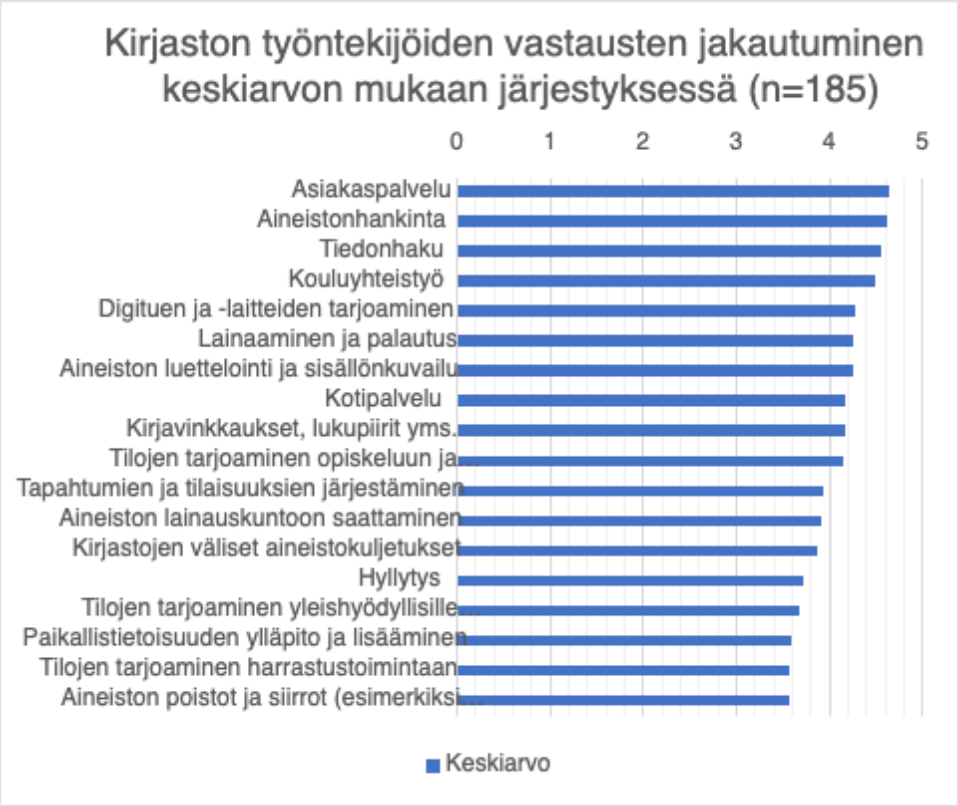
Kirjaston työntekijöiden vastausten jakauma nähdään kuviosta 15. Kuviosta 16. nähdään kunkin vastausvaihtoehdon saamien arvosanojen keskiarvo järjestyksessä suurimmasta pienimpään.

Kuvio 15. Kysymys 9. Arvioi, kuinka tärkeä kukin työtehtävä tai palvelu on kirjastolain määrittämien tavoitteiden täyttymisen kannalta. Valitse parhaiten sopiva vaihtoehto (n=185).

Kuviosta 16. nähdään, että neljä vahvimmin pärjännyttä vaihtoehtoa olivat samat vaihtoehdot kuin edellisessä kysymyksessäkin: asiakaspalvelu, aineistonhankinta, tiedonhaku ja kouluyhteistyö mainitussa järjestyksessä. Asiakaspalvelu ja aineistonhankinta oli arvioitu lähes yhtä tärkeiksi, kummallakin oli n. 4,6 pisteen keskiarvo. Kahdella seuraavallakin työtehtävällä keskiarvo oli hyvin lähellä, kummassakin noin 4,5. Viidenneksi korkeimman keskiarvon sai digituen- ja laitteiden tarjoaminen, kun sen tärkeys kirjaston toiminnan kannalta nähtiin vasta yhdenneksitoista tärkeimmäksi edellisessä kysymyksessä. Viidellä korkeimman keskiarvon saavuttaneilla vastausvaihtoehdoilla isoin osa arvosanoista oli 5 ja sitten 4.

Matalimman keskiarvon saaneissa työtehtävissä ja palveluissa oli vaihtelua edelliseen kysymykseen verrattuna. Kirjastolain määrittämien tavoitteiden kannalta vähiten tärkeäksi nähtiin aineiston poistot ja siirrot (esimerkiksi varastoon). Seuraavaksi tulivat tilojen

tarjoaminen harrastustoimintaan, paikallistietoisuuden ylläpito ja lisääminen ja tilojen tarjoaminen yleishyödyllisille yhdistyksille. Viidenneksi matalimman arvosanojen keskiarvon sai hyllytys, joka oli samalla perusjoukolla edellisen kysymyksen kahdeksaksi vahvinten pärjännyt työtehtävä. Jälleen yhdenkään vastausvaihtoehdon keräämistä vastauksista suurin osa ei ollut alle kolme.



Kuvio 16. Kirjaston työntekijöiden kysymyksen 9. vastausten jakautuminen keskiarvon mukaan järjestyksessä. (n=185).

Kuntapäättäjien vastausten jakautuminen nähdään kuviosta 17., ja vastausten keskiarvot järjestyksessä nähdään kuviosta 18.

Kuvio 17. Kysymys 7. Arvioi, kuinka tärkeä kukin työtehtävä tai palvelu on kirjastolain määrittämien tavoitteiden täyttymisen kannalta. Valitse parhaiten sopiva vaihtoehto (n=271).

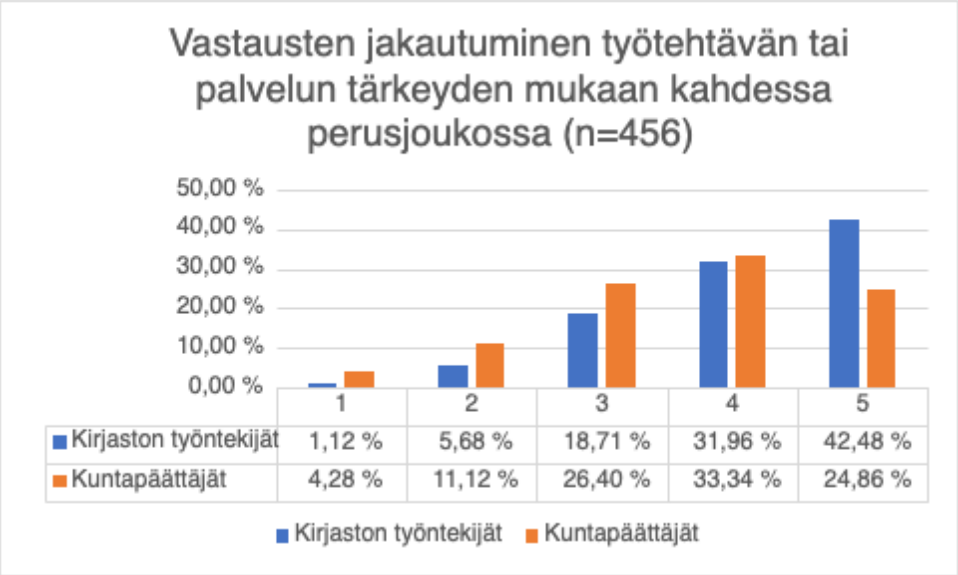
Korkeimmat keskiarvot muistuttivat suureksi osaksi kuntapäättäjien vastauksia edellisessä kysymyksessä. Kouluyhteistyö sai korkeimman keskiarvon 4,3 ja noin 52 & perusjoukosta antoi sille arvosanan 5. Edellisessä kysymyksessä neljänneksi korkeimmalla keskiarvolla arvostettu aineistonhankinta nousi tässä kysymyksessä toiseksi keskiarvolla 4,25. Vastauksista noin 46 % oli arvosanalla 5. Yksikään vastaaja ei antanut aineistonhankinnalle arvosanaa 1, kun taas kouluyhteistyön näin arvioi neljä vastaajaa. Lainaaminen ja palautus sai kolmanneksi korkeimman arvosanan, kuten edellisessäkin kysymyksessä. Asiakaspalvelu laski edelliseen kysymykseen verrattuna toiselta sijalta neljänneksi. Viidenneksi korkeimman arvosanan sai tiedonhaku, joka edelliseen kysymykseen verrattuna vaihtoi paikkaa aineiston lainauskuntoon saattamisen kanssa.

Matalimmat arvosanat saaneet vastausvaihtoehdot olivat perusjoukolla suureksi osaksi samoja kuin edellisessäkin kysymyksessä. Matalimman keskiarvon 2,8 sai tilojen tarjoaminen harrastustoimintaan. Toiseksi matalimman arvosanan sai tilojen tarjoaminen yleishyödyllisille yhdistyksille, jota seurasivat tapahtumien ja tilaisuuksien järjestäminen ja aineiston poistot ja siirrot (esimerkiksi varastoon). Tässä kysymyksessä kotipalvelu nousi yhden sijan, tiputtaen kirjavinkkaukset, lukupiirit yms. viidenneksi matalimmalle sijalle keskiarvon mukaan.

Kuvio 18. Kuntapäättäjien kysymyksen 7. vastausten jakautuminen keskiarvon mukaan järjestyksessä. (n=271).

Kuvio 19. Esittää kummankin perusjoukon vastausten jakautumisen eri arvosanojen välillä. Kuten edellisessäkin kysymyksessä, kirjaston työntekijät antoivat jälleen keskimäärin korkeampia arvosanoja kuin kuntapäättäjät. 42 % kirjaston työntekijöiden vastauksista oli arvosanalla 5, kun taas kuntapäättäjillä vastaava luku oli 25 %. Arvosanaa 4 perusjoukot antoivat suunnilleen saman verran, kirjaston työntekijät 32 % ja kuntapäättä-

jät 33 %. Kuntapäättäjät antoivat myös arvosanoja 3, 2 ja 1 kirjaston työntekijöitä enemmän. Kirjaston työntekijät antoivat eniten arvosanaa 5, sitten 4, sitten 3 ja niin edelleen. Kuntapäättäjät taas antoivat eniten arvosanaa 4, sen jälkeen 3, sitten 5, 2 ja 1.



Kuvio 19. Kysymysten 7. ja 9. vastausten jakautuminen arvosanojen mukaan kahdessa perusjoukossa. (n=456).

5.5 Käytettävän työajan määrä kutakin työtehtävää varten

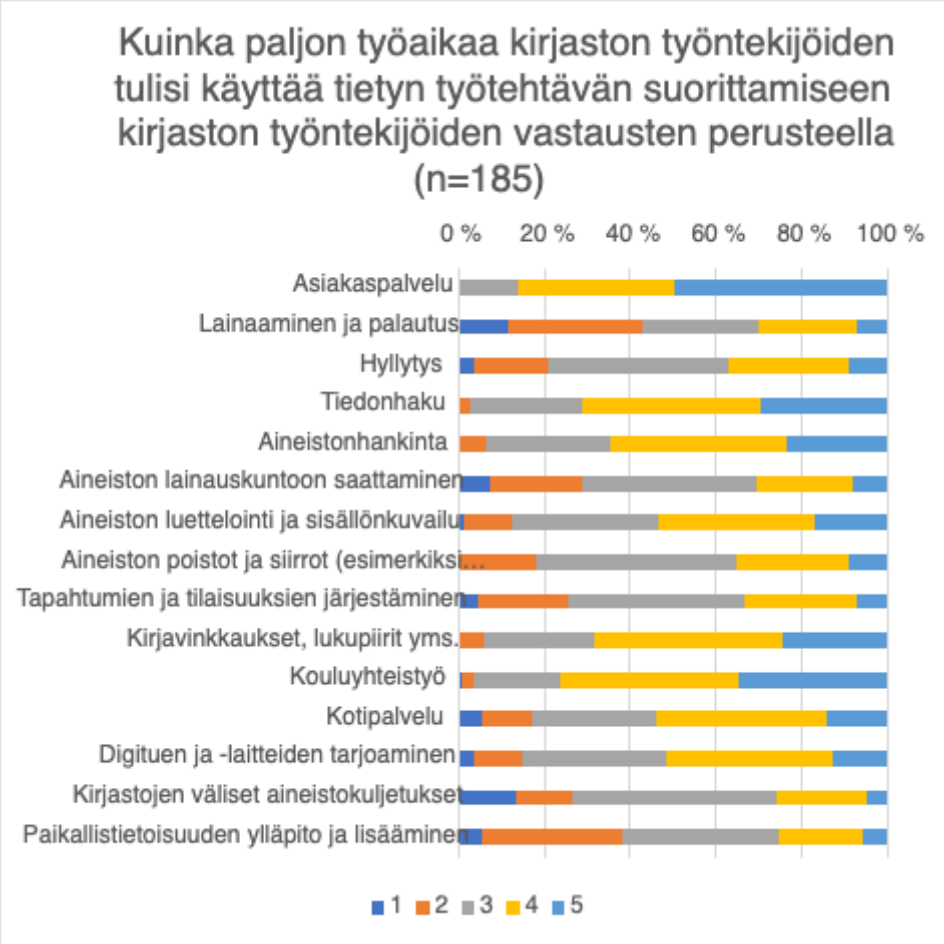
Kirjaston työntekijöiden 10. ja kuntapäättäjien 8. kysymys selvitti, kuinka paljon työaikaa kuhunkin työtehtävän suorittamiseen tarvitaan perusjoukkojen mielestä. Arvosana yksi tarkoitti hyvin vähän ja 5 erittäin paljon. Edellisiin kysymyksiin verrattuna arvioitavia tekijöitä oli vähemmän, koska tämä kysymys koski työtehtäviä, eikä palveluja, kuten tilojen tarjoamista, jotka eivät varsinaisesti vaadi mainittavaa työaikaa kirjaston työntekijöiltä.

Kuvio 20. näyttää, miten kirjaston työntekijät arvioivat, kuinka työaikaa tulisi käyttää kuhunkin työtehtävään. Kuvio 21. Näyttää näiden vastausten keskiarvon niin, että vastausvaihtoehdot on asetettu järjestykseen suurimmasta matalimpaan keskiarvoon.

Asiakaspalvelu sai kirjaston työntekijöiltä jälleen kaikista vastausvaihtoehdoista korkeimman keskiarvon. Kuviosta 20. nähdään, että se arvioitiin arvosanalla 5 selvästi useammin kuin mikään muu vaihtoehto. Seuraavaksi eniten arvosanoja 5 sai kouluyhteistyö ja sen jälkeen tiedonhaku. Kouluyhteistyö sai suunnilleen yhtä paljon vastauksia 5 ja 4,

kun taas tiedonhaku sai jo enemmän vastauksia arvosanalla 4. Asiakaspalvelu ja tiedonhaku selvisivät ilman yhtäkään vastausta arvosanalla 1, kun taas 1,5 % vastaajista arvioi kouluyhteistyön tällä arvosanalla.

Kirjastojen väliset aineistokuljetukset ja lainaaminen ja palautus keräsivät vaihtoehdoista eniten vastauksia arvosanalla 1. 9,2 % vastaajista piti aineistokuljetuksiin varattavaa työaikaa vähäisenä ja lainaamiselle ja palautukselle vastaava prosentti oli 6,3 %. Arvosanaa 1 keräsivät myös aineiston lainauskuntoon saattaminen, kotipalvelu, paikallistietoisuuden ylläpito ja lisääminen, tapahtumien järjestäminen, digituen järjestäminen, hyllytys ja aineiston luettelointi ja sisällönkuvailu.



Kuvio 20. Kysymys 10. Kuinka paljon kirjaston työntekijän pitäisi mielestäsi käyttää työaikaa kyseiseen työtehtävään? (n=185).

Asiakaspalvelu sai vastaajilta selvästi korkeimman keskiarvon 4,35, jota seurasi kouluyhteistyö keskiarvolla 4,05. Tiedonhaku sai kolmanneksi korkeimman keskiarvon 3,97. Neljänneksi sijoittui kirjavinkkaukset ja lukupiirit yms. ja viidenneksi aineistonhankinta.

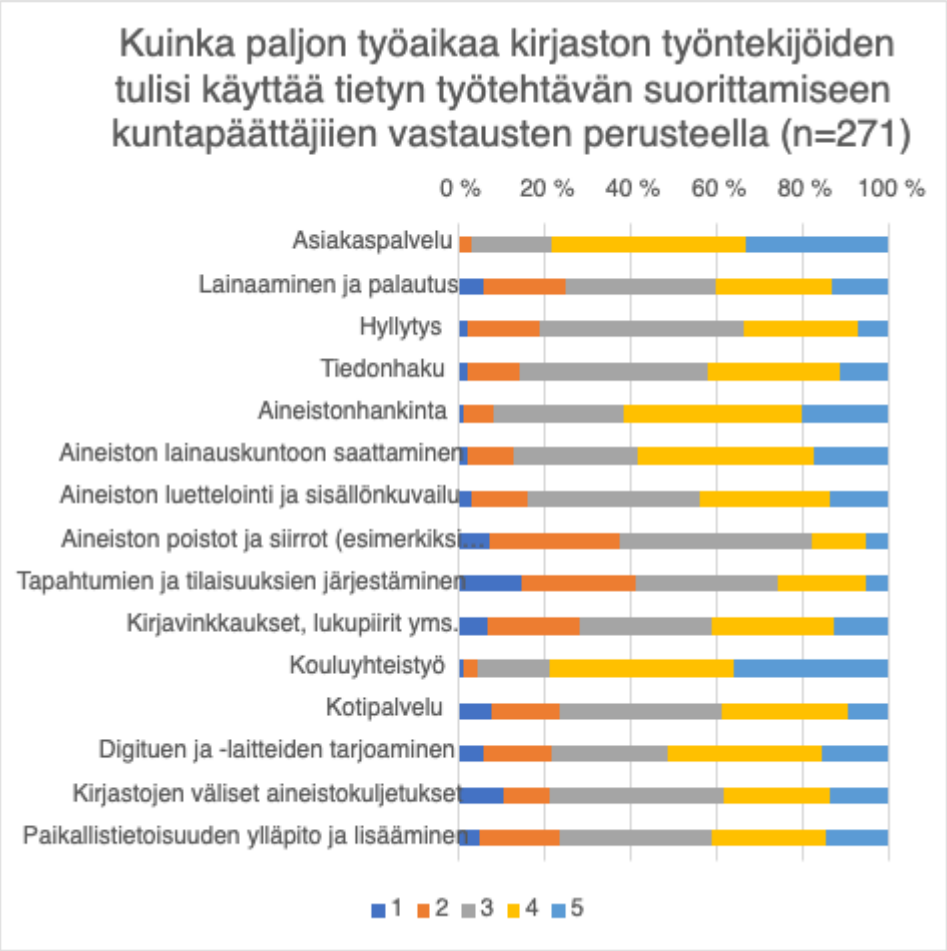
Vaihtoehdoista matalimman keskiarvon 2,7 sai kirjastojen väliset aineistokuljetukset. Lainaaminen ja palautus seurasi keskiarvolla 2,8. Kolmanneksi matalimman keskiarvon sai paikallistietoisuuden ylläpito ja lisääminen, neljänneksi matalimman aineiston lainauskuntoon saattaminen ja viidenneksi tapahtumien ja tilaisuuksien järjestäminen.

Kuvio 21. Kirjaston työntekijöiden kysymyksen 10. vastausten jakautuminen keskiarvon mukaan järjestyksessä. (n=185).

Kuvio 22. näyttää, miten kuntapäättäjien vastaukset jakautuivat kysymyksen kohdalla. Vastausvaihtoehtojen keskiarvot nähdään järjestyksessä suurimmasta pienimpään kuviosta 23.

Toisin kuin kirjaston työntekijöiden perusjoukossa, kuntapäättäjien joukossa yhdenkään vastausvaihtoehdon suosituin arvosana ei ollut 5. 32,8 % vastaajista arvioi asiakaspalve-

lun arvosanalla 5 ja 45,4 % arvosanalla 4. Vastaajista 35,8 % arvioi kouluyhteistyön arvosanalla 5 ja 42,8 % arvosanalla 4. Kirjaston työntekijöiden vastauksiin verrattaessa kuntapäättäjät antoivat myös useammalle työtehtävälle arvosanoja 1. Ainoastaan asiakaspalvelu selvisi ilman yhtäkään vastausta arvosanalla 1.



Kuvio 22. Kysymys 8. Kuinka paljon kirjaston työntekijän pitäisi mielestäsi käyttää työaikaa kyseiseen työtehtävään? (n=271).

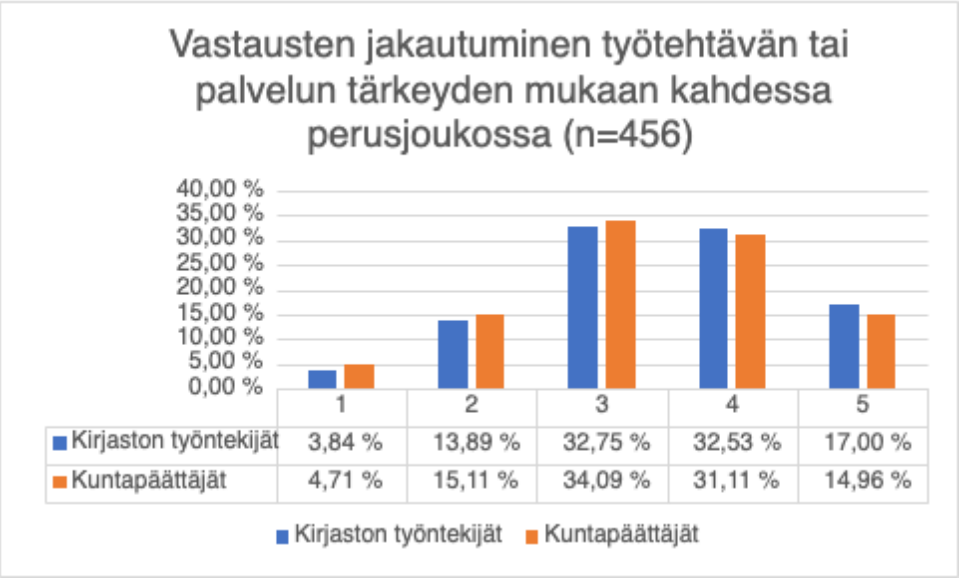
Keskiarvon mukaan järjestettynä kouluyhteistyö sijoittui ensimmäiseksi keskiarvolla 4,08, ja sitä seurasi asiakaspalvelu keskiarvolla 4,07. Kolmanneksi sijoittui aineistonhankinta keskiarvolla 3,71, neljänneksi aineistoin lainauskuntoon saattaminen keskiarvolla 3,6 ja viidenneksi digituen ja –laitteiden tarjoaminen keskiarvolla 3,38.

Matalimman keskiarvon 2,74 vastaajilta sai tapahtumien ja tilaisuuksien järjestäminen. Aineiston poistot ja siirrot saivat hiukan korkeamman keskiarvon 2,77. Pienen hyppäyksen edelliseen teki kirjastojen väliset aineistokuljetukset keskiarvolla 3,03. Kotipalvelu,

kirjavinkkaukset, lukupiirit yms., hyllytys, lainaaminen ja palautus sekä paikallistietoisuuden ylläpito ja lisääminen olivat kaikki melko lähellä toisiaan, näiden vastausten keskiarvot olivat välillä 3,16 ja 3,25. Myös näitä seuraavat tiedonhaku, aineiston luettelointi ja sisällönkuvailu ja digituen ja laitteiden tarjoaminen ovat hyvin lähellä toisiaan. Näiden vaihtoehtojen keskiarvot ovat välillä 3,36 ja 3,38.

Kuvio 23. Kuntapäättäjien kysymyksen 8. vastausten jakautuminen keskiarvon mukaan järjestyksessä. (n=271).

Kuviosta 24. nähdään, että kirjaston työntekijät antoivat jälleen kuntapäättäjiä enemmän arvosanoja 5 ja 4, kun taas kuntapäättäjät antoivat enemmän arvosanoja 3, 2 ja 1. Erot perusjoukkojen välillä ovat kuitenkin pieniä. Suurin suhteellinen ero on vajaan kahden prosenttiyksikön ero vastaajajoukkojen välillä arvosanassa 5.



Kuvio 24. Kysymysten 8. ja 10. vastausten jakautuminen arvosanojen mukaan kahdessa perusjoukossa. (n=456).

5.6 Työtehtävien vaatimat koulutusvaatimukset

Kyselyn viimeinen Likertin asteikko kartoitti vastaajajoukkojen näkemyksiä työtehtävien suorittamiseen vaadittavista koulutusasteista. Vastausvaihtoehtoja kuhunkin työtehtävään oli neljä: ei vaadi erityistä osaamista, ammattitutkinto, alempi korkeakoulu ja ylempi korkeakoulu. Vastaajia pyydettiin valitsemaan koulutusaste, jonka he uskoivat olevan vaatimus kyseisen työtehtävän menestykselliseen suorittamiseen.

Kirjaston työntekijöille kyseessä oli 11. kysymys. Vastausten jakautuminen nähdään kuviosta 25. Kuviosta nähdään, että ammattitutkinto ja alempi korkeakoulu ovat saaneet kohtuullisen paljon vastauksia, ja muutamassa työtehtävässä myös *ei vaadi erityistä osaamista* on saanut paljon kannatusta. Vaihtoehtoa ylempi korkeakoulu vastattiin huomattavasti muita vaihtoehtoja vähemmän.

Kuvio 25. Kysymys 11. Arvioi, mikä koulutusaste vaaditaan tietyn työtehtävän menestyksekkääseen suorittamiseen. (n=185).

Kuviota 26. varten vastausvaihtoehdot muutettiin numeerisiksi, jotta niitä voitaisiin näin tutkia keskiarvon avulla, kuten myös kolmessa edellisessä kysymyksessä. Ei vaadi erityistä osaamista sai arvon 1, ammattitutkinto 2, alempi korkeakoulu 3 ja ylempi korkeakoulu 4. Tarkoitus ei ole arvottaa vaihtoehtoja, vaan tutkia mitä vaihtoehtoa lähimpänä keskiarvot ovat.

Yhdenkään vaihtoehdon keskiarvo ei ollut lähellä arvoa 4, eli ylempää korkeakoulua. Lähimpänä arvoa 3, eli alempaa korkeakoulua oli neljä vaihtoehtoa, aineiston luettelointi ja sisällönkuvailu, aineistonhankinta, kouluyhteistyö ja tiedonhaku. Vaihtoehdon kirjavinkkaukset, lukupiirit yms. keskiarvo oli 2,5, vastauksista 45 % oli ammattitutkinto ja 44 % alempi korkeakoulu. Digituen- ja laitteiden tarjoaminen, paikallistietoisuuden ylläpito ja lisääminen, aineiston poistot ja siirrot, asiakaspalvelu, tapahtumien ja tilaisuuksien

järjestäminen ja kotipalvelu olivat kaikki työtehtäviä, joiden keskiarvo ylitti arvon 2, niiden keskiarvojen ollen kuitenkin lähempänä arvoa 2 kuin 3. Aineiston lainauskuntoon saattamisen keskiarvo oli 1,594 ja hyllytyksen 1,589. Lainaamisen ja palauttamisen keskiarvo oli 1,474 ja kirjastojen välisten aineistokuljetusten 1,419.

Kuvio 26. Kirjaston työntekijöiden kysymyksen 11. vastausten jakautuminen keskiarvon mukaan järjestyksessä. (n=185).

Kuntapäättäjille kyseessä oli 9. kysymys. Vastausten jakautuminen nähdään kuviosta 27. Kuten myös kirjaston työntekijöiden vastaukset, myös kuntapäättäjien vastaukset ovat painottuneet vaihtoehtoihin ammattitutkinto ja alempi korkeakoulu. Ylempi korkeakoulu ei saanut suurinta osuutta yhdessäkään vastausvaihtoehdossa. Myöskään ei vaadi erityistä osaamista ei saanut suurinta osuutta missään vastausvaihtoehdossa, lukuun ottamatta vaihtoehtoa kirjastojen väliset aineistokuljetukset, jossa sekä ei vaadi erityistä osaamista että ammattitutkinto saivat molemmat 41,7 % osuudet vastauksista.

Kuvio 27. Kysymys 9. Arvioi, mikä koulutusaste vaaditaan tietyn työtehtävän menestyksekkääseen suorittamiseen. (n=271).

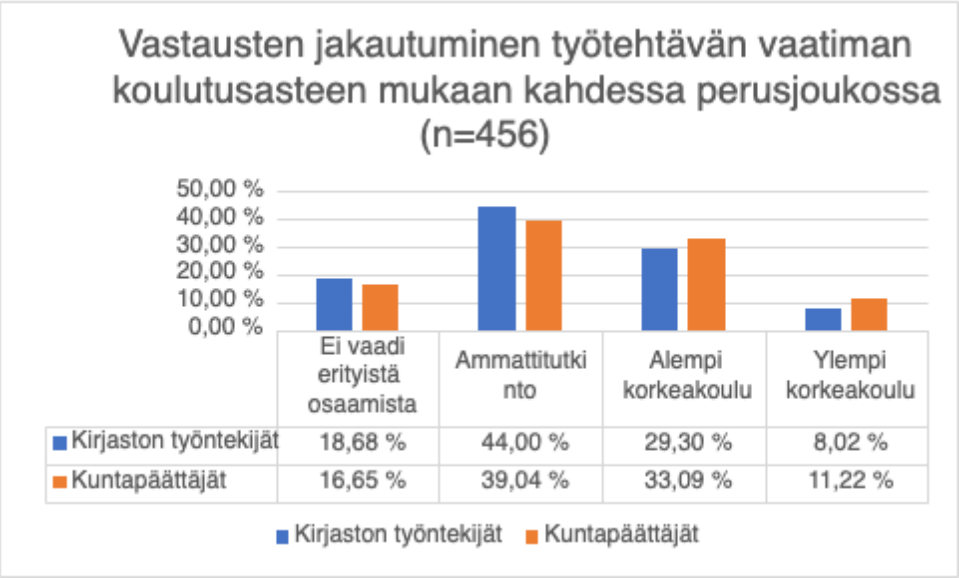
Kuvio 28. Esittää kuntapäättäjien vastaukset kysymykseen 9. vastausvaihtoehtojen saamilla keskiarvoilla, jossa arvosana 1 vastaa *ei vaadi erityistä osaamista*, 2 vastaa ammattitutkintoa, 3 alempaa ja 4 ylempää korkeakoulua. Tarkoitus ei ole arvottaa vaihtoehtoja numeerisesti, vaan luoda käsitys siitä, mitä koulutusastetta lähimpänä kunkin vaihtoehdon saamat vastaukset ovat lähimpänä.

Aineistonhankinta oli ainoa vastausvaihtoehto, jonka keskiarvo ylitti arvon kolme. Keskiarvo oli 3,177. Aineiston luettelointi ja sisällönkuvailu sai keskiarvon 2,925 ja tiedonhaku keskiarvon 2,851. Digituen ja -laitteiden tarjoaminen ja paikallistietoisuuden lisääminen saivat keskiarvot 2,715 ja 2,7. Kirjavinkkauksen keskiarvo oli 2,593. Suurin osa vaihtoehdon vastauksista, 45,8 %, oli vaihtoehdolla alempi korkeakoulu. Palvelujen asiakaspalvelu, kotipalvelu, tapahtumien ja tilaisuuksien järjestäminen, kouluyhteistyö ja ai-

neiston poistot ja siirrot keskiarvot olivat suurempia kuin 2. Arvon 2 alla olevan keskiarvon saivat aineiston lainauskuntoon saattaminen, lainaaminen ja palautus, kirjastojen väliset aineistokuljetukset sekä hyllytys, jonka keskiarvo oli 1,776.

Kuvio 28. Kuntapäättäjien kysymyksen 9. vastausten jakautuminen keskiarvon mukaan järjestyksessä. (n=271).

Kuvio 29. Esittää perusjoukkojen vastausten jakautumisen neljän vastausasteikon parametrin kesken. Jos vastausvaihtoehdot asettaa järjestykseen sen mukaan, mikä vaihtoehto keräsi eniten vastauksia kummaltakin perusjoukolta, perusjoukkojen vastaama järjestys on sama. Kumpikin perusjoukko antoi eniten vastauksia ammattitutkinto, sen jälkeen alempi korkeakoulu, ei vaadi erityistä osaamista ja vähiten vastauksia vaihtoehdolla ylempi korkeakoulu. Verrattuna kuntapäättäjiin, kirjaston työntekijöistä suurempi osuus vastasi joko ei vaadi erityistä osaamista tai ammattitutkinto, kun taas kuntapäättäjistä suhteessa suurempi osa valitsi vastauksiksi alempi tai ylempi korkeakoulu.



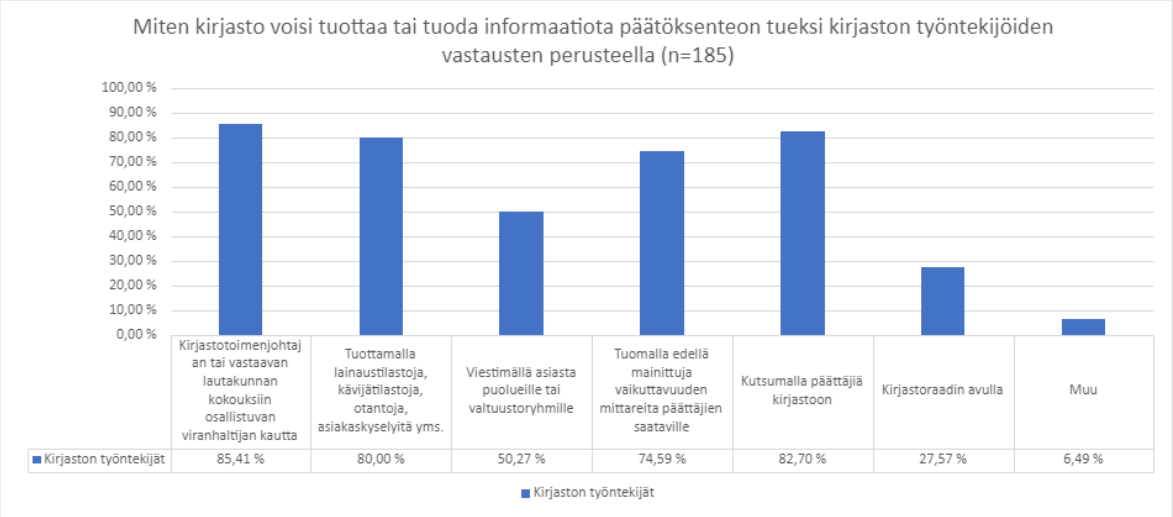
Kuvio 29. Kysymysten 9. ja 11. vastausten jakautuminen arvosanojen mukaan kahdessa perusjoukossa. (n=456).

5.7 Tiedonhankinta päätösten tueksi

Kirjaston työntekijöiden 12. kysymys oli, kuinka kirjasto voi tuottaa ja tuoda informaatiota päätöksenteon tueksi. Vastaavasti kuntapäättäjien 10. kysymys tiedusteli, millä tavoilla kuntapäättäjät hankkivat tietoa päätöstensä tueksi. Kirjaston työntekijöillä oli 6 ennalta määriteltyä vastausvaihtoehtoa, jonka lisäksi oli myös mahdollisuus vastata *muu* ja tarkentaa tätä vastausta vapaasanakentällä. Kuntapäättäjillä ennalta määrättyjä vaihtoehtoja oli 8, minkä lisäksi kuntapäättäjillä oli työntekijöiden tapaan mahdollisuus vapaan sanan käyttöön.

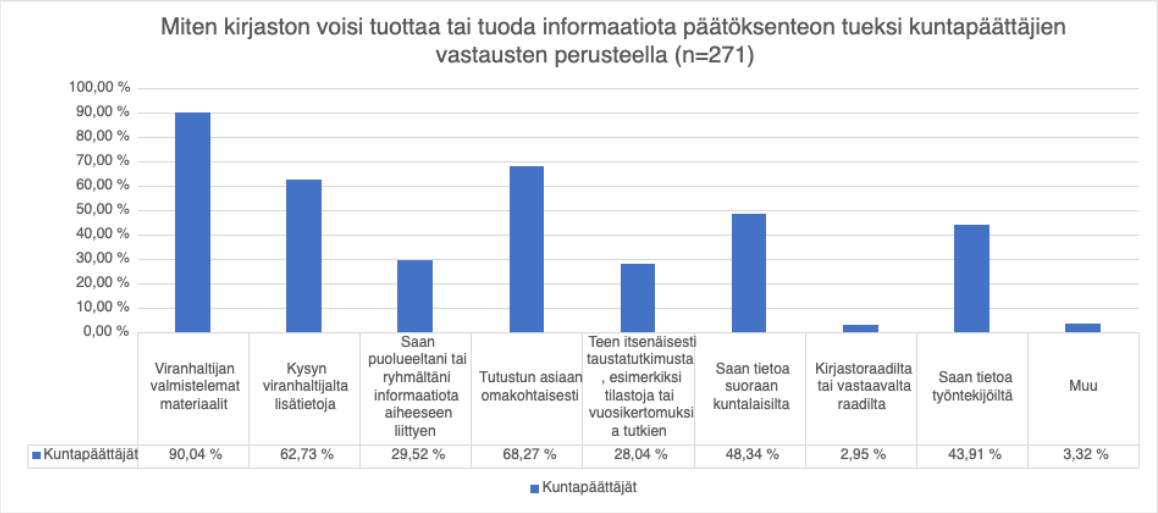
Kuvio 30. esittää kirjaston työntekijöiden vastausten jakautumisen vaihtoehtojen välillä prosenttiosuuksina vastaajien määrästä. Vastaavasti kuvio 31. esittää kuntapäättäjien vastausten jakautumisen vaihtoehtojen välillä. Kummallekin perusjoukolle valituin tapa välittää ja vastaanottaa informaatiota kirjaston ja päättäjien välillä oli viranhaltijan kautta. Viranhaltijat osallistuvat säännöllisesti kirjastotoimen asioista päättävän lautakunnan kokouksiin, joten tämä tiedonvälitystapa on osa kuntapäätöksenteon rakennetta.

Kirjaston työntekijöistä 85,41 % piti viranhaltijaa tärkeänä viestinviejänä. 82,7 % vastaajista piti päättäjien kutsumista kirjastoon ja 80 % tilastojen, otantojen ja kyselyjen tuottamista toimivina tapoina välittää tietoa. Kolme neljäsosaa vastaajista näki tarpeelliseksi tuoda vaikuttavuuden mittareita päättäjien tietoisuuteen. Puolueille tai valtuustoryhmille viestiminen jakoi vastaajia, noin puolet näki tämän hyvänä keinona välittää tietoa kirjaston toiminnasta. Vähän päälle neljäsosa vastaajista näki kirjastoraadin roolin tiedonvälittäjänä kirjaston ja päättäjien välillä.



Kuvio 30. Kysymys 12. Miten kirjasto voisi tuottaa tai tuoda informaatiota kuntapäättäjien päätöksenteon tueksi? (n=185).

Kuntapäättäjistä peräti 90 % näki viranhaltijan valmistelevat materiaalit tärkeänä tiedonhankintakanavana. Se oli ylivoimaisesti suosituin vastausvaihtoehto, kun taas toiseksi eniten kannatusta sai asiaan omakohtainen tutustuminen 68,27 % osuudella, ja sitä seurasi lisätietojen tiedusteleminen viranhaltijalta 62,73 % osuudella. Vajaa puolet vastaajista ilmoitti saavansa tietoa suoraan kuntalaisilta ja noin 44 % saavansa tietoa kirjaston työntekijöiltä. Vajaa 30 % vastaajista sai tietoa puolueeltaan tai ryhmältään tiettyä päätöstä koskien ja vähän pienempi osuus ilmoitti tekevänsä itsenäistä taustatutkimusta hyödyntäen dokumentteja, kuten tilastoja ja vuosikertomuksia. Vain vähän alle 3 % vastaajista ilmoitti saavansa tietoa kirjastoraadin kautta.



Kuvio 31. Kysymys 10. Kuinka hankit tietoa, kun osallistut kirjastoa koskevaan kunnalliseen päätöksentekoon? (n=271).

Kummallakin perusjoukolla oli myös mahdollisuus vastata *muu* ja tarkentaa vastausta omin sanoin. Kirjaston työntekijöistä 12 ja kuntapäättäjistä 9 vastasi myös avoimella kysymyksellä. Vastauksissa oli jonkin verran yhtymäkohtia, mutta vastaajaryhmien välillä oli myös selkeitä näkökantaeroja.

Kaksi kirjaston työntekijää ehdotti, että päättäjät tulisivat kokeilemaan, minkälaista työ kirjastossa todellisuudessa on. Kaksi kuntapäättäjää taas ehdotti vierailuja oman kunnan kirjaston lisäksi myös muihin lähikuntien kirjastoihin. Kolme kuntapäättäjää myös korosti olevansa kirjastopalvelujen aktiivikäyttäjiä.

Useampi kirjaston työntekijän vastaus ehdotti, että kirjastojen pitäisi olla esillä enemmän. Esiin nostettiin media, kuntalaiset ja päättäjät. Kaksi vastaajaa ehdotti, että kirjastot osallistuisivat enemmän yhteiskunnalliseen keskusteluun, toinen ehdotti osallistumista kuntavaalikeskusteluihin valikoiden ja huolellisesti. Yksi vastaaja ehdotti päättäjille lobbaamista ja toinen kirjaston roolin korostamista hyvinvointikertomuksessa.

Kirjaston työntekijä ehdotti, että päättäjille voitaisiin järjestää elävä kirjasto. Elävä kirjasto on Tanskassa kehitetty toimintamalli, jossa kirjastosta lainataan kirjojen sijasta ihmisiä. Lainattujen ihmisten kanssa käydään keskusteluja, joiden tarkoitus on lisätä ymmärrystä moninaisuudesta, ihmisarvosta ja ihmisoikeuksista. Menetelmä sopii esimer-

kiksi nuoriso- ja antirasistiseen työhön. (Allianssi 2021.) Vastaaja siis ehdottaa, että kuntapäättäjät kävisivät kirjaston työntekijöiden kanssa henkilökohtaisia keskusteluja, joiden tarkoituksena olisi toisen osapuolen parempi ymmärtäminen.

Yksi kuntapäättäjä vastasi kysymykseen toteamuksella, että vastaajan kunnassa viranhaltija ei ole perillä kirjaston asioista, joten ne täytyy tarkastaa itse kirjastosta.

5.8 Kokemus päättäjien tietojen riittävyydestä

Kirjaston työntekijöiden 13. kysymys kysyi uskovatko vastaajat kuntapäättäjillä olevan realistinen kuva kirjastotyöntekijöiden työmäärästä ja -tehtävistä. Vastaavasti kuntapäättäjien 11. kysymys kysyi kokevatko vastaajat saavansa tarpeeksi informaatiota päätöstensä tueksi.

Kuvio 32. Esittää, kuinka kirjaston työntekijöiden vastaukset jakautuivat ja kuvio 33. vastaavasti kuntapäättäjien vastausten jakautumisen. Melkein 95 % kirjaston työntekijöistä oli sitä mieltä, että kuntapäättäjillä ei ole realistista kuvaa heidän työmääristään ja -tehtävistään. Melkein 87 % päättäjistä. taas katsoi saavansa tarpeeksi tietoa kirjaston työtehtävistä ja -määristä tehdäkseen päätöksiä.

Kuvio 32. Kysymys 13. Koetko että kuntapäättäjillä on realistinen kuva kirjastotyöntekijöiden työmäärästä ja -tehtävistä? (n=185).

Kuvio 33. Kysymys 11. Koetko saavasi tarpeeksi informaatiota päätöstesi tueksi? (n=271).

5.9 Parannusehdotukset

Viimeinen kysymys oli kummallekin perusjoukolle sama: miten muuttaisit tai parantaisit kuntapäättäjien tiedonsaantia päätöksenteon yhteydessä. Kysymys oli avokysymys, eli vastaajat saivat kirjoittaa mietteitään omin sanoin.

Vastauksia tuli yhteensä 241, joista 111 oli kirjaston työntekijöiltä ja 130 kuntapäättäjiltä. Kaikki vastaukset eivät vastanneet esitettyyn kysymykseen. Kyselyssä ei ollut erikseen palauteosiota, joten osa vastaajista käytti vapaasanamuotoa mahdollisuutena antaa palautetta. Osa vastaajista vastasi välimerkillä tai ilmaisulla siitä, että heillä ei ole mielipidettä asiasta. Muutama kirjaston työntekijä oli sitä mieltä, että he olivat vastanneet kysymykseen jo kohdassa 12. Kaksi kuntapäättäjää kritisoi kysymystä 8., joka koski työtehtävän vaatimaa ajallista panostusta. Yksi kuntapäättäjistä vastasi lyhyesti “KVG”,

joka on lyhenne sanoista “kato vittu googlesta” (Urbaani sanakirja 2021). Epäselväksi jäi, oliko vastaus suunnattu kyselyn laatijalle vai oliko se ilmaus vastaajan tiedonhakutottumuksista. Yhdessä vastauksessa saattoi myös olla useampi parannusehdotus, ja ehdotukset teemoiteltiin omina ehdotuksinaan eri kategorioiden alle. Vastaukset teemoiteltiin ryhmiin ja samantyyppiset vastaukset laskettiin tietyn teeman alle. Näin saatiin karkea kuva siitä, minkälaiset ehdotukset nousivat suosituiksi kussakin perusjoukossa. Teemoitettuja vastauksia oli yhteensä 224, joista 98 oli kirjaston työntekijöiltä ja 126 kuntapäättäjiltä.

Taulukko 1. esittää vastausten jakautumisen teemojen alle. Taulukossa on erotettu, kuinka moni vastauksista tuli kultakin perusjoukolta. Vastaukset on järjestetty yhteismäärän mukaan järjestykseen, jossa suurin määrä on taulukon yläpäässä ja pienin määrä taulukon alapäässä.

Eniten vastauksia saanut yksittäinen keino oli kirjastovierailut. Vierailujen luonteesta oli hajontaa vastausten kesken. Kuntapäättäjien vastauksista suurin osa kannatti vierailuja oman kunnan kirjastoa tai kirjastoja muistuttaviin kirjastoihin. Kyse oli siis toiminnan vertailusta. Kirjaston työntekijöiden vastauksissa korostui kaksi eri näkökulmaa. Ensimmäisessä toivottiin kuntapäättäjien vierailevan oman kuntansa kirjastossa henkilökunnan opastamana. Näin voitaisiin myös keskustella kasvokkain. Toinen suosittu ajatus oli, että kuntapäättäjät kokeilisivat, minkälaista on työskennellä kirjastossa.

Toiseksi eniten vastauksia saanut teema oli tietoa suoraan työntekijöiltä. 25 vastauksesta 17 tuli kuntapäättäjiltä, joista suuri osa koki, että viranhaltijalta saatu tieto ei aina ole yhtä kattavaa kuin suoraan työntekijöiltä saatu tieto. Kirjaston työntekijät toivoivat lisää mahdollisuuksia saada äänensä kuuluviin heitä koskevassa päätöksenteossa.

Päättäjän omaa aktiivisuutta korostettiin 21 vastauksessa. Kumpikin perusjoukko tarjosi tätä vastausta lähes yhtä paljon. Vastanneet kuntapäättäjät näkivät oman aktiivisuutensa olevan hyvin tärkeää, kun he päättivät asioista, jotka kokivat tärkeäksi. Kirjaston työntekijöiden vastauksissa näkyi huoli siitä, että päätöksenteko on liikaa päättäjien oman aktiivisuuden varassa.

Samoin 21 vastausta oli sitä mieltä, että päätöksenteon tueksi tarvitaan lisää tietoa. 14 vastauksista tuli kirjaston työntekijöiltä ja seitsemän kuntapäättäjiltä. Varsinkin työntekijät siis kokivat, että heidän työstään ei ole tarpeeksi saatavilla olevaa tietoa.

Kumpikin perusjoukko nosti myös viranhaltijan välittämät tiedot esiin. Kuntapäättäjät näkivät viranhaltijalla olevan paljon valtaa siinä, mitä tietoja tämä päättää välittää eteenpäin ja mitä osa-alueita hän haluaa korostaa. Toisaalta toivottiin myös enemmän tiiviitä, tietointensiivisiä tiivistelmiä päätöksenteon tueksi. Kirjaston työntekijöiden vastauksissa korostui taas pelko siitä, että kaikkea tarpeellista tietoa ei välitetty eteenpäin. Yksi kuntapäättäjä kertoi vastauksessaan, että hänen kunnassaan kirjastotoimi kuului ennen kulttuurilautakuntaan, joka lakkautettiin. Sen jälkeen kirjaston asiat siirtyivät sivistyslautakuntaan, joka oli jo ennestään hyvin työllistetty. Tämän takia kirjastotoimi ei saa tarpeeksi aikaa lautakunnassa. “Kunnassa pitäisi edelleen olla erikseen kulttuurilautakunta, koska sivistyslautakunta on omissa asioissaan työllistetty. Kirjasto- ja kulttuuriasioihin ei perehdytä riittävästi, omassa lautakunnassaan nämä tulisivat paremmin esille.”

Kirjaston omakohtainen käyttäminen sai myös kannatusta kummaltakin perusjoukolta, joskin hiukan enemmän kirjaston työntekijöiltä. Kumpikin vastaajajoukko oli sitä mieltä, että liian harvalla kuntapäättäjällä on tarpeeksi omakohtaista kokemusta kirjastosta, joskin kirjaston työntekijöiden vastauksista useammassa jopa vaadittiin, että päättäjillä pitäisi olla velvollisuus kirjaston aktiiviseen käyttämiseen.

Seitsemän kuntapäättäjää ja kuusi kirjaston työntekijää oli sitä mieltä, että keskusteluyhteyksiä tulisi parantaa. Vastaukset eivät antaneet kovinkaan konkreettisia keinoja tilanteen ratkaisuksi, mutta niistä näkyy halu lisätä suoraa vuorovaikutusta päättäjien ja työntekijöiden välillä.

11 kuntapäättäjää nosti esiin sen, että kirjastotoimea koskevia tietoja on vaikea saada lautakunnan ulkopuolisissa päätöselimissä. Useammassa vastauksessa nähtiin mahdollisesti ongelmallisena se, että lautakunnalla on hyvin paljon valtaa päätösten teossa ja

niiden vastustaminen esimerkiksi valtuustotasolla on hankalaa. Tämän lisäksi yksi vastaajista tunnisti myös lautakuntavalmistelun hyödyt: "*Oman kaupungin lautakunnilla on melko paljon päätösvaltaa, valtuutettu voi toisinaan kokea, että päätettäväksi tulee vain ylätason asioita ja se, missä päätöselinten rajanveto kulkee, mietityttää toisinaan. Toisaalta lautakunta voi keskittyä sen sektorin asioihin, joten yleisellä tasolla tämä järjestelmä on perusteltu.*"

Useammat kuntapäättäjät olivat toivoneet lisää tietoa saataville. 9 vastaajaa oli kuitenkin sitä mieltä, että ongelma ei ole saatavilla olevan tiedon määrässä, vaan ajanpuutteessa. Vastaajat kokivat, että heillä on paljon päätöksiä tehtävänä ja niitä varten paljon tietoa, mutta aika on rajoittava tekijä. Myös yksi kirjaston työntekijä tunnisti tämän ongelman.

Kymmenen vastaajaa nosti avoimuuden lisäämisen keinoksi lisätä tiedonkulkua. Kahdeksan näistä vastauksista tuli kuntapäättäjiltä. Niin ikään kymmenen vastaajaa koki, että kirjasto voisi tiedottaa toiminnastaan enemmän eri kanavissa. Esiin nostettiin paikallislehdet, media yleisesti ja sosiaalinen media. Yhdeksän kuntapäättäjää toivoi enemmän infotilaisuuksia tai iltakouluja nimenomaan päättäjille. Kirjastolta lisää aktiivisuutta toivoi 7 vastaajaa.

Lopuissa ehdotuksissa vastauksia oli kolme tai vähemmän. Kolme kuntapäättäjää toivoi osallistavampaa lautakuntatyötä. Samoin kolme päättäjää nosti kirjastoraadin roolin esiin tiedonkulun kanavana. Yksikään kirjaston henkilökunnan edustaja ei tässä kysymyksessä nostanut kirjastoraatia esiin. Toisaalta kirjastoraati oli ennalta määrättynä vaihtoehtona jo kirjaston työntekijöiden kysymyksessä 12 ja kuntapäättäjien kysymyksessä 10. Yksi kuntapäättäjä ja kaksi kirjaston työntekijää toivoi kirjastoammattilaisten hakeutuvan kunnallisiin luottamustoimiin. Kaksi kuntapäättäjää ja yksi työntekijä nostivat esiin asiakkaiden palautteiden kuuntelemisen. Yksi kuntapäättäjä ja yksi työntekijä nostivat kyselyn teemaan sopien vaikuttavuuden mittarien ottamisen osaksi päätöksentekoa. Yksi kuntapäättäjä myös ehdotti eri vuosien tilastojen vertailua tiedonhankinnan tueksi.

Taulukko 1. Kysymysten 12. ja 14. Miten muuttaisit tai parantaisit kuntapäättäjien tiedonsaantia päätöksenteon yhteydessä? vastaukset teemoiksi koottuna. (n=241).

Teema	Kunta-päättäjät	Kirjaston työntekijät	Yhteensä
Kirjastovierailut	7	26	33
Tietoa suoraan työntekijöiltä	17	8	25
Päättäjän oma aktiivisuus	11	10	21
Enemmän tietoa saataville	7	14	21
Viranhaltijoiden tiedonantojen parantaminen	14	6	20
Kirjaston omakohtainen käyttäminen	8	11	19
Keskusteluyhteyksien parantaminen	7	6	13
Tiedonsaanti lautakunnan ulkopuolisissa elimissä ei ole riittävää	11	0	11
Tietoa on tarpeeksi, aika sen hankkimiseksi on ongelma	9	1	10
Avoimuuden lisääminen	8	2	10
Kirjaston asioista tiedottaminen eri kanavissa	3	7	10
Infoiltoja tai iltakouluja päättäjille	9	0	9
Kirjaston aktiivisuus	4	3	7
Osallistavampi lautakuntatyö	3	0	3
Kirjastoraati	3	0	3
Kirjastoammattilaisten hakeutuminen kuntapäättäjiksi	1	2	3

Palvelujen käyttäjien mielipiteiden kuuleminen	2	1	3
Lisää eri vaikutusten arviointeja	1	1	2
Vertailu edellisten vuosien tilastoihin	1	0	1
Yhteensä:	**126**	**98**	**224**

Suurimmassa osassa kirjaston työntekijöiden vastauksia kuntapäättäjiltä toivottiin aktiivisia toimia, kun taas kirjastojen aktiivisuutta ei korostettu yhtä paljon. Kuntapäättäjien vastauksissa taas ehdotettiin toimia niin kirjastojen kuin päättäjienkin tahoilta. Vastausten perusteella suurin osa kuntapäättäjistä tunnisti tarpeen parantaa tiedonkulkua, ja osa kritiikistä kohdistui myös muihin kuntapäättäjiin. Viranhaltijaa lukuun ottamatta kirjaston työntekijöiden vastauksissa ei kritisoitu juurikaan kollegoita, vaan kirjastosta puhuttiin yhtenä yksikkönä, jonka toimintaa pitäisi parantaa.

Kuntapäättäjien parannusehdotuksista nähdään, että kuntakohtaisissa päätöksentekorakenteissa on suuria eroja. Osassa kunnissa on kehitetty toimintamalleja, joihin vastaajat ovat tyytyväisiä, toisissa kunnissa uudistukset taas ovat vaikeuttaneet vastaajien päätöksentekoa. Kirjaston työntekijöiden vastauksista taas nähdään tunne siitä, että tietoa olisi olemassa, mutta työkalut sen välittämiseen puuttuvat.

6 ANALYYSI JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Luvussa käydään läpi tutkielman analyysi ja lopulliset johtopäätökset teoriaosuuden ja tehdyn tutkimuksen perusteella. Luku 6.1. syventyy analysoimaan luvussa 5. esitettyjä tuloksia ja liittämään tuloksiin merkityksiä. Luvussa 6.2. pohditaan tutkimuksen onnistuneisuutta, pätevyyttä ja mahdollisia puutteita. Luvussa 6.3. esitetään teorian, tutkimustulosten ja –analyysin perusteella johtopäätöksiä tutkimusongelmaan. Luku 6.4. esittää mahdollisuuksia jatkotutkimukselle.

6.1 Analyysi

Tutkimuksen analyysi perustuu aina käsiteltävään tutkimusongelmaan tai ongelmiin. Tässä tapauksessa tutkimusongelma oli selvittää, kuinka kuntapäättäjien ja yleisten kirjastojen työntekijöiden näkemykset yleisten kirjastojen tavoitteista, työtehtävistä ja resursseista eroavat toisistaan. Tätä perimmäistä tutkimusongelmaa lähestyttiin osakysymysten avulla, joita olivat kuinka tärkeinä päättäjät ja työntekijät näkevät kirjastolain määrittämät tavoitteet, yleisten kirjastojen työtehtävät, koulutusvaatimukset kyseisiin työtehtäviin ja kuinka suuri osuus työajasta tulisi käyttää kuhunkin työtehtävään. Tässä kappaleessa aineisto käydään läpi jokaisen osakysymyksen näkökulmasta ja lopuksi niistä saaduista johtopäätöksistä pyritään vastaamaan pääasialliseen tutkimuskysymykseen.

6.1.1 Työtehtävien ja palvelujen tärkeys kirjaston toiminnan ja tavoitteiden kannalta

Tulosten perusteella vastaajat suhtautuivat yleisten kirjastojen työtehtäviin ja palveluihin myönteisesti, vaikka kirjaston työntekijät suhtautuivatkin niihin kuntapäättäjiä myönteisemmin kautta linjan. Kysymyksissä määritetyllä arvoasteikolla 1–5 yksikään työtehtävä ei saanut yhdessäkään kyselyn kysymyksessä arvosanojen keskiarvoksi alle 2,7. Kun arvioitiin tehtävien tai palveluiden tärkeyttä kirjaston toiminnan kannalta, matalimmat arvosanat olivat 3,5 tienoilla. Aineistossa esiintyvät erot ovat siis pääasiassa pieniä, ja tämän takia analyysissa nostetaan esiin suurimpia poikkeamia.

Vastaajaryhmät suhtautuivat kirjastolain asettamiin tavoitteisiin samankaltaisesti. Tärkeimmiksi koettiin tavoitteet, joiden nähdään toteuttavan kirjaston perinteistä roolia, eli aineiston tarjoaminen kaikille ja lukemisen edistäminen. Tämä näkyi myös vastaajaryhmien suhtautumisessa kirjastojen työtehtäviin ja palveluihin. Työtehtävät, jotka liittyivät suoraan aineiston toimittamiseen käyttäjille, saivat hyviä arvosanoja. Lyhyesti sanottuna vastaajille kirjaston tärkein toiminto on aineiston käyttöön saaminen.

Kirjastolain tavoitteista tai yleisten kirjastojen tehtävistä ei nähty yhtä tärkeäksi sellaisia toimintoja, jotka eivät suoraan liity aineiston tarjoamiseen. Esimerkiksi erilaisten tilojen tarjoaminen, digituki ja kotiseutukokoelman ylläpito sijoittuivat vertailuissa melko matalalle. Samoin kävi usealle työtehtävälle, joka tehdään kirjaston käyttäjältä piilossa.

Suhtautuminen käyttäjiltä piilossa suoritettaviin työtehtäviin erotti vastaajaryhmiä toisistaan. Työntekijät antoivat huomattavasti korkeampia arvosanoja esimerkiksi sellaisille työtehtäville kuin aineiston poistolle ja siirroille, aineiston luetteloinnille ja kotipalvelulle. Osa erosta ryhmien vastausten välillä selittyy varmastikin sillä, että kaikki kuntapäättäjät eivät tiedä, mitä tiettyyn taustatehtävään sisältyy ja mikä vaikutus sillä on kirjaston toiminnan kokonaisuuteen. Ammattilaisilla on luonnollisesti kokonaisvaltaisempi kuva omasta alastaan. Toisaalta vastauksissa näkyy myös henkilön itse käyttämien palvelujen kokeminen tärkeäksi. Tämä näkyy esimerkiksi siinä, että lainaaminen ja asiakaspalvelu koettiin tärkeäksi, mutta kotipalvelu sijoittui arvosanojen matalammalle puolelle.

Työntekijät arvioivat työtehtävät yhtä poikkeusta lukuun ottamatta kuntapäättäjiä korkeammilla arvosanoilla. Vain paikallistietouden ylläpitäminen keräsi kuntapäättäjiltä korkeamman arvosanan kuin toiselta vastaajaryhmältä. Tämä on huomattava ero, koska kirjaston työntekijät arvioivat palveluja muuten korkeammilla arvosanoilla. Kuntapäättäjien arvioissa tehtävä oli keskikastia (3,68), kun taas työntekijät arvioivat sen listan häntäpäähän (3,56). Tästä voidaan päätellä, että kuntapäättäjät arvioivat annettuja työtehtäviä kirjastolakiin perustuen kyselyn alussa esitettyjen kirjastolain tavoitteiden

avulla. Työntekijöille esimerkiksi kotiseutukokoelman ylläpitäminen voi olla vieras työtehtävä, koska se keskittyy usein yhden ihmisen tehtäväksi. On siis mahdollista, että työntekijät perustelivat vastauksiaan empiiristen ammattikokemustensa kautta.

Yksittäisiä työtehtäviä tarkasteltaessa voidaan todeta, että kuntapäättäjien arviot perustuvat siihen, mitä he asiakkaina odottavat kirjastolta. Palvelut kuten kouluyhteistyö, asiakaspalvelu ja lainaaminen ja palautus nähtiin hyvin tärkeinä kirjaston toiminnan kannalta. Toisaalta asiakkaille näkymättömät taustatyöt, kuten aineistonhankinta, aineiston lainauskuntoon saattaminen ja aineiston luettelointi ja sisällönkuvailu nähtiin tärkeämmäksi kirjastolain asettamien tavoitteiden takia, eikä kirjaston toimivuuden takia. Työntekijät taas kokivat nämä työtehtävät tärkeäksi nimenomaan kirjaston toiminnan kannalta. Erot kysymysten välillä ovat pieniä, mutta ne indikoivat odotettua kuvaa siitä, että kuntapäättäjät palvelujen käyttäjinä arvioivat palvelujen hyötyjä sen mukaan, miten niiden hyödyllisyys näkyy henkilön omasta näkökulmasta. Kirjaston työntekijät taas arvioivat asiaa asiakkaan näkökulman lisäksi myös ammatillisesta näkökulmasta, joka vaikuttaa olevan laajempi.

6.1.2 Käytettävän työajan määrä työtehtävää kohden

Kyselyssä kartoitettiin vastaajien suhtautumista kirjaston resurssien jakautumiseen työtehtävien välillä työajan näkökulmasta. Päättäjien arviot työtehtävän vaatimasta työajasta olivat huomattavan samankaltaisia kuin arviot, joita he antoivat siitä näkökulmasta, kuinka tärkeä palvelu on kirjaston toiminnalle. Esimerkiksi päättäjät pitivät kouluyhteistyötä tärkeimpänä palveluna ja heidän mielestään siihen tuli myös käyttää eniten työaikaa. Poikkeuksiakin oli, esimerkiksi lainaamiseen ja palauttamiseen ei katsottu tarvittavan paljoa työaikaa, joka selittynee näiden palvelujen automatisoitumisella. Työntekijät sen sijaan vaikuttivat arvioivan tarvittavaa työaikaa eri tavalla, eivätkä vastaukset tässä kysymyksessä olleet yhteneväisiä edellisten työtehtäviä koskevien kysymysten kanssa. On todennäköistä, että kirjaston työntekijöiden käsitykset työtehtävään vaadittavasta ajasta perustuvat kuntapäättäjiä enemmän empiirisiin havaintoihin. Esimerkiksi kirjastojen väliset aineistokuljetukset nähtiin kohtuullisen tärkeäksi tehtäväksi

kirjaston toiminnalle, mutta työaikavertailussa se sijoittui listan hännille. Päättäjillä työaika-arvio seurasi sitä, kuinka tärkeänä päättäjät pitivät kyseistä työtehtävää.

6.1.3 Koulutusaste

Työtehtävään tarvittavasta koulutusasteesta vastaajaryhmät vastasivat samansuuntaisesti. Ammattitutkinnon nähtiin riittävän suureen osaan kirjaston työtehtävistä kummankin joukon vastauksissa. Toisaalta kuntapäättäjät näkivät työntekijöitä enemmän tarvetta sekä alemman että ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneille työntekijöille. Tässä kohtaa on hyvä huomata, että kyselyssä ei ollut yhtäkään työtehtävää, joka kuuluisi esimerkiksi kirjastotoimenjohtajalle tai kirjastonjohtajalle.

Mielenkiintoinen ero vastaajaryhmien välillä oli suhtautuminen kouluyhteistyöhön koulutusastetta tarkasteltaessa. Päättäjät olivat arvostelleet kouluyhteistyön jatkuvasti tärkeimmäksi palveluksi ja arvioivat työtehtävään riittäväksi koulutusasteeksi ammattitutkinnon. Kirjaston työntekijät sen sijaan arvioivat samaan työtehtävään tarvittavaksi koulutusasteeksi alemman korkeakoulututkinnon. Arvioitu koulutusaste ei kerro työtehtävän arvostuksesta, mutta on mielenkiintoista, että työntekijät arvioivat koulutustarpeen korkeammaksi, eli työtehtävä koetaan kirjastossa haastavammaksi kuin päättäjien keskuudessa. Kirjaston työntekijät arvioivat myös käyttäjille näkymättömiä töitä, kuten luettelointia, sisällönkuvailua ja aineistonhankintaa vähän vaativammiksi kuin kuntapäättäjät.

6.1.4 Kokemukset tiedontarpeista

Vastaajaryhmillä oli hyvin erilaiset näkemykset siitä, onko kuntapäättäjillä tarpeeksi tietoa kirjaston toiminnasta päätöksenteon tueksi. Lähes kaikki (94,57 %) työntekijät vastasivat, ettei näin ole. Vastaavasti hyvin suuri enemmistö (86,94 %) päättäjistä vastasi, että päättäjien tiedot ovat riittäviä. Työntekijöiden avoimissa vastauksissa tämä tulos näkyi – tiedon ei uskottu kulkevan päättäjille asti tai sitä ei ajateltu sisäistettävän. Päättäjien avoimissa kysymyksissä tarve tiedosta vaihteli. Suurin osa ei kokenut tarvetta lisätiedolle, mutta osa vastaajista kertoi tiedon keskittyvän esimerkiksi lautakuntiin, joka vaikeutti heidän omaehtoista päätöksentekoaan valtuustossa. Päättäjät nostivat esiin

myös ajankäytölliset ongelmat ja sen tosiasian, että he joutuvat tekemään päätöksiä monista asioista, jotka ovat toisinaan vastakkain, kun asioista päätetään. Esimerkiksi kouluihin liittyvät päätökset tehdään useissa kunnissa samassa lautakunnassa kuin kirjastoja koskevat päätökset. Vastaajaryhmien näkemyserot näkyivät myös esimerkiksi ryhmien suhtautumisessa kirjastovierailuihin. Työntekijät kokivat, että päättäjien olisi tärkeää tutustua nimenomaan oman kotikirjastonsa toimintaan, kun taas päättäjät halusivat vertailla oman kuntansa kirjaston toimintaa muihin lähialueen kirjastoihin. Työntekijät siis selvästi uskovat päättäjien olevan tietämättömiä kotikirjastonsa palveluista, kun taas päättäjät olivat innokkaita keksimään uusia tapoja kirjaston toiminnan parantamiseksi.

Kysymys parhaasta tavasta välittää tietoa kirjaston toiminnasta kuntapäättäjien käyttöön toi esiin eroja vastaajajoukkojen välillä. Kumpikin vastaajajoukko piti viranhaltijaa tärkeänä linkkinä kirjaston ja päättäjien välillä, mutta kirjaston työntekijöiden vastauksissa esiintyi myös huoli viranhaltijan kyvystä pitää kirjaston puolia muita palveluja vastaan. Yksi vastaajista sanoi, että kirjasto jää päätöksenteossa jalkoihin samassa lautakunnassa käsiteltävien kouluasioiden takia. Kirjaston työntekijät myös suosivat useita eri tapoja tiedon välittämiseksi, kun taas kuntapäättäjät suosivat hyvin vahvasti viranhaltijan antamia tietoja ja omaa perehtymistään tiedonhankintakeinoina.

Vastaajaryhmien näkökulmien ero tuli esiin myös avoimissa vastauksissa. Kuten taulukko 1. näytti, monet avoimien vastausten perusteella muodostetuista teemoista saivat valtaosan mainintoja toiselta vastaajaryhmältä. Päättäjät toivoivat esimerkiksi iltakouluja, suoria kontaktointeja kirjaston työntekijöiltä, kun taas kirjaston työntekijät halusivat työstään enemmän tietoa saataville ja kirjastovierailuja. Vastaukset olivat harvemmin jakautuneet tasan vastaajaryhmien välillä. Tästä voidaan päätellä odotettavissakin ollut tulos, että vastaajan rooli joko päättäjänä tai työntekijänä vaikuttaa vahvasti palvelua koskeviin mielipiteisiin. Kuntapäättäjällä ei välttämättä edes voi olla täsmälleen samanlainen kuva kirjastosta kuin kirjaston työntekijöillä.

Kirjaston työntekijät vastasivat kyselyyn ryhmänä yhtenäisemmin ja suosivat rohkeammin annetun arvoasteikon ääripäitä kuin kuntapäättäjät. Esimerkiksi kun vastaajien piti

järjestää kirjastolain määrittämät tavoitteet tärkeysjärjestykseen, valitsivat työntekijät ensimmäiseksi sijoittuneelle vaihtoehdolle enemmän sijoituksia 1. kuin kuntapäättäjät ryhmänä. Tämä ilmiö oli havaittavissa jokaisessa kysymyksessä. Kirjaston työntekijät myös valitsivat enemmän asteikon ääripäitä, varsinkin arvosanoja 4 ja 5. Työntekijöiden arviot olivatkin kuntapäättäjien arviointeja positiivisempia.

Ilmiön selittävänä tekijänä on todennäköisesti se, että kaikki kyselyyn vastanneet työntekijät ovat päivittäin tekemisissä työpaikkansa tarjoamien palvelujen kanssa, kun taas kuntapäättäjien kokemukset kirjastoista voivat olla hyvinkin erilaisia ja eritasoisia. Osa kuntapäättäjistä kertoi vastauksissaan käyttävänsä kirjaston palveluja aktiivisesti, kun taas osa myönsi, että ei tunne kuntansa kirjastopalveluja. Tämä aiheuttaa pakostakin erilaisia näkemyksiä kirjastopalveluista.

6.2 Tutkimuksen luotettavuus, pätevyys ja mahdolliset puutteet

Tutkielma eteni tutkimusongelman muodostumisen jälkeen nopeasti aineiston keräämiseen tutkimusta varten. Kyselytutkimus toteutettiin nopeasti, ja tutkimuskysymyksiä muotoiltiin ja tarkennettiin vielä senkin jälkeen, kun kyselylomake oli valmis ja siihen oli kerätty vastauksia. Tutkimuksen kannalta olisi voinut olla parempi odottaa, kunnes tutkimuskysymykset olisivat olleet nykyisessä muodossaan. Siitä huolimatta kirjoittajana koen, että kyselytutkimus vastasi kattavasti tutkimuskysymyksiin. Kysely olisi voinut olla paikoin tarkempi ja kompaktimpi, kuten useampi vastaajakin huomautti.

Tietääkseni vastaavanlaista tutkimusta kuntapäättäjien suhtautumisesta tiettyä palvelua kohtaan ei ole tehty, joten tutkimuksen toistettavuutta on siinä mielessä hankala todistaa. Yleisten kirjaston toiminnasta on kuitenkin tehty runsaasti asiakkaille suunnattuja tyytyväisyyskyselyjä. Koska kuntapäättäjien vastaukset tämän tutkielman kyselyyn antoivat viitteitä siitä, että he arvioivat kirjastopalveluita ainakin osittain asiakkaan näkökulmasta, voidaan tyytyväisyyskyselyiden avulla pohtia, ovatko kyselytutkimuksen vastaukset ollenkaan oikean suuntaisia. Kuntaliiton vuonna 2020 tekemän tutkimuksen mukaan 91 % kantaa ottaneista vastaajista oli erittäin tyytyväisiä oman kuntansa kirjas-

topalveluihin (Pekola-Sjöblom 2021, 11). Myös tämän tutkielman tutkimuksessa vastaajat suhtautuivat hyvin positiivisesti kirjastopalveluihin, joten tulokset ovat siinä mielessä yhteneväiset. Tämä ei kuitenkaan kerro tarpeeksi tutkimuksen toistettavuudesta.

Kyselyyn kertyi yhteensä 456 vastausta, joista 185 tuli kirjaston työntekijöiltä ja 271 kuntapäättäjiltä. Vastausten määrä ylitti odotetun, ja mikäli vastaajajoukkojen sisällä on tarpeeksi monimuotoisuutta, voidaan tuloksia mielestäni pitää oikean suuntaisina.

Tutkimuksen näkyvimmät epävarmuudet liittyvät vastaajajoukkojen rakenteisiin. Siinä missä vastanneista kuntapäättäjistä yli 55 % asui alle 10 000 asukkaan kunnassa, vastanneista kirjaston työntekijöistä melkein 48 % työskenteli yli 50 000 asukkaan kunnassa. Vastaajajoukkojen toimintaympäristöjen välillä on siis suuria eroja. Vastaajajoukkojen ikärakenteissa oli myös jonkin verran eroa. Suurin ero oli yli 65-vuotiaiden osuudessa, jotka muodostivat vastanneista kuntapäättäjistä neljänneksen, kun taas kirjaston työntekijöistä tähän ikäryhmään kuului vain yksi vastaaja. Kirjaston työntekijät olivat myös keskimäärin kuntapäättäjiä nuorempia.

Itse kyselytutkimus sisälsi myös ominaisuuksia, jotka voivat vaikuttaa negatiivisesti tulosten luotettavuuteen. Kyselyssä kysyttiin kirjaston työtehtävistä ja palveluista, mutta niitä ei erikseen selitetty vastaajille. Tutkimuksen tulokset viittasivat siihen, että vastaajat ainakin toisessa vastaajaryhmässä perustivat vastauksiaan omiin kokemuksiinsa, joten kaikki kyselyssä esitetyt työtehtävät ja palvelut eivät välttämättä olleet vastaajille ennestään tuttuja tai yksiselitteisesti esitettyjä. Esimerkiksi kotipalvelu ei välttämättä sano mitään henkilölle, joka ei käytä kirjastoa aktiivisesti, tai jonka tuttavapiiriin ei kuulu kotipalvelua käyttävää henkilöä. Myös kirjaston käyttäjille näkymättömät työtehtävät, kuten aineiston luettelointi tai poistot ja siirrot voivat olla epäselviä vastaajille, koska niiden merkitystä kirjaston toiminnalle ei vastaajille selvitetty. Tutkimuksen tuloksissa esiintyvät yksittäiset erikoiset poikkeukset voivat johtua tämänkaltaisista epäselvyyksistä.

Tutkimus on suurelta osin pätevä, koska kyselyt mahdollistavat tutkimusongelman määrittämän vertailun kahden vastaajaryhmän välillä. Kysely kartoitti vastaajaryhmien näkemyksiä yleisten kirjastojen lain vaatimista tavoitteista ja tehtävistä. Lisäksi kysely mittasi vastaajien näkemyksiä tehtäviin ja palveluihin tarvittavista resursseista ajankäytön ja koulutuksen osalta. Näitä tuloksia vertailtiin kahden vastaajajoukon välillä. Vaikka asetettuihin tutkimusongelmiin saatiin tutkimuksen avulla vastauksia, olisi tutkimuksessa ollut myös parantamisen varaa. Tutkimuksessa pyydettiin asettamaan kirjastolain yleisille kirjastoille asettamat tavoitteet tärkeysjärjestykseen, ja kirjastolain asettamille tehtäville olisi voinut tehdä samanlaisen kysymyksen. Resursseista puhuttaessa olisi myös ollut hyvä tuoda esiin raha. Toisaalta rahallisen arvon mittaaminen luotettavasti olisi ollut varmasti vähintäänkin erittäin haastavaa, ellei jopa mahdotonta tämän tutkielman tekijän taitotasolla.

Tutkielmassa valittua teoriakehystä olisi myös voinut hyödyntää paremmin kyselytutkimuksessa. Saatua aineistoa tutkittiin nyt tietystä näkökulmasta, jota ei oltu oikeastaan selvitetty vastaajille. Vaikuttavuuden näkökulma ilmeni vastaajille tavallaan kysyttäessä kirjastolain määrittämistä tavoitteista, mutta vaikuttavuutta ei kuitenkaan määritelty vastaajille missään vaiheessa. Myöskään tietojohtamista ei määritelty, tai edes mainittu vastaajille. Tämä voi olla osaltaan myös eettinen kysymys: osa vastaajista voi kokea tutkimuksen asetelman harhaanjohtavaksi.

Eettisen näkökulman lisäksi teoriakehyksen ja kyselytutkimuksen irrallisuus voi vaikuttaa siihen, että aineistosta tehdyt tulkinnat ovat jollain tavoin ongelmallisia. Tutkielman toteuttajalla voi teoriaan tutustumisen takia olla erilaisia taustaoletuksia, kuin kyselyyn vastanneilla henkilöillä, joilla ei ole samaa tietämystä. Aineistosta tehdyt tulkinnat tulisikin tehdä tavalla, jossa pyritään ymmärtämään vastaajan näkökulmaa, varsinkin jos sitä pyritään tulkitsemaan vastaajalle tuntemattoman teoriakokonaisuuden avulla.

6.3 Johtopäätökset

Tutkielman perusteella on ilmiselvää, että sekä kirjaston työntekijät että kuntapäättäjät arvostavat yleisiä kirjastoja. Kirjaston työntekijät pitivät kirjaston työtehtäviä ja palveluja

kuitenkin lähes poikkeuksetta kuntapäättäjiä tärkeämpinä. Kumpikin vastaajaryhmä lähestyi kysymyksiä omista lähtökohdistaan: kuntapäättäjät arvioivat itselleen tärkeitä ja näkyviä palveluja tärkeiksi, kun taas kirjastolaiset arvioivat ammatillisesta näkökulmasta tärkeitä toimintoja korkealle, vaikka ne eivät olisikaan näkyvissä loppukäyttäjälle. Toisaalta kuntapäättäjien vastauksiin vaikutti selvästi myös rooli päätöksentekijöinä. Kirjaston työntekijät korostivat tiedonkulussa kuntapäättäjien vastuuta, kun taas kuntapäättäjien vastauksissa tiedonkulun parantamista pohdittiin monipuolisemmin esimerkiksi päätösorganisaation tasolla, viranhaltijan ja päättäjien välillä ja päättäjien ja kirjaston työntekijöiden välillä.

Kuntapäättäjät arvioivat kirjaston yksittäisten palvelujen tai työtehtävien tärkeyttä henkilökohtaisesta näkökulmastaan, jolloin tärkeys korostui palveluissa, joita vastaajat itse käyttivät. Esimerkiksi yksi vastanneista kuntapäättäjistä vastasi avoimeen kysymykseen parannusehdotuksista näin:

> *"Pakollinen kirjaston käyttö ennen päätöksen tekoon osallistumista. Monilla ei ole aavistustakaan, mistä he puhuvat. Vastauksissani kehottaisin myös kiinnittämään huomiota siihen että hyllytys, aineistokuljetukset, muovitus, sisällönkuvaukset ja moni muu asia olisi tehtävissä keskitetysti esim. työelämäkuntoutujien toimesta. Myös suurin osa aineistohankinnasta olisi mahdollista keskittää, poikkeuksena paikallismateriaali. Lainaus ja palautus pitäisi asiakkaiden hoitaa itse. Kouluyhteistyöhön, tiedonhankintaan ja kotipalveluun tarvitaan "oikeata" asiakaspalvelua. Digivälineet pitää kirjastossa olla saatavilla, henkilökunnan ei tarvitse osata avustaa niiden kanssa. Tapahtumien järjestäminen ei kuulu kirjastohenkilökunnalle."*

Kyseisellä vastaajalla on vahvoja mielipiteitä siitä, mitä kirjastotoiminta on ja miten kirjaston toiminta pitäisi järjestää. Vastaaja on todennäköisesti keskimääräistä kirjaston käyttäjää perehtyneempi kirjaston toimintaan, mutta vastauksessa näkyy myös väitteitä, joiden todenperäisyys on kyseenalaista. Työelämäkuntoutujat eivät yleensä ole päteviä tekemään sisällönkuvailua, koska sisällönkuvailu on asiantuntijatyötä, joka vaatii

perehtyneisyyttä tiedonhaun teoriaan ja käytäntöön, monipuolista kielitaitoa, substanssiosaamista kuvailtavasta aihealueesta sekä kykyä käyttää asiasanoja johdonmukaisesti. Yleensä sisällönkuvailua tekevillä henkilöillä on korkeakoulututkinto tai muu informaatio- ja kirjastoalan tutkinto. (Suomen yliopistokirjastojen neuvosto 2015.) Vastaaja myös sanoo, että kirjaston henkilökunnan ei tarvitse osata opastaa käyttäjiä digilaitteiden käytössä. Tämä väite voi olla ristiriidassa kirjastolain 6 § kohdan 4) kanssa, jossa sanotaan, että yleisten kirjastojen tehtävänä on: "tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon;". (laki yleisistä kirjastoista 2016/1492 6 §.) Vastaus osoittaa, että perehtyneisyydestä huolimatta henkilökohtainen näkemys kirjaston toiminnasta pohjaa vahvasti henkilön omiin mielipiteisiin, eikä esimerkiksi työn tosiasialliseen sisältöön tai lakiin.

Kirjaston työntekijät arvostivat paljon käyttäjille näkymättömiä työtehtäviä, jotka ovat tärkeitä kuitenkin kirjaston toiminnan kannalta. Tämä on toki luonnollista, koska käyttäjältä piilossa olevien työtehtävien merkitys ei todennäköisesti ole, tai edes voi olla, täysin selvää tavalliselle käyttäjälle. Kuitenkin, kuten edellä mainitusta kuntapäättäjän vastauksesta käy ilmi, vastaajilla saattoi olla tiukkojakin mielipiteitä asioista, vaikka niiden sisältö ei olisi heille täysin selkeä. Tämä myös viittaa siihen, että kuntapäättäjillä ei ollut kattavaa kokonaiskuvaa kirjaston toiminnan laajuudesta.

Kyselyn vastauksissa näkyi kuntapäättäjien nojautuminen ammatilliseen päätöksentekoon, eli viranhaltijaan tuottamaan tietoon. Viranhaltijan tietoja pidettiin tärkeinä, mutta toisaalta tutkimuksesta ei selvinnyt, realisoituvatko viranhaltijan neuvot päätöksenteossa. Kirjaston työntekijät taas toivoivat viranhaltijan rinnalle mahdollisuutta kertoa päättäjille työstään syvällisemmin. Kirjastolaiset siis tunnistivat tarpeen hiljaisen tai eksplisiittisen tiedon hyödyntämiseen, koska nämä tiedon jaottelutavat määrittävät tiedon olevan yksilön sisäistä subjektiivista tietoa, jota on hankala muuttaa helposti tulkittavaan muotoon. (Jalonen 2007, 108.) Henkilökohtainen tutustuminen esimerkiksi tietyn henkilön työpäivään tarjoaisi päättäjälle tietoa, jota viranhaltija ei pysty esittele-

mään kirjallisessa muodossa. Myöskään kirjastoraatia ei pidetty kuntapäättäjien vastauksissa tarpeellisena tiedonvälityskanavana, vaikka se voisi tuoda myös kuntalaisten näkemyksiä esiin.

Kuntapäättäjät vaikuttivat suhtautuvan tietoon melko yksipuolisesti ja jättävän kirjasto-organisaatiossa piilevän hiljaisen tiedon hyödyntämisen huomiotta. Tämä näkyi läpi tutkimuksen: kuntapäättäjät suosivat omaa subjektiivista kuvaansa kirjaston toiminnasta ja olivat valmiina hyödyntämään lähinnä viranhaltijan tuottamaa ja välittämää eksplisiittistä tietoa. Siinä missä kirjaston työntekijät toivoivat kirjastovierailujen keskittyvän päättäjän kotikirjastoon työntekijöiden näkökulmasta, kuntapäättäjät kokivat kirjastovierailuiden arvon piilevän naapurikuntien kirjastojen toimintaan tutustuen. Kirjaston työntekijät siis tunnistivat tarpeen hyödyntää hiljaista tietoa.

Kuntapäättäjien vastauksissa ei siis näkynyt suurtakaan kiinnostusta yrittää hyödyntää yksittäisten työntekijöiden osaamista tai näkökulmia. Kirjaston työntekijöiden vastauksista taas sai selvästi sen kuvan, että kuntapäättäjien ei uskottu ymmärtävän kirjaston työtä tarpeeksi syvällisesti. Organisaatioiden tietojohtamisessa on kyse käytettävien tietoresurssien tunnistamisesta, luomisesta ja hyödyntämisestä monipuolisesti ja usealla eri toiminnan tasolla (Lampela 2007, 90; Mäkäräinen-Suni & Valkokari 2007, 19; Laihonen et al. 2013, 7). Tältä osin tietojohtaminen kuntaorganisaatioissa ei näytä onnistuneelta tämän tutkielman näkökulmasta. Tosin ei voida tietää, käyttävätkö kunnat tietojohtamista työkaluna toimintansa johtamisessa. Toisaalta kirjaston työntekijät tunnistivat työssään hiljaisen tiedon merkityksen päätösten teossa, vaikka on todennäköistä, että ainakaan suurin osa ei tunne tietojohtamisen teoriaa tai terminologiaa.

Vastanneista kuntapäättäjistä suurin osa oli alle 10 000 asukkaan kunnista, kun taas kirjaston työntekijät olivat suurimmaksi osin yli 50 000 asukkaan kunnista. Tämä voi näkyä kyselyn vastauksissa. Pienempien asukasmäärien kunnissa kuntaorganisaatio on pienempi ja päättäjät ja työntekijät ovat näin lähempänä toisiaan. Suurissa kunnissa taas on todennäköisempää, että päätöksenteko on kauempana työn tekijästä. Tämä voi selittää, miksi pienemmissä kunnissa asuvat päättäjät eivät kokeneet keskusteluyhteyttä

kirjaston työntekijöihin yhtä haastavaksi kuin suurissa kunnissa työskentelevät kirjastolaiset. Toisaalta kummassakin vastaajaryhmässä 37–39 % vastaajista oli 10 000–50 000 asukkaan kunnista, eikä vastauksissa siitä huolimatta ainakaan korostettu tiedonkulun toimivuutta kirjastolaisten toimesta. Toisaalta kyselyssä kysyttiin kehitysehdotuksia, ei toimivia asioita.

Kuten tutkielma on todennut aiemmin, yleiset kirjastot ovat Suomessa laajalti arvostettuja. Myös tämän tutkimuksen molemmat vastaajaryhmät arvostivat kirjaston palveluita – matalimmatkin yksittäisen työtehtävän saamat arvosanat olivat yli asteikon keskitason. Vastaajat tunnistivat kirjaston yhteiskunnallisen arvon esimerkiksi arvioimalla kouluyhteistyön kirjaston tärkeimmäksi työtehtäväksi. Kuntapäättäjät näkivät kirjastojen tarvitsevan enemmän korkeakoulutettua henkilökuntaa kuin kirjaston työntekijät. Kyselystä ei kuitenkaan selviä, näkyykö tämä arvostus kirjastoa kohtaan tehdyissä päätöksissä ja sille annetuissa resursseissa.

Taloustutkimuksen vuoden 2020 Asiakaspalvelupalaute-tutkimuksessa suomalaiset kuluttajat äänestivät siitä, millä organisaatiolla on paras asiakaspalvelu. Kirjasto oli listassa ensimmäisenä. (Taloustutkimus 2020.) Taloustutkimuksen toteuttamassa vuoden 2018 yleisten kirjastojen käyttäjäkyselyssä kirjasto sai vastaajilta arvosanan 8.8 asteikolla 4–10 (Taloustutkimus 2018). Kuitenkin Suomen Kuvalehden eri ammattien arvostusta mittaavassa kyselyssä kirjastonhoitaja oli sijalla 175, informaatikko sijalla 201 ja kirjastoapulainen sijalla 244 (Suomen Kuvalehti 2018). Näiden tutkimusten perusteella näyttää siltä, että kirjastoon kohdistuva arvostus kohdistuu nimenomaan kirjastoon instituutiona, eikä näy niinkään arvostuksena kirjaston työntekijöitä kohtaan. Tässä tutkielmassa tehdyn tutkimuksen tuloksissa saatettiin havaita myös vähän tätä ilmiötä: kirjaston vaikutuksia ja palveluja arvostettiin, mutta toisaalta saatettiin myös ehdottaa, että työtehtäviä voitaisiin teettää työkuntoutujilla koulutettujen ammattilaisten sijaan.

Suomen yleisten kirjastojen tilastoista käy ilmi, että kirjastojen henkilötyövuodet ovat vähentyneet vuodesta 1999, josta asti tilastoja on saatavilla. Taulukko 2. esittää yleisten kirjastojen henkilötyövuosien tilastollisten kuntaryhmien mukaan vuosina 1999, 2010 ja 2020. (Opetus- ja kulttuurimisteriö 2020.) Tilastollisia kuntaryhmiä on kolme kappaletta.

Kaupunkimaiset kunnat tarkoittavat kuntia, joiden väestöstä vähintään 90 % asuu taajamissa, tai suurimman taajaman asukasluku on vähintään 15 000 henkilöä. Taajaan asuttujen kuntien asukkaista taajamissa 60–90 % asukkaista asuu taajamissa tai suurimman taajaman asukasluku on 4000 ja 15 000 asukkaan välissä. Maaseutumaisia kuntia ovat kunnat, joiden asukkaista alle 60 % asuu taajamissa ja suurimman taajaman asukasluku on alle 15 000, sekä kunnat joiden asukkaista 60–90 % asuu taajamissa ja suurimman taajaman asukasluku on alle 4000. (Tilastokeskus 2022.) Tämän tutkielman tutkimuksessa käytetty kuntajaottelu ei ole sama kuin tilastokeskuksen määrittelemät kuntaryhmät. Tilastollisista ryhmistä voidaan kuitenkin päätellä eri kokoisten kuntien henkilöresurssien kehitystä vuodesta 1999 lähtien.

Taulukko 2. Yleisten kirjastojen henkilötyövuosien kehitys eri kuntatyypeissä vuosina 1999, 2010 ja 2020.

	1999	**2010**	**2020**
Kaupunkimaiset kunnat (58 kpl)	2618,9	2945,74	2756,82
Taajaan asutut kunnat (64 kpl)	619,2	600,52	534,94
Maaseutumaiset kunnat (188 kpl)	918,4	646,16	518,57

Taulukosta 2. nähdään, että henkilötyövuodet ovat lisääntyneet vuodesta 1999 ainoastaan kaupunkimaisissa kunnissa. Taajaan asutuissa kunnissa ja maaseutumaisissa kunnissa henkilötyövuodet ovat laskeneet jatkuvasti. Kaupunkimaisissa kunnissa taas henkilötyövuodet nousivat melko paljonkin vuodesta 1999 vuoteen 2010 mennessä, jonka jälkeen henkilötyövuodet laskivat taas vuoteen 2020 mennessä. Koko maassa yleisten kirjastojen henkilötyövuodet laskivat vuoden 1999 4 156,50 henkilötyövuodesta vuoden 2020 3 810,33 henkilötyövuoteen, eli yhteensä laskua oli 346,17 henkilötyövuotta (Opetus- ja kulttuurimisteriö 2020). Laskua vuoden 2010 jälkeen voi selittää Euroalueen talouskriisi, jolloin maksuväline euro ajautui syvään taloudelliseen kriisiin samaan aikaan

Yhdysvaltojen finanssikriisin kanssa, aiheuttaen verotulojen laskua, budjettivajeita ja valtioiden menojen kasvua (Eduskunta 2013). Vaikka kaupunkimaisissa kunnissa henkilötyövuodet ovatkin kasvaneet vuodesta 1999, ne ovat silti myös laskeneet viimeiset kymmenen vuotta, kuten myös taajaan asutuissa ja maaseutumaisissa kunnissa.

Vaikka yleisten kirjastojen henkilötyövuosien määrä laskee, kirjastojen henkilökunta on jatkuvasti koulutetumpaa. Taulukko 3. näyttää, että korkeakoulutettujen henkilötyövuodet ovat nousseet vuodesta 2017 vuoteen 2020 84,45 henkilötyövuotta, kun taas 2. asteen henkilötyövuosien määrä on laskenut 114,25 henkilötyövuotta ja muiden 52,13. (Opetus- ja kulttuurimisteriö 2020.) Henkilötyövuosien tilastointi alkaa vuodesta 2017, joten pidempiaikaista vertailua ei tehty. Henkilökunnan koulutuksen rakenteen muutos on ainakin osittain näennäisesti ristiriidassa aiemman havainnon kanssa, jonka mukaan kirjaston instituutiota arvostetaan enemmän kuin työntekijöiden työpanosta. Toisaalta arvostus ja korkeampi keskimääräinen koulutusaste eivät ole täysin yhteneväisiä käsitteitä. Osana muutokseen voi vaikuttaa myös vuonna 2017 voimaan tullut uusi kirjastolaki, joka poisti lakiin kirjatut koulutusvaatimukset. Muutoksen jälkeen kirjastoon voitiin palkata myös soveltuvalla koulutuksella ilman kirjastoalan opintoja, joka avasi oven esimerkiksi historian ja kirjallisuustieteen kandidaateille ja maistereille. (Vaarne 2017.)

Taulukko 3. Yleisten kirjastojen henkilötyövuosien kehitys koulutusasteen mukaan vuosina 2017-2020.

	Koko maa, 2017	**Koko maa, 2018**	**Koko maa, 2019**	**Koko maa, 2020**
Henkilötyövuodet: Korkeakoulutetut	1 740,07	1 767,20	1 835,21	1 824,52
Henkilötyövuodet: 2. aste	1 908,80	1 921,13	1 870,76	1 794,55
Henkilötyövuodet: Muut	278,25	294,34	265,96	226,12

Yleistä kirjastojärjestelmää siis arvostetaan, mutta se arvostus näyttää kohdistuvan enemmänkin instituutioon kuin työntekijöiden tai työpanosten arvostamiseen. Tätä asiaa voidaan katsoa myös toisesta näkökulmasta: minkälaisia vaikutuksia kuntapäättäjien vastauksissa korkealle arvostettujen työtehtävien ja palveluiden voidaan katsoa

tuottavan. Kuntapäättäjien vastauksissa arvostettiin työtehtäviä tai palveluja, joiden voidaan katsoa tuottavan yhteiskunnallisia vaikutuksia. Tämä näkyi muun muassa kouluyhteistyön, paikallistietoisuuden ylläpidon ja palveluiden, jotka liittyvät aineiston saatavuuteen, korkeana arvostuksena. Tällainen suhtautuminen kirjastoon on linjassa päätöksentekijän roolin kanssa, jolloin päätöksillä haetaan mahdollisimman laajasti näkyviä vaikutuksia omassa toimintaympäristössä. Tämä rooli näkyy erityisen hyvin kouluyhteistyön arvostuksessa kuntapäättäjien vastauksissa. Varsinkin pienissä kunnissa koulut ovat yksi tärkeimpiä päätöksenteon kohteita, ja kirjasto nähdään tässä kontekstissa koulua tukevana toimijana.

Tässä kappaleessa on puhuttu paljon arvostuksesta, joka ei ole ongelmaton termi. Voidaan esimerkiksi pohtia, onko kuntapäättäjien kirjastolle antama arvostus korkeaa, jos näkyy kyselyissä, mutta ei näy toteutuneina päätöksinä. Toisaalta esteenä arvostuksen näkymiselle konkreettisina toimina on myös kuntaorganisaation luonne, jossa kirjastot kamppailevat rahoituksesta muiden kunnan toimijoiden kanssa (Irwin & St-Pierre 2014, 1). Kun kirjasto kamppailee rajallisesta rahoituksesta esimerkiksi koulujen, infrastruktuurin ja julkisen liikenteen kanssa, ei voida olettaa, että kirjasto saisi aina tahtonsa läpi. Arvostus ei siis aina voi manifestoitua konkreettisina toimina.

Kirjaston työntekijöiden ja kuntapäättäjien vastaukset voidaan tämän tutkimuksen perusteella yrittää tiivistää seuraavasti. Kumpikin ryhmä arvostaa yleisiä kirjastoja, ja kumpikin ryhmä näkee kirjaston lain määrittämät tavoitteet samalla tavalla. Kirjaston työntekijät kuitenkin kokevat, että tämä arvostus ei näy kirjastoja kohtaan tehdyissä päätöksissä. Suurimmaksi syyksi nähtiin, että kuntapäättäjät eivät ymmärrä tarpeeksi syvällisesti, mitä kirjastoissa tehdään päivittäin ja mitä työ vaatii. Kuntapäättäjät kokivat suureksi osaksi päätöksenteon tueksi tarvittavan tiedon määrän riittäväksi. Jos tiedon määrää ei koettu riittäväksi, ratkaisuksi haettiin eksplisiittisen, helposti siirrettävään muotoon koottavan tiedon lisäystä. Kirjaston työntekijät taas kokivat tarpeelliseksi lisätä hiljaisen, subjektiivisen ja vaikeasti siirrettävän tiedon määrää päätöksenteossa. Kirjaston työntekijöiden vastauksissa korostui ammattimainen näkökulma, eikä vastauksista löytynyt henkilökohtaisia näkemyksiä esimerkiksi jonkin työtehtävän tarpeettomuudesta.

Kuntapäättäjien vastauksissa taas näkyi rooli sekä yksityisenä kirjaston käyttäjänä että kuntapäättäjänä. Tämä näkyi siinä, että kuntapäättäjät arvostivat palveluja, joiden voidaan katsoa tuottavan yhteiskunnallisia vaikutuksia, mutta he arvostivat myös palveluja, jotka vaikuttavat suoraan arkipäiväiseen kirjaston käyttöön. Kuntapäättäjät eivät myöskään nähneet piilossa olevia tukityötehtäviä yhtä tärkeiksi kuin työntekijät. Tämän perusteella kuntapäättäjien kuva yleisten kirjastojen työtehtävien laajuudesta on vajavainen.

6.4 Jatkotutkimuksen tarve

Tämä tutkielma oli tiettävästi ensimmäinen katsaus yleisten kirjastojen työntekijöiden ja kirjaston toiminnasta päättävien poliittisten päättäjien näkemyseroihin yleisten kirjastojen toiminnasta. Kirjastoista on teetetty Suomessakin useita asiakastutkimuksia ja -kyselyitä, ja myös kirjaston henkilökunnan näkemyksiä on kartoitettu laajasti esimerkiksi opinnäytetöissä ja pro gradu –tutkielmissa. On kuitenkin harvinaista keskittyä tutkimaan, miten kuntapäättäjät näkevät tietyn palvelun, jonka toiminnasta päättämiseen he itse osallistuvat.

Tämän työn idea syntyi koronatilanteen aiheuttamasta kaoottisesta tilanteesta, jossa kirjastoja suljettiin ja henkilöstöä lomautettiin syillä, joista kaikki osapuolet eivät olleet samaa mieltä. Kuitenkin loppujen lopuksi tämä työ päätyi tarkastelemaan kahden melko spesifin ryhmän näkemysten eroja melko yleisellä tasolla, joka jätti myös tutkimuksen johtopäätökset melko yleiselle tasolle, eikä hirveän konkreettisia tuloksia saatu. Tätä ajatellen tämä työ voisi hyvin toimia pohjana työlle, joka pyrkisi pureutumaan johonkin pienempään tämän aiheen osa-alueeseen. Tämän tutkimuksen perusteella ei ollut esimerkiksi juurikaan mahdollista tutkia, näkyykö arvostus esimerkiksi kouluyhteistyötä kohtaan konkreettisesti päätöksissä, joita kuntapäättäjät tekevät.

Työn teoreettisena kehyksenä käytettiin vaikuttavuutta ja tietojohtamista. Nämä teoriakokonaisuudet toki auttoivat tutkimuksen teossa, analyysissä ja johtopäätösten teke-

misessä, mutta vastaajien osalta teoriakehys jäi etäiseksi, koska niitä ei määritelty vastaajille. Tästäkin näkökulmasta katsottuna toiselle samankaltaiselle tutkimukselle löytyisi tilaa pohtimalla teoriakehystä eri tavalla kuin itse tein.

Tehdyn tutkimuksen vastauksista nousi myös muutamia konkreettisia parannusehdotuksia tiedonkulkuun. Näitä ehdotuksia voisi myös hyödyntää esimerkiksi hankkeissa tai tutkimalla, saataisiinko ehdotuksista muodostettua toimintamalleja, jotka johtaisivat vaikkapa tehokkaampaan tietojohtamiseen.

Ylipäätään koen työn käsittelevän merkittävää asiaa. Vaikka idea tutkimukselle lähti polarisoituneesta tilanteesta, jossa vastakkain olivat kirjastoammattilaiset ja poliittiset kuntapäättäjät, tutkimuksen tarkoitus ei ollut osoitella ketään sormella, vaan lisätä ymmärrystä kummastakin näkökulmasta. Ymmärrykseen pyrkivää tutkimusta on tuskin koskaan liikaa.

LÄHTEET

Allianssi (2021). Elävä kirjasto. Haettu 23.11.2021 osoitteesta https://alli.fi/palvelut/yhdenvertaisuus/elava-kirjasto/

Appleton, L., Hall, H., Duff, A.S., Raeside, R. (2018). UK public library roles and value: A focus group analysis. Journal of Librarianship and Information Science 2018, Vol. 50(3) s. 275–283.

Bawden, D., Calvert, A., Robinson, L., Urquhart, C., Bray, C. & Amosford, J. (2009). Understanding our value; assessing the nature of the impact of library services. Library and Information Research Volume 33 No. 105, s. 62–89.

Botha, E., Erasmus, R. & Van Deventer, M. (2009). Evaluating the impact of a Special Library and Information Service. Journal of Librarianship and Information Science 41 (2), 108–123.

Brophy, P. & Coulling, K. (1996). Quality management for information and library managers. Aldershot, UK: Aslib Gover.

Chiessi, S. (2011). What are libraries worth? A way to asses the impact of Italian public libraries on users' lives and society. International Federation of Library Associations and Institutions. Haettu 22.1.2022 osoitteesta https://cdn.ifla.org/wp-content/uploads/files/assets/library-theory-and-research/Projects/researcher-librarian-report-chiessi.pdf

Creaser, C. (2018). Assessing the impact of libraries – the role of ISO 16439. Information and Learning Science 119 (1/2), 87-93.

Debono, B. (2002). Assessing the Social Impact of Public Libraries: What the Literature Is Saying. Australasian public libraries and information services, 2002-06-01, Vol 15 (2), s. 80–95.

Eduskunta (2013). Euroopan talouskriisi –tietopaketti. Haettu 6.2.2022 osoitteesta https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/aineistot/eu/eu-talouskriisi/Sivut/default.aspx#:~:text=Euroalueen%20talouskriisill%C3%A4%2C%20my%C3%B6s%20velkakriisi%2C%20tarkoitetaan,aikaan%20kuin%20Yhdysvalloista%20alkanut%20finanssikriisi.&text=Kreikalla%20ei%20ollut%20mahdollisuuksia%20selvit%C3%A4%20360%20miljardin%20euron%20velkojensa%20maksamisesta.

Freeman, R. (2006). Learning in public policy. Teoksessa: Moran, M., Rein, M & Goodin, R.E. (toim.) The Oxford Handbook of Public Policy. 2006. Oxford University Press.

Günther, K., Hasanen, K. & Juhila, K. (2021). Johdanto: Analyysi ja tulkinta. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu 30.12.2021 osoitteesta https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/analyysi-ja-tulkinta/

Günther, K. & Juhila, K. (2021). Tyypittely. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu 30.12.2021 osoitteesta https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/tyypittely/

Haapaniemi, M., Rohkimainen, S. & Kortelainen, T. (2012). Uusien kirjastopalvelujen vaikuttavuus – Arviointitutkimus Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt -hankkeessa. Oulu: Uniprint Oulu. Haettu 19.1.2021 osoitteesta http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789514297892.pdf

Hallituksen esitys 238/2016. Haettu 5.11.2020 osoitteesta https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2016/20160238#idp447101152

Helmet (2018). Sateenkaarihylly. Haettu 21.9.2021 osoitteesta https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Kallion_kirjasto/Kallion_omat/Sateenkaarihylly(58893)

Hiller, S., Kyrillidou, M. & Self, J. (2008). When the evidence is not enough Organizational factors that influence effective and successful library assessment. Performance Measurement and Metrics Vol. 9 No. 3, s. 223-230.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2009). Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Huysmans, F. & Oomes, M. (2013). Measuring the public library's societal value: A methodological research program. International Federation of Library Associations and Institutions 39(2) 168–177.

Härkänen, T. (2021). Puuttuvat havainnot. Teoksessa Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu 30.12.2021

osoitteesta https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaope-tus/kvanti/puuttuvat/puuttuvat/

Indiana Business Research Center. (2007). Economic impact of libraries in Indiana. Haettu 27.9.2021 osoitteesta http://www.ibrc.indiana.edu/studies/economicimpactoflibraries_2007.pdf

Irwin, B. & St-Pierre, P.G. (2014). Creating a culture of meaningful evaluation in public libraries: Moving beyond quantitative metrics. SAGE Open, 4(4), 1–15.

Jalonen H. (2007). Tiedolla johtamisen näyttämö ja kulissit. Teoksessa: Virtanen P., Stenvall J., Rannisto P. (toim.) 2015. Tiedolla johtaminen hallinnossa: teoriaa ja käytäntöjä. (s.40–68). Tampere University Press.

Jalonen H. (2015). Tiedolla johtamisen näyttämö ja kulissit. Teoksessa: Tiedolla johtaminen hallinnossa. Teoriaa ja käytäntöjä. Tampere University Press.

Jervelund, C, Kjøller- Hansen, A.O., Steen-Knudsen, J., Jørgensen, J. (2015). The Economic value of public libraries. Fremtidens biblioteker. Saatavilla osoitteessa http://www.fremtidensbiblioteker.dk/upl/website/pdf-engelsk/SamlefinalopslagUK1.pdf

JHL 2020. Kirjastoalan järjestöt: Kirjastojen henkilöstöä lomautettiin turhaan. Haettu 13.11.2020 osoitteesta https://www.jhl.fi/2020/06/09/kirjastoalan-jarjestot-kirjastojen-henkilostoa-lomautettiin-turhaan/

Juhila, K. (2021a). Laadullisen tutkimuksen erityispiirteet. Tutkijan paikan reflektointi. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu 30.12.2021 osoitteesta https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullisen-tutkimuksen-ominaispiirteet/

Juhila, K. (2021b). Koodaaminen. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu 30.12.2021 osoitteesta https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/koodaaminen/

Juhila, K. (2021c). Teemoittelu. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu 30.12.2021

osoitteesta https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/

Jääskeläinen, A. (2007). Tietojohtaminen opetusalueena. Teoksessa: Lönnqvist A., Blomqvist K., Hannula M., Kianto A., Kärkkäinen H., Maula M. ja Ståhle P. (toim.) 2007. Tietojohtaminen tutkimusalueena (s.11–18). Pilot-kustannus.

Kamaruddin, K., & Indra, A. (2013). Intellectual Capital and Public Sector Performance. Yhdistynyt kuningaskunta: Emerald.

Kirjastolaki. 904/1998. Haettu 5.11.2020 osoitteesta https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/kumotut/1998/19980904

Kirjastot.fi (2020). Kysy kirjastonhoitajalta: Kirjastoalan työpaikoissa on usein vaatimuksena 60 op kirjasto-/informaatioalan opintoja. Mutta onko sitä eritelty että niiden kuuluu olla nimenomaan kokonaan... Haettu 14.10.2021 osoitteesta https://www.kirjastot.fi/kysy/kirjastoalan-tyopaikoissa-on-usein-vaatimuksena?language_content_entity=fi

Kokkonen, V. (2017). Kirjastojen taloudelliset vaikutukset. Oxford Research. Haettu 27.9.2021 osoitteesta https://suomenkirjastoseura.fi/files/julkaisut/Kirjastojen%20taloudelliset%20vaikutukset.pdf

Koppa (2021). Laadullinen tutkimus. Haettu 27.11.2021 osoitteesta https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus

Kuitunen, S. & Hyytinen, K. (2004). Julkisten tutkimuslaitosten vaikutusten arviointi - Käytäntöjä, kokemuksia ja haasteita. VTT – Teknologian tutkimus.

Kuntalaki (kumottu) 365/1995. Haettu 5.11.2020 osoitteesta https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/kumotut/1995/19950365

Kuntalaki 410/2015. Haettu 15.10.2020 osoitteesta https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410

Kuntaliitto (2021). Kunnan hallintosääntö 2021. Haettu 26.7.2021 osoitteesta file:///Users/topilindqvist/Downloads/2072-Kunnan-hallintosaanto-2021.pdf

Laki valtion talousarviosta annetun lain muuttamisesta 1216/2003. Haettu 8.12.2021 osoitteesta https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20031216#Pidm45237817257408

Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016. Haettu 15.10.2020 osoitteesta https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492

Laihonen H., Hannula M., Helander N., Ilvonen I., Jussila J., Kukko M., Kärkkäinen H., Lönnqvist A., Myllärniemi J., Pekkola S., Virtanen P., Vuori V., Yliniemi T. (2013). Tietojohtaminen. Tampere: Tampereen teknillinen yliopisto

Laitinen, M.A. (2018). Net promoter score as indicator of library customers' perception. Journal of Library Administration, 58(4), 394–406.

Lampela H. (2007). Tietojohtaminen tuotantotalouden näkökulmasta. Teoksessa Lönnqvist A., Blomqvist K., Hannula M., Kianto A., Kärkkäinen H., Maula M. ja Ståhle P. (toim.) (2007). Tietojohtaminen tutkimusalueena (s.85–95). Pilot-kustannus.

Lönnqvist A. (2007). Mistä tietojohtamisessa on kyse? Teoksessa: Lönnqvist A., Blomqvist K., Hannula M., Kianto A., Kärkkäinen H., Maula M. ja Ståhle P. (toim.) 2007. Tietojohtaminen tutkimusalueena (s.11–18). Pilot-kustannus.

Lönnqvist A. (2007). Päätelmiä tutkielmien pohjalta. Teoksessa: Lönnqvist A., Blomqvist K., Hannula M., Kianto A., Kärkkäinen H., Maula M. ja Ståhle P. (toim.) 2007. Tietojohtaminen tutkimusalueena (s.113–114). Pilot-kustannus.

KAKS – Kunnallisalan kehittämissäätiö. Valtuutetun käsikirja 2021-2025 (2021). Haettu 15.8.2021 osoitteesta https://kaks.fi/wp-content/uploads/2021/08/valtuutetun_kasikirja_2021-2025.pdf

Mattila, M. (2021a) Menetelmien tyyppejä ja soveltuvan menetelmän valinta. Teoksessa Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu 29.12.2021 osoitteesta https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/menetelma/menetelmatyypit/

Mattila, M. (2021b). Ristiintaulukointi. Teoksessa *Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu 30.12.2021 osoitteesta https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/ristiintaulukointi/ristiintaulukointi/

Mäkäräinen-Suni I. & Valkokari K. (2007). Tutkimusalueen historia. Teoksessa Lönnqvist A., Blomqvist K., Hannula M., Kianto A., Kärkkäinen H., Maula M. ja Ståhle P. (toim.) 2007. Tietojohtaminen tutkimusalueena (s.19–32). Pilot-kustannus.

Nonaka. I., Takeuchi, H. (1995). The knowledge-creating company : how Japanese companies create the dynamics of innovation. Yhdysvallat: OUP

Nonaka I., Toyama R. ja Konno N. (2000). SECI, Ba and Leadership: a United Model of Dynamic Knowledge Creation. Teoksessa Long Range Planning 33 2000. (5-34).

Oikeusministeriö (2021). Kuntavaalit 2021. Tieto- ja tulospalvelu. Haettu 30.9.2021 osoitteesta https://tulospalvelu.vaalit.fi/KV-2021/fi/tulos_kokomaa.html

Opetus- ja kulttuuriministeriö (2010). Yleisten kirjastojen laatusuositus. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:20. Haettu 12.11.2020 osoitteesta https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/OKM20.pdf

Opetus- ja kulttuuriministeriö (2020). Yleisten kirjastojen tilastot. Haettu 30.9.2021 osoitteesta https://tilastot.kirjastot.fi/

Pabērza, K. & Rutkauskiene, U. (2010). Outcomes-based measurement of public access computing in public libraries - A comparative analysis of studies in Latvia and Lithuania. Performance Measurement and Metrics Vol. 11 No. 1, 2010 s. 75-82.

Pekola-Sjöblom, M. (2021). Kuntalaistutkimus 2020: Kuntalaiset ja kunnalliset palvelut - fokuksessa kirjasto- ja kulttuuripalvelut sekä taiteen perusopetus. Kuntaliitto. Haettu 17.1.2021 osoitteesta https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Kuntalaistutkimus_kuntalaisten%20n%C3%A4kemykset%20kulttuuri_ja_vapaa_ajan_palveluista.pdf

Poll, R. (2012). Can we quantify the library's influence? Creating an ISO standard for impact assessment. Performance measurement and metrics, 2012-06-29, Vol.13 (2), s.121–130.

Poll, R. (2014). Did you enjoy the library? Impact surveys in diverse settings. Performance Measurement and Metrics Vol. 15 No. 1/2, 2014 s. 4-12

Pung, C., Clarke, A. & Patten, L. (2004). Measuring the economic impact of the British library. The new review of academic librarianship, 2004-04-01, Vol.10 (1), (s.7-102)

Rajavaara, M. (2006). Yhteiskuntaan vaikuttava Kela. Katsaus vaikuttavuuden käsitteisiin ja arviointiin. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 69. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. Haettu 11.12.2021 osoitteesta https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10250/7894/katsauksia69netti.pdf?sequence=1

Rajavaara, M. (2007). Vaikuttavuusyhteiskunta. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.

Ronkainen, I. (2021). Johtamisen roolit kunnissa. Teoksessa: Mykkänen, A. (toim.) Valtuutetun käsikirja 2021–2025 (s.124–137). KAKS - Kunnallisalan kehittämissäätiö.

Rudžionienė, J. & Dvorak, J. (2014). Public administration approach What do libraries need for consistent information services evaluation. Library Management Vol. 35. 6/7 s. 495–507.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006a). Teemoittelu. KvaliMOTV - menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Haettu 27.11.2021 osoitteesta https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006b). Teemoittelu. KvaliMOTV - menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Haettu 27.11.2021 osoitteesta https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_3.html

Serola S. & Vakkari P. (2011). Yleinen kirjasto kuntalaisten toimissa: Tutkimus kirjastojen hyödyistä kuntalaisten arkielämässä. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2011:21. Haettu 11.1.2021 osoitteessa https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75430/OKM21.pdf?sequence=1&isAllowed=y

SFS-ISO 16439:2016. Tieto ja dokumentointi. Kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin menetelmät ja toimenpiteet.

Stejskala, J., Hájekb, P., Řehák, T. (2019). The economic value of library services for children: The case of the Czech public libraries. Library & information science research, 2019-07, Vol.41 (3), p.100963

Stolarick, K, Silk K & Nelles, D. (2013). So Much More: The Economic Impact of the Toronto Public Library on the City of Toronto. Martin Prosperity Institute, Rotman School of Management, University of Toronto.

Streatfield, D. & Markless, S. (2013). Evaluating the Impact of Your Library. London : Facet publishing.

Suomen Kuvalehti. (2018). Ammatit ykkösestä viimeiseen. Verkkoaineisto. Haettu 6.2.2022 osoitteesta https://suomenkuvalehti.fi/jutut/kotimaa/onko-ammattisi-nousussa-vai-laskussa-katso-mita-ammatteja-suomi-arvostaa-ja-mita-ei/

Suomen yliopistokirjastojen neuvosto. (2015). Aineistot esiin laadukkaalla sisällönkuvailulla. Verkkojulkaisu. Haettu 5.2.2022 osoitteesta https://www.kiwi.fi/display/ohjaus/Materiaalit?preview=/77366122/77366125/Laadukas_sisku.pdf

Taloustutkimus (2018). Yleisten kirjastojen käyttäjäkysely 2018. Verkkoaineisto. Haettu 6.2.2022 osoitteesta https://survey.taloustutkimus.fi/dashboard/kirjastot_avoin_suomi/

Taloustutkimus (2020). Kirjaston asiakaspalvelu erinomaista – Kansallisen Asiakaspalvelupalaute -tutkimuksen 2020 kärki selvillä! Verkkoaineisto. Haettu 6.2.2022 osoitteesta https://www.taloustutkimus.fi/ajankohtaista/uutisia/kirjaston-asiakaspalvelu-erinomaista-kansallisen-asiakaspalvelupalaute-tutkimuksen-2020-karki-selvilla.html?fbclid=IwAR2TuIB1B_ZIZQI_IK8nlvTbJF8ZQvCqil-xwQn5smxFpjW8jbP5GsQ_Zvo

Terra, J.C. and Angeloni, T. (2003). Understanding the difference between information management and knowledge management. KM Advantage, s. 1-9.

Tilastokeskus. (2016). Suomalaiset käyttävät internetiä yhä useammin. Haettu 22.9.2021 osoitteesta https://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi_2016_2016-12-09_tie_001_fi.html

Tilastokeskus. (2022). Tilastollinen kuntaryhmitys. Haettu 6.2.2022 osoitteesta https://www.stat.fi/meta/kas/til_kuntaryhmit.html

Työsopimuslaki 55/2001. Haettu 13.11.2020 osoitteesta https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6sopimuslaki

Urbaani sanakirja (2021). KVG. Haettu 25.11.2021 osoitteesta https://urbaanisanakirja.com/word/kvg-2/

Urquhart, C. & Hepworth, J. (1995). The value of information supplied to clinicians by health libraries: devising an outcomes-based assessment of the contribution of libraries to clinical decision making. Health Libraries Review, 12(3), s. 201-213.

Urquhart, C. (2015). Reflections on the value and impact of library and information services. Part 1: Value identification and value creation. Performance Measurement and Metrics Vol. 16 No. 1, 2015 s. 86-102.

Vaarne, V. (2017). Uusi laki tekee kirjastoista demokratian puolustajia. Kirjastolehti. Verkkojulkaisu. Haettu 12.2.2022 osoitteesta https://suomenkirjastoseura.fi/kirjastolehti/uusi-laki-tekee-kirjastoista-demokratian-puolustajia/

Vakkari, P. & Serola, S. (2012). Perceived outcomes of public libraries. Volume 34, Issue 1, January 2012, s. 37-44.

Vakkari, P., Svanhild, A., Audunson, R., Huysmans, F., Oomes, M. (2013). Perceived outcomes of public libraries in Finland, Norway and the Netherlands. Journal of documentation, 2014-08-19, Vol.70 (5), s. 927-944.

Valtioneuvosto (2020). Koronakriisin vaikutukset ja suunnitelma epidemian hallinnan hybridistrategiaksi. Valtioneuvoston julkaisuja 2020:12. Haettu 13.11.2020 osoitteesta https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162214/VN_2020_12.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Van den Bosch, K. & Cantillon, B. (2006). Policy Impact. Teoksessa: Moran, M., Rein, M., Goodin, R.E. (toim.) The Oxford Handbook of Public Policy. S.296–318. Oxford University Press.

Vehkalahti, K. (2019). Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsingin yliopisto.

Virtanen, P. Stenvall, J. & Rannisto P. (2015). Julkiseen politiikkaan liittyvä oppiminen ja tietoon perustuva päätöksenteko. Teoksessa: Tiedolla johtaminen hallinnossa. Teoriaa ja käytäntöjä. Tampere University Press.

Vitt, E., Luckevich, M. and Misner, S. (2010). Business Intelligence. Sebastopol: Microsoft Press.

LIITE 1: KYSELYLOMAKE KUNTAPÄÄTTÄJILLE YLEISTEN KIRJASTOJEN TYÖTEHTÄVISTÄ JA RESURSSEISTA

Tämä kysely on osa Pro gradu -tutkielmaa, jota suoritan Tampereen yliopistolla informaatiotutkimuksen laitoksella. Tarkoitus on selvittää miten käsitys yleisten kirjastojen työtehtävistä ja -määristä vaihtelee kirjastojen työntekijöiden ja kuntapäättäjien välillä. Kysely on anonyymi, eli vastauksia ei voi yhdistää yksittäiseen vastaajaan. Tuloksia käytetään Pro gradu -tutkielman tekoon ja mahdollisiin jatkotöihin. Vastaaminen kestää noin 20 minuuttia. Kysely on avoinna 26.10.–30.11. Ongelmatilanteissa voit olla yhteydessä sähköpostilla topi.lindqvist@tuni.fi

1. Minkä ikäinen olet?

Alle 35-vuotias

35-50-vuotias

51-65-vuotias

yli 65-vuotias

2. Kuinka paljon kotikunnassasi on asukkaita?

Alle 10 0000

10 000-50 000

yli 50 000

3. Mikä on roolisi kuntapäättäjänä? (Voit valita useita vaihtoehtoja)

Kaupungin- tai kunnanvaltuutettu

Lautakunnan jäsen

Kaupungin- tai kunnanhallituksen jäsen

Johtokunnan jäsen

Toimikunnan jäsen

Jaoston jäsen

Konsernijaoston jäsen

4. Kuinka pitkään olet toiminut kuntapäättäjänä?

alle 4 vuotta

4-8 vuotta

yli 8 vuotta

5. Yleisten kirjaston toiminta perustuu Suomessa kirjastolakiin. Alla on listattuna kirjastolain tavoitteet. Järjestä tavoitteet nuolten avulla tärkeimmästä vähiten tärkeimpään oman mielipiteesi perusteella. (Ylhäällä tärkein ja alhaalla vähiten tärkeä)

Mahdollistaa kaikille pääsy yhdenvertaisesti tietoon ja kulttuuriin

Tuoda tieto saataville ja käytettäväksi

Edistää lukemiskulttuuria ja monipuolista lukutaitoa

Lisätä mahdollisuuksia elinikäiseen oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen

Edistää aktiivista kansalaisuutta, demokratiaa ja sananvapautta

6. Arvioi, kuinka tärkeä kukin työtehtävä tai palvelu on kirjaston toiminnan kannalta. Valitse parhaiten sopiva vaihtoehto. (1=ei yhtään tärkeä, 5=erittäin tärkeä)

	1	**2**	**3**	**4**	**5**

Asiakaspal-velu					
Lainaaminen ja palautus					
Hyllytys					
Tiedonhaku					
Aineistonhan-kinta					
Aineiston lai-nauskuntoon saattaminen					
Aineiston lu-ettelointi ja sisällönku-vailu					
Aineiston poistot ja siir-rot (esimer-kiksi varas-toon)					
Tapahtumien ja tilaisuuk-sien järjestä-minen					

Tilojen tarjoaminen opiskeluun ja työskentelyyn					
Tilojen tarjoaminen harrastustoimintaan					
Tilojen tarjoaminen yleishyödyllisille yhdistyksille ja muille organisaatioille					
Kirjavinkkaukset, lukupiirit yms.					
Kouluyhteistyö					
Kotipalvelu					
Digituen ja -laitteiden tarjoaminen					
Kirjastojen väliset aineistokuljetukset					

Paikallistietoisuuden ylläpito ja lisääminen					

7.Arvioi, kuinka tärkeä kukin työtehtävä tai palvelu on kirjastolain määrittämien tavoitteiden täyttymisen kannalta. Valitse parhaiten sopiva vaihtoehto (1=ei yhtään tärkeä, 5=erittäin tärkeä)

	1	**2**	**3**	**4**	**5**
Asiakaspalvelu					
Lainaaminen ja palautus					
Hyllytys					
Tiedonhaku					
Aineistonhankinta					
Aineiston lainauskuntoon saattaminen					
Aineiston luettelointi ja sisällönkuvailu					
Aineiston poistot ja siir-					

rot (esimerkiksi varastoon)					
Tapahtumien ja tilaisuuksien järjestäminen					
Tilojen tarjoaminen opiskeluun ja työskentelyyn					
Tilojen tarjoaminen harrastustoimintaan					
Tilojen tarjoaminen yleishyödyllisille yhdistyksille ja muille organisaatioille					
Kirjavinkkaukset, lukupiirit yms.					
Kouluyhteistyö					
Kotipalvelu					

Digituen ja -laitteiden tarjoaminen					
Kirjastojen väliset aineistokuljetukset					
Paikallistietoisuuden ylläpito ja lisääminen					

8.Kuinka paljon kirjaston työntekijän pitäisi mielestäsi käyttää työaikaa kyseiseen työtehtävään? (1= hyvin vähän, 5=erittäin paljon)

	1	**2**	**3**	**4**	**5**
Asiakaspalvelu					
Lainaaminen ja palautus					
Hyllytys					
Tiedonhaku					
Aineistonhankinta					
Aineiston lainauskuntoon saattaminen					

Aineiston luettelointi ja sisällönkuvailu					
Aineiston poistot ja siirrot (esimerkiksi varastoon)					
Tapahtumien ja tilaisuuksien järjestäminen					
Kirjavinkkaukset, lukupiirit yms.					
Kouluyhteistyö					
Kotipalvelu					
Digituen ja -laitteiden tarjoaminen					
Kirjastojen väliset aineistokuljetukset					

Paikallistietoisuuden ylläpito ja lisääminen					

9.Arvioi, mikä koulutusaste vaaditaan tietyn työtehtävän menestyksekkääseen suorittamiseen. Valitse mielestäsi parhaiten sopiva vaihtoehto.

	Ei vaadi erityistä osaamista	**Ammattitutkinto**	**Alempi korkeakoulu**	**Ylempi korkeakoulu**
Asiakaspalvelu				
Lainaaminen ja palautus				
Hyllytys				
Tiedonhaku				
Aineistonhankinta				
Aineiston lainauskuntoon saattaminen				
Aineiston luettelointi ja sisällönkuvailu				
Aineiston poistot ja siirrot (esimerkiksi varastoon)				

Tapahtumien ja tilaisuuksien järjestäminen				
Kirjavinkkaukset, lukupiirit yms.				
Kouluyhteistyö				
Kotipalvelu				
Digituen ja -laitteiden tarjoaminen				
Kirjastojen väliset aineistokuljetukset				
Paikallistietoisuuden ylläpito ja lisääminen				

10.Kuinka hankit tietoa, kun osallistut kirjastoa koskevaan kunnalliseen päätöksentekoon? (Voit valita useita vaihtoehtoja)

Viranhaltijan valmistelemat materiaalit

Kysyn viranhaltijalta lisätietoja

Saan puolueeltani tai ryhmältäni informaatiota aiheeseen liittyen

Tutustun asiaan omakohtaisesti

Teen itsenäisesti taustatutkimusta, esimerkiksi tilastoja tai vuosikertomuksia tutkien

Saan tietoa suoraan kuntalaisilta

Kirjastoraadilta tai vastaavalta raadilta

Saan tietoa työntekijöiltä

11.Koetko saavasi tarpeeksi informaatiota päätöstesi tueksi?

Kyllä

Ei

12.Miten muuttaisit tai parantaisit kuntapäättäjien tiedonsaantia päätöksenteon yhteydessä?

LIITE 2: KYSELYLOMAKE KIRJASTON TYÖNTEKIJÖILLE YLEISTEN KIRJASTOJEN TYÖTEHTÄVISTÄ JA RESURSSEISTA

Tämä kysely on osa Pro gradu -tutkielmaa, jota suoritan Tampereen yliopistolla informaatiotutkimuksen laitoksella. Tarkoitus on selvittää miten käsitys yleisten kirjastojen työtehtävistä ja -määristä vaihtelee kirjastojen työntekijöiden ja kuntapäättäjien välillä. Kysely on anonyymi, eli vastauksia ei voi yhdistää yksittäiseen vastaajaan. Tuloksia käytetään Pro gradu -tutkielman tekoon ja mahdollisiin jatkotöihin. Vastaaminen kestää noin 20 minuuttia. Kysely on avoinna 26.10.–30.11. Ongelmatilanteissa voit olla yhteydessä sähköpostilla topi.lindqvist@tuni.fi

1.Minkä ikäinen olet?

Alle 35-vuotias

35-50-vuotias

51-65-vuotias

yli 65-vuotias

2.Kuinka paljon kunnassa, jossa työskentelet, on asukkaita?

Alle 10 0000

10 000-50 000

yli 50 000

3.Mikä on virkanimikkeesi?

Kirjastovirkailija

Erikoiskirjastovirkailija

Kirjastonhoitaja

Erikoiskirjastonhoitaja

Informaatikko

Pedagoginen informaatikko

4.Mikä on korkein koulutusasteesi?

Peruskoulu

Toinen aste

Alempi korkeakoulu

Ylempi korkeakoulu

Tohtori

5.Oletko suorittanut kirjastoalan ammattiopinnot?

Kyllä

En

6.Kuinka kauan olet työskennellyt kirjastossa?

Alle 4 vuotta

4-8 vuotta

yli 8 vuotta

7.Yleisten kirjaston toiminta perustuu Suomessa kirjastolakiin. Alla on listattuna kirjastolain tavoitteet. Järjestä tavoitteet nuolten avulla tärkeimmästä vähiten tärkeimpään oman mielipiteesi perusteella. (Ylhäällä tärkein ja alhaalla vähiten tärkeä)

Mahdollistaa kaikille pääsy yhdenvertaisesti tietoon ja kulttuuriin

Tuoda tieto saataville ja käytettäväksi

Edistää lukemiskulttuuria ja monipuolista lukutaitoa

Lisätä mahdollisuuksia elinikäiseen oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen

Edistää aktiivista kansalaisuutta, demokratiaa ja sananvapautta

8.Arvioi, kuinka tärkeä kukin työtehtävä tai palvelu on kirjaston toiminnan kannalta. Valitse parhaiten sopiva vaihtoehto. (1=ei yhtään tärkeä, 5=erittäin tärkeä)

	1	**2**	**3**	**4**	**5**
Asiakaspalvelu					
Lainaaminen ja palautus					
Hyllytys					
Tiedonhaku					
Aineistonhankinta					
Aineiston lainauskuntoon saattaminen					

Aineiston luettelointi ja sisällönkuvailu					
Aineiston poistot ja siirrot (esimerkiksi varastoon)					
Tapahtumien ja tilaisuuksien järjestäminen					
Tilojen tarjoaminen opiskeluun ja työskentelyyn					
Tilojen tarjoaminen harrastustoimintaan					
Tilojen tarjoaminen yleishyödyllisille yhdistyksille ja muille organisaatioille					
Kirjavinkkaukset, lukupiirit yms.					

Kouluyhteis-työ					
Kotipalvelu					
Digituen ja -laitteiden tar-joaminen					
Kirjastojen väliset aineis-tokuljetukset					
Paikallistietoi-suuden ylläpito ja lisää-minen					

9. Arvioi, kuinka tärkeä kukin työtehtävä tai palvelu on kirjastolain määrittämien tavoitteiden täyttymisen kannalta. Valitse parhaiten sopiva vaihtoehto (1=ei yhtään tärkeä, 5=erittäin tärkeä)

	1	**2**	**3**	**4**	**5**
Asiakaspal-velu					
Lainaaminen ja palautus					
Hyllytys					
Tiedonhaku					
Aineistonhan-kinta					

Aineiston lainauskuntoon saattaminen					
Aineiston luettelointi ja sisällönkuvailu					
Aineiston poistot ja siirrot (esimerkiksi varastoon)					
Tapahtumien ja tilaisuuksien järjestäminen					
Tilojen tarjoaminen opiskeluun ja työskentelyyn					
Tilojen tarjoaminen harrastustoimintaan					
Tilojen tarjoaminen yleishyödyllisille yhdistyksille ja muille organisaatioille					

Kirjavinkkaukset, lukupiirit yms.					
Kouluyhteistyö					
Kotipalvelu					
Digituen ja -laitteiden tarjoaminen					
Kirjastojen väliset aineistokuljetukset					
Paikallistietoisuuden ylläpito ja lisääminen					

10. Kuinka paljon kirjaston työntekijän pitäisi mielestäsi käyttää työaikaa kyseiseen työtehtävään? (1= hyvin vähän, 5=erittäin paljon)

	1	**2**	**3**	**4**	**5**
Asiakaspalvelu					
Lainaaminen ja palautus					
Hyllytys					
Tiedonhaku					

Aineistonhankinta					
Aineiston lainauskuntoon saattaminen					
Aineiston luettelointi ja sisällönkuvailu					
Aineiston poistot ja siirrot (esimerkiksi varastoon)					
Tapahtumien ja tilaisuuksien järjestäminen					
Kirjavinkkaukset, lukupiirit yms.					
Kouluyhteistyö					
Kotipalvelu					
Digituen ja -laitteiden tarjoaminen					

Kirjastojen väliset aineistokuljetukset					
Paikallistietoisuuden ylläpito ja lisääminen					

11. Arvioi, mikä koulutusaste vaaditaan tietyn työtehtävän menestyksekkääseen suorittamiseen. Valitse mielestäsi parhaiten sopiva vaihtoehto.

	Ei vaadi erityistä osaamista	**Ammattitutkinto**	**Alempi korkeakoulu**	**Ylempi korkeakoulu**
Asiakaspalvelu				
Lainaaminen ja palautus				
Hyllytys				
Tiedonhaku				
Aineistonhankinta				
Aineiston lainauskuntoon saattaminen				
Aineiston luettelointi ja sisällönkuvailu				

Aineiston poistot ja siirrot (esimerkiksi varastoon)				
Tapahtumien ja tilaisuuksien järjestäminen				
Kirjavinkkaukset, lukupiirit yms.				
Kouluyhteistyö				
Kotipalvelu				
Digituen ja -laitteiden tarjoaminen				
Kirjastojen väliset aineistokuljetukset				
Paikallistietoisuuden ylläpito ja lisääminen				

12. Miten kirjasto voisi tuottaa tai tuoda informaatiota kuntapäättäjien päätöksenteon tueksi? (voit valita useita vaihtoehtoja)

Kirjastotoimenjohtajan tai vastaavan lautakunnan kokouksiin osallistuvan viranhaltijan kautta

Tuottamalla lainaustilastoja, kävijätilastoja, otantoja, asiakaskyselyitä yms.

Viestimällä asiasta puolueille tai valtuustoryhmille

Tuomalla edellä mainittuja vaikuttavuuden mittareita päättäjien saataville

Kutsumalla päättäjiä kirjastoon

Kirjastoraadin avulla

13.nKoetko että kuntapäättäjillä on realistinen kuva kirjastotyöntekijöiden työmäärästä ja -tehtävistä?

Kyllä

Ei

14. Miten muuttaisit tai parantaisit kuntapäättäjien tiedonsaantia päätöksenteon yhteydessä?