

TIETEELLISTEN KIRJASTOJEN  
VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINTI  
— TUTKIMUSKIRJALLISUUDEN ANALYYSI

Maria Heinonen

Tampereen yliopisto  
Informaatiotieteiden yksikkö  
Informaatiotutkimus ja interak-  
tiivinen media  
Pro gradu -tutkielma  
Toukokuu 2016

TAMPEREEN YLIOPISTO, Informaatiotieteiden yksikkö  
Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media  
HEINONEN, MARIA: Tieteellisten kirjastojen vaikuttavuuden arviointi  
- tutkimuskirjallisuuden analyysi  
Pro gradu -tutkielma, 47 s., 1 liites.  
Toukokuu 2016

---

Kirjastopalveluiden arvioinnin avulla kirjastot voivat raportoida toimintaansa ymmärrettävästi, parantaa palvelujaan ja tehostaa toimintojaan. Arviointia tarvitaan myös kirjaston toimintojen ja palveluiden merkityksen ja hyödyn esille tuomiseksi sekä vaikuttavuuden osoittamiseksi. Näiden merkitysten, hyötyjen ja vaikuttavuuden esille nostaminen nähdään nykyään yhä tärkeämpänä.

Kirjastojen vaikuttavuutta on tutkittu verrattain vähän erityisesti tieteellisten kirjastojen näkökulmasta. Tähänastiset tutkimukset ovat kohdistuneet yksittäisiin kirjastoihin, eikä tieteellisten kirjastojen vaikuttavuudesta ole aiemmin tehty minkäänlaista kokoavaa tutkimusta. Vaikuttavuutta koskeva kuva onkin jäänyt fragmentaariseksi. Tämän vuoksi on perusteltua tehdä vertailevaa analyysia, jolla tunnistetaan eri tutkimusten yhteisiä ja erottavia piirteitä. Tällaiset piirteet liittyvät muun muassa siihen, miten kirjaston vaikuttavuutta ja vaikuttavuuden eri osa-alueita on määritetty ja mitattu.

Tämän tutkielman aiheena on kirjastopalveluiden vaikuttavuus ja vaikuttavuuden arviointi tieteellisissä kirjastoissa. Tutkielma keskittyy kirjastojen vaikuttavuuteen Suomessa ja sen keskeisenä tavoitteena on selvittää aiemman tutkimuskirjallisuuden pohjalta, miten kirjastojen vaikuttavuutta ja sen osa-alueita on määritetty, jäsennetty ja mitattu tieteellisten kirjastojen kontekstissa. Tutkielmassa tarkastellaan kahden esimerkkitutkimuksen avulla, mistä osa-alueista tieteellisten kirjastojen vaikuttavuus koostuu, ja millaisin kysymyksiin näiden osa-alueiden vaikuttavuutta tutkitaan. Osa-alueiden jaottelun pohjana käytetään Bertot'n ja McCluren (2003) tekemää jaottelua kirjastojen vaikuttavuuden osa-alueista. Vaikka esimerkkitutkimusten vertailussa ilmeneekin ongelmia, näiden tutkimusten pohjalta tehtyä vertailevaa analyysia voidaan pitää kuitenkin suhteellisen onnistuneena, sillä se antoi yleiskuvan, jonka avulla voidaan tunnistaa eri tutkimusten yhteisiä ja erottavia piirteitä.

Tutkielman tuloksista nähdään paitsi vaikuttavuuteen liittyvän käsitteistön monitahoisuus, myös vaikuttavuuden käsittely kirjastokontekstissa monin eri tavoin. Vaikuttavuutta voidaan tutkia kirjastonkäytön aikaansaamien vaikutusten kautta. Tällaisia vaikutuksia ovat muun muassa vaikutukset oppimiseen ja tutkimukseen, kulttuuriset ja taloudelliset vaikutukset, vaikutukset tiedonvaihtoon sekä yhteisölliset vaikutukset. Tuloksista nähdään, että tieteellisten kirjastojen vaikuttavuutta arvioineiden kyselyiden kysymykset keskittyivät oppimiseen ja tutkimukseen liittyvään vaikuttavuuteen, mutta kysymysten avulla voidaan tutkia myös kirjaston palveluiden aikaansaamaa vaikuttavuutta työ- ja opiskelutehtävien suorittamiseen sekä kirjaston vaikuttavuutta paikkana.

Yhtenä tämän tutkielman tutkimustuloksena voidaan pitää Bertot'n ja McCluren jäsenyyksen rajoittuneisuutta. Tutkielmasta ilmenee, että heidän jaottelunsa soveltuu varsin rajallisesti tieteellisiin kirjastoihin kohdistuvan vaikuttavuustutkimuksen tarpeisiin.

Avainsanat: kirjastot, tieteelliset kirjastot, vaikuttavuus, vaikuttavuusarviointi, vaikutukset

# Sisällysluettelo

1 JOHDANTO .....	1
2 TUTKIMUSKYSYMYKSET .....	4
3 TUTKIMUSAINEISTO JA SEN ANALYYSI.....	5
3.1. Kirjallisuuskatsauksen tyypit .....	5
3.1.1 Kuvaileva kirjallisuuskatsaus .....	6
3.1.2 Tutkimusaineiston analyysi .....	6
4 VAIKUTTAVUUSARVIOINTI .....	9
4.1 Tieteellisten kirjastojen arvioinnista.....	9
4.2 Kirjastojen arvioinnin keskeisiä käsitteitä .....	11
4.2.1 Panos ja tuotos .....	11
4.2.2 Vaikutukset ja vaikuttavuus .....	12
4.2.3 Vaikuttavuusarviointi.....	14
4.2.4 Vaikuttavuuden mittarit .....	14
4.3 Miksi vaikuttavuusarviointia tarvitaan? .....	15
4.4 Kirjastojen vaikuttavuusmittauksen menetelmiä .....	16
4.4.1 Bertot'n ja McCluren (2003) jaottelu kirjastojen vaikuttavuuden osa- alueista 17	
4.4.2 Durrancen ja Fisherin (2005) vaikuttavuusarvioinnin malli .....	18
4.5 Vaikuttavuusarvioinnin ongelmia .....	19
5 ESIMERKKITUTKIMUKSET .....	21
5.1 Vaikuttavuusarviointi kirjaston käyttäjälähtöisen arvioinnin välineenä (Kohta, 2006).....	21
5.2 Asiakastyytyväisyys Poliisiammattikorkeakoulun kirjastossa (Saarihuhta, 2009).....	22
6 ESIMERKKITUTKIMUSTEN ANALYYSI.....	23
6.1 Vaikuttavuuden osa-alueet.....	23
6.2 Kysymysten jakaantumien osa-alueittain .....	24
6.3 Tyypilliset kysymykset osa-alueittain .....	25
6.3.1 Vaikutukset oppimiseen .....	25
6.3.2 Vaikutukset tutkimukseen .....	27
6.3.3 Vaikutukset tiedonvaihtoon.....	28
6.3.4 Kulttuuriset vaikutukset .....	28
6.3.5 Taloudelliset vaikutukset.....	28
6.3.6 Yhteisölliset vaikutukset .....	29
6.4 Muut vaikutukset.....	29
6.4.1 Vaikutukset työ- ja opiskelutehtävien suorittamiseen .....	29
6.4.2 Kirjaston vaikuttavuus paikkana.....	33
7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	37
LÄHTEET .....	44
LIITTEET.....	47

# 1 JOHDANTO

Kirjastopalvelutoiminnan vaikuttavuutta on arvioitu Suomessa vasta vähän. Kansainvälisestikään kirjastojen vaikuttavuuden arviointitutkimuksia ei ole tehty kovin paljon, vaikka määrä onkin lisääntymään päin. Korkeakoulusektorilla on selvitetty lähinnä teollisten kirjastojen vaikuttavuutta oppimiseen. Arviointi on kuitenkin välttämätöntä, sillä sen avulla kirjasto voi raportoida toimintaansa ymmärrettävästi, tehostaa toimintojaan ja parantaa palveluaan. Kirjastopalveluiden arviointia tarvitaan myös palveluiden vaikuttavuuden osoittamiseksi ja ajantasaisina pitämiseksi sekä tulevien tarpeiden ennakoinniseksi. Vaikuttavuudesta halutaan tietoa, jota voitaisiin käyttää toiminnan ohjauksessa, kehittämisessä ja poliittishallinnollisessa päätöksenteossa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 11–13.)

Kirjastojen arvioinnin ja vaikuttavuuden puutteelliseen hallintaan liittyy riskejä. Jatkuvasti tiukentuvan taloustilanteen aikana kyky määrittellä rahoitusperusteet korostuu. Resurssien myöntämisen perustana toimivat usein raportit, joista tarkastellaan kirjaston toiminnan tehokkuutta sekä (asiakas)palvelun tuloksellisuutta ja laatua. Laura Kohta (2006, 1) toteaa:

*"Ellei arviointia aleta hallita omatoimisesti kirjastoalan sisällä, otetaan se riski, että menetetään rahoitusperusteiden määrittelyn ja siten koko alan tulevaisuuden hallinta."*

Vaikka kirjastotoiminnan vaikuttavuuden mittaaminen on Suomessa vielä melko uutta, kirjastojen panoksia ja tuotoksia on tilastoitu jo pitkään kansallisiin kirjastotilastoihin. Koska vaikuttavuutta on vaikeampaa arvioida kuin esimerkiksi taloudellisuutta, se on usein jäänyt vähemmälle huomiolle. Vaikuttavuuden arvioinnin tekee vaativaksi tehtäväksi muun muassa syy-seuraussuhteiden monimutkaisuus, tuotosten tai suoritteiden (outputs) sekä toiminnan vaikutusten tai lopputulosten (outcomes) toisistaan erottamisen vaikeus sekä se, että vaikutukset näkyvät usein vasta vuosien kuluessa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 16–18.) Kirjastojen arvioinnin ongelmana on ollut myös se, että arvioinnissa käytettävät menetelmät ja mittarit eivät ole yleensä tulleet kirjastoalan sisältä, vaan esimerkiksi liikemaailmasta. Tämä on johtanut siihen, että kirjastoja on saatettu arvioida voittoa tavoittelevina liikelaitoksina, joiden arvoa on mitattu rahassa

sekä esimerkiksi kävijä- ja lainausmäärissä. Tällöin myös kirjastojen rahoitus on saatettu jakaa kävijä- ja lainausmäärien perusteella.

Jokainen kirjasto on omanlaisensa kokonaisuus, eikä ole tämän vuoksi helposti verrattavissa toisiin kirjastoihin, saati muihin laitoksiin. Jokaisella kirjastolla pitää olla omat arviointikriteerinsä. Nämä näkemykset on tärkeä ottaa huomioon myös vaikuttavuusarvioinnissa ja kirjaston vaikuttavuutta pitäisikin arvioida sen yksilöllisten tavoitteiden kautta. (Kohta 2006, 1.)

Tämän tutkielman aiheena on kirjastopalveluiden vaikuttavuus ja vaikuttavuuden arviointi tieteellisissä kirjastoissa. Tutkielma keskittyy kirjastojen vaikuttavuuteen Suomessa. Tieteellisten kirjastojen vaikuttavuuden arviointitutkimuksia ei ole kansainvälisestikään tehty paljon, mutta Suomessa tällaisia tutkimuksia on julkaistu vasta muutama. Tieteellisten kirjastojen vaikuttavuudesta ei ole aiemmin tehty minkäänlaista koavaa tutkimusta. Aihe on paitsi uusi, myös kiinnostava ja ajankohtainen. Kirjastopalveluiden arviointia tarvitaan kirjaston toimintojen ja palveluiden merkityksen ja hyödyn esille tuomiseksi sekä vaikuttavuuden osoittamiseksi. Näiden merkitysten, hyötyjen ja vaikuttavuuden esille nostaminen nähdään nykyään yhä tärkeämpänä ja vireille on noussut entistä laajempi keskustelu kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnista.

Olen valinnut lähemmän tarkastelun alle kaksi tieteellisten kirjastojen vaikuttavuudesta tehtyä tutkimusta (Kohta, 2006 ja Saarihuhta, 2009). Tämän tutkielman tavoitteena on selvittää esimerkkitutkimuksista, miten niissä on määritetty vaikuttavuuden eri osa-alueet, miten ne sopivat Bertot'n ja McCluren (2003) esittämään jaotteluun, joka pohjautuu kirjastojen vaikuttavuustutkimuksista tehtyyn yhteenvetoon, ja miten vaikuttavuuden osa-alueita on mitattu. Tutkittavia kirjastojen vaikuttavuuden osa-alueita ovat vaikutukset oppimiseen, vaikutukset tiedonvaihtoon, taloudelliset vaikutukset, yhteisölliset vaikutukset, vaikutukset tutkimukseen ja kulttuuriset vaikutukset.

Tutkielma etenee seuraavasti: Luvussa 2 täsmennetään tutkimuskysymykset ja luku 3 keskittyy esittelemään kirjallisuuskatsauksen perustyyppit, sekä tutkimusaineiston ja sen analyysin. Luvussa 4 esitellään tieteellisten kirjastojen vaikuttavuusarviointia Suomessa ja avataan kirjastojen arviointiin liittyviä keskeisimpiä käsitteitä sekä kartoitetaan vaikuttavuusarvioinnin toteutukseen liittyviä ongelmia. Luvussa 5 käydään läpi lähemmän tarkastelun alle valitsemani tieteellisten kirjastojen vaikuttavuutta koskevat tutkimukset ja analyysiluvussa 6 tarkastellaan sitä, minkälaisiin osa-alueisiin vaikutta-

vuus on jaoteltavissa tieteellisiä kirjastoja tutkittaessa. Johtopäätösluvussa 7 kerrataan lyhyesti vastaukset tutkimuskysymyksiin ja tehdään yhteenveto analyysiluvun keskeisimmistä tuloksista sekä tuodaan esille tulosten tulkitsemiseen liittyviä ongelmia.

## 2 TUTKIMUSKYSYMYKSET

Kuten luvussa 1 todettiin, kirjastojen vaikuttavuutta on tutkittu verrattain vähän erityisesti tieteellisten kirjastojen näkökulmasta. Tähänastiset tutkimukset ovat kohdistuneet yksittäisiin tieteellisiin kirjastoihin, eikä tieteellisten kirjastojen vaikuttavuudesta ole aiemmin tehty minkäänlaista kokoavaa tutkimusta. Tästä johtuen vaikuttavuutta koskeva kuva on jäänyt fragmentaariseksi. Tämän vuoksi onkin perusteltua tehdä vertailevaa analyysia, jolla tunnistetaan eri tutkimusten yhteisiä ja erottavia piirteitä. Tällaiset piirteet liittyvät muun muassa siihen, miten kirjaston vaikuttavuutta ja sen eri osa-alueita on määritetty ja miten vaikuttavuutta ja vaikuttavuuden osa-alueita on mitattu.

Näiden kysymysten selvittämiseksi tutkielmassa haetaan vastauksia seuraaviin tutkimusongelmiin:

- 1) Mihin eri tekijöihin tutkijat ovat kiinnittäneet huomiota tarkastellessaan tieteellisten kirjastojen vaikuttavuutta?
- 2) Millä tavoin vaikuttavuuden käsitettä on määritelty ja jäsennetty aihealueen tutkimuksessa?
- 3) Millaisia vaikuttavuuden mittareita ja indikaattoreita empiirisissä vaikuttavuuden tutkimuksissa on käytetty ja miten?

## 3 TUTKIMUSAINEISTO JA SEN ANALYYSI

Tässä luvussa esittelen kirjallisuuskatsauksen perustyyppit, keskittyen omaan työhöni parhaiten sopivaan kuvailevaan kirjallisuuskatsaukseen ja sen narratiiviseen orientaatioon. Luvun lopussa kerron, mistä ja miten keräsin tutkimusaineistoni ja miksi päädyin juuri kyseiseen aineistoon. Kuvailen myös, miten analysoin aineistoni sekä arvioin analyysin onnistuneisuutta ja ongelmia.

### 3.1. Kirjallisuuskatsauksen tyypit

Kirjallisuuskatsaukset voidaan jakaa kolmeen perustyyppiin: kuvailevaan kirjallisuuskatsaukseen, systemaattiseen katsaukseen ja meta-analyysiin sekä kvalitatiivisena että kvantitatiivisena tyyppinä. Kuvailevaa kirjallisuuskatsausta tehdessä ei ole tiukkoja metodisia sääntöjä tai ehtoja ja tutkimusote on yleensä kuvaileva ja menetelmät laadullisia. Mitä pidemmälle siirrytään kohti meta-analyysia, sitä tiukemmat ovat metodiset säännöt ja ehdot ja tutkimusote muuttuu selittäväksi ja menetelmät määrällisiksi. (Salminen 2011, 4.)

Kirjallisuuskatsaus on metodi ja tutkimustekniikka, jonka avulla tehdään "tutkimusta tutkimuksesta". Salmisen (2011, 4) mukaan kirjallisuuskatsaus saa sille ominaisen luonteen, kun se ymmärretään tutkimuksen tutkimuksena. Kirjallisuuskatsausta voidaan pitää terminä huonona ja varsinkin jos halutaan korostaa tämän tutkimusmetodin ominaisuuksia, pitäisi mieluummin puhua vaikkapa tutkimuskirjallisuuden meta-analyysistä (Salminen 2011, 39).

Päädyin käyttämään kirjallisuuskatsausta tutkimusmenetelmänä, koska sen avulla ajattelin voivani tiivistää aiempaa vaikutusarviointia käsittelevää tutkimusta ja tehdä kokoavan katsauksen aihepiirin tutkimukseen sekä mahdollisesti tunnistaa joitakin tutkimusalan ongelmia ja tutkimustarpeita.

Kirjallisuuskatsauksen tyypeistä omaan työhöni sopii parhaiten kuvaileva kirjallisuuskatsaus ja erityisesti sen narratiivinen orientaatio. Alla käsittelem tätä kirjallisuuskatsauksen tyyppiä tarkemmin.



### **3.1.1 Kuvaileva kirjallisuuskatsaus**

Kuvaileva kirjallisuuskatsaus on yksi yleisimmin käytetyistä kirjallisuuskatsauksen perustyypeistä. Sitä voidaan luonnehtia yleiskatsaukseksi ilman tiukkoja ja tarkkoja sääntöjä. Käytetyt aineistot ovat usein laajoja ja aineiston valintaa eivät rajaa metodiset säännöt tai ehdot. Tutkittava ilmiö pystytään kuitenkin kuvaamaan laaja-alaisesti ja tarvittaessa luokittelemaan tutkittavan ilmiön ominaisuuksia. (Salminen 2011, 6.)

Narratiivinen kirjallisuuskatsaus on toinen kuvailevan katsauksen orientaatioista ja se on metodisesti kevyin kirjallisuuskatsauksen muoto. Sen avulla pystytään antamaan laaja kuva käsiteltävästä aiheesta tai kuvailemaan käsiteltävän aiheen historiaa ja kehitystä. Narratiivinen katsaus pyrkii usein helppolukuiseen lopputulokseen. Narratiivisesta katsauksesta voidaan erottaa kolme toteuttamistapaa: toimituksellinen, kommentoiva ja yleiskatsaus. Lähimmäksi omaa työtäni osuu yleiskatsaus. Usein puhuttaessa narratiivisesta kirjallisuuskatsauksesta tarkoitetaan juuri yleiskatsausta. Kyse on prosessista, jonka tarkoituksena on tiivistää aiemmin tehtyjä tutkimuksia. Tämän kirjallisuuskatsauksen kautta hankittu tutkimusaineisto ei ole välttämättä käynyt läpi kovin systemaattista seulaa. Tällä otteella on kuitenkin mahdollista päätyä johtopäätöksiin, joiden luonne on kirjallisuuskatsausten mukainen synteesi. Narratiivisen kirjallisuuskatsauksen luonne saattaa joskus olla jopa kriittinen. (Salminen 2011, 7.)

### **3.1.2 Tutkimusaineiston analyysi**

Aloitin tutkimusaineiston etsimisen tekemällä kirjallisuushakuja eri tietokannoissa. Etsin tieteellisten lehtien kokotekstiartikkeleita muun muassa seuraavista lehtitietokannoista: EBSCOhost Academic Search Premier, Emerald ja ScienceDirect (Elsevier). Tein hakuja myös viitetietokannoissa LISA: Library and Information Science Abstracts (ProQuest) ja LISTA: Library, Information Science & Technology Abstracts (EBSCO). Käytin muun muassa seuraavia asiasanoja: kirjastot, tieteelliset kirjastot, yleiset kirjastot, vaikuttavuus, vaikuttavuustutkimus, arviointi, vaikuttavuusarviointi, vaikutukset, erikoiskirjastot, palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys sekä näiden asiasanojen englanninkielisiä vastineita. Etsin aineistoa myös Google Scholarin avulla, sekä tutkin löytämieni relevanttien tutkimusten lähdeluetteloita ja pääsin näin eteenpäin.

Löytämäni aineisto koostui lähinnä informaatiotieteen tutkimuskirjallisuudesta. Karsin aineistosta aiheeni kannalta epäolennaiset paperit pois ja lopulta koossa oli noin 25 jollakin tavalla kirjastojen, niin tieteellisten kuin yleistenkin, vaikuttavuuteen liittyvää julkaisua. Tässä vaiheessa mukana oli niin (tieteellisiä) artikkeleita, tutkimuksia, graduja, opinnäytteitä ja kirjoja kuin ammattikirjallisuuttakin. Artikkeleita oli viidestä eri lehdestä ja osa artikkeleista oli vertaisarvioituista lehdistä, osa ei. Kaikki julkaisut kahta lukuun ottamatta olivat 2000-luvulta ja suurin osa julkaisuista oli alle kymmenen vuotta vanhoja. Julkaisuista 14 oli kotimaisia ja loput lähinnä yhdysvaltalaisia. Työn tavoitteena on tarkastella kirjastojen vaikuttavuuteen liittyvää tutkimusta ja löytää sen avulla vastaukset tutkimuskysymyksiin ja arvioin tämän olevan mahdollista löytämäni aineiston pohjalta. Pidin aineistoa relevanttina ja tarpeeksi riittävänä tutkimuskysymyksiin vastaamiseksi.

Aloitin aineiston analysoinnin lukemalla kaikki julkaisut alustavasti läpi ja jaotteleamalla tutkimukset yleisiä ja tieteellisiä kirjastoja koskeviin. Aineiston perusteella sain kirjastojen vaikuttavuuteen liittyvästä tutkimuksesta yleiskuvan, jonka perusteella pystyin päättämään, että kansainvälisesti tieteellisten kirjastojen vaikuttavuuden arviointitutkimuksia ei ole tehty vielä paljon ja Suomessa tällaisia tutkimuksia on julkaistu vasta muutama. Tässä vaiheessa olin päättänyt keskittyä tutkimaan kirjastojen vaikuttavuutta vain tieteellisten kirjastojen kontekstissa. Näkökulman valikoitumiseen vaikutti se, että olen jo pitkään ollut kiinnostunut tieteellisistä kirjastoista ja niissä työskentelemisestä. Aihepiirin aiemmissa tarkasteluissa todettiin tutkimuskirjallisuuden painottuvan enimmäkseen yliopistokirjastoihin ja niissä ennen kaikkea oppimistulosten arviointiin. Suomessa tapaustutkimuksia kirjastopalveluiden vaikuttavuudesta on tehty erikoiskirjastoissa. Todettuani, että aihetta on mahdollista tutkia Suomessa tehtyjen vaikuttavuuden arviointitutkimusten pohjalta, päätin keskittyä kirjastojen vaikuttavuuteen vain Suomessa. Suomen kirjastopalveluiden vaikuttavuuden tutkiminen tuntui mielekkäämmältä kuin esimerkiksi yhdysvaltalaisen tutkimusten analyysi. Ulkomaisten ja suomalaisten tutkimusten vertailussa olisi myös ollut omat ongelmansa. Tieteellisten kirjastojen vaikuttavuuden arviointitutkimuksia on julkaistu Suomessa vasta muutama eli relevanttien tutkimusten lukumäärä on vähäinen. Päätin siis keskittyä kahteen kotimaiseen pro gradu-tutkielmaan ja yhteen ammattikorkeakoulun kirjastosta tehtyyn työhön. Ammattikorkeakoulun kirjastoa käsittelevä työ osoittautui kuitenkin pian tutkimuksen kannalta vertailuun kelpaamattomaksi, sillä sen vaikuttavuuteen kohdistuva aineisto ei ollut uskotta-

vaa. Jäljelle jäivät Kohdan (2006) ja Saarihuhdan (2009) pro gradu -tutkielmat. Luin tekstit huolella useampaan kertaan ja kiinnitin niissä huomiota vaikuttavuuden ilmaiseamiseen ja vaikuttavuuteen liittyviin tutkimustuloksiin. Poimin teksteistä keskeiset vaikuttavuuteen liittyvät käsitteet ja kohdat, joissa esitellään vaikuttavuuden eri osa-alueita. Etsin näiden osa-alueiden välisiä yhteisiä ja erilaisia piirteitä sekä vertailin osa-alueiden esiintymistiheyttä Kohdan (2006) ja Saarihuhdan (2009) tutkimuksissa. Vertailin siis tutkimuksia keskenään ja etsin niistä yhteneväisiä ja erottavia piirteitä.

Pidän esimerkkitutkimuksista tehtyä vertailevaa analyysia suhteellisen onnistuneena, sillä se antoi yleiskuvan, jonka avulla voidaan tunnistaa eri tutkimusten yhteisiä ja erottavia piirteitä. Tutkimusten vertailussa oli myös ongelmia. Vertailin Kohdan (2006) haastattelurungon ja Saarihuhdan (2009) lomakekyselyn kysymyksiä keskenään ja huomasin, että kysymysten jakaminen vaikuttavuuden eri osa-alueisiin ja näiden osa-alueiden vertailu oli vaikeaa. Tämä johtui ensinnäkin siitä, että toisessa tutkimuksessa on käytetty aineiston keräämiseen haastatteluja ja toisessa kyselylomaketta. Tämä johtaa siihen, että näissä kahdessa tutkimuksessa on hyvin erilainen ja vaikeasti vertailtava kysymyksenasettelu. Saarihuhdan (2009) lomakkeen kysymykset on jaettu selvästi eri osiin ja ne ovat tarkkoja, selkeitä sekä kuvailevia. Kohdan (2006) haastattelurungon kysymykset ovat taas haastattelututkimukselle tyypillisesti laajempia ja epätarkempia ja niitä on vaikea kohdistaa tiettyihin esimerkiksi vaikuttavuuteen liittyviin osa-alueisiin. Kohdan (2006) kysymykset jättävät siis enemmän tilaa tulkinnalle kuin Saarihuhdan (2009) kysymykset ja tämän vuoksi vertailu on ongelmallista. Toisekseen ongelmia aiheutti se, että tutkimusten kysymykset sisälsivät vain vähän vaikutuksiin tai vaikuttavuuteen liittyviä termejä ja tutkimuksissa käytetyt termit olivat osittain erilaisia. Tämä vaikeutti vertailua, sillä eri termien käytöstä johtuen välillä oli mahdotonta tietää, puhutaanko tutkimuksissa samasta vai eri asiasta.

## 4 VAIKUTTAVUUSARVIOINTI

Tässä luvussa esittelen lyhyesti tieteellisten kirjastojen arviointia Suomessa ja avaan kirjastojen vaikuttavuusarviointiin liittyviä keskeisimpiä käsitteitä sekä esittelen kaksi kirjastojen vaikuttavuusarvioinnin menetelmää. Luvun lopussa kartoitan lyhyesti myös vaikuttavuusarvioinnin toteutukseen liittyviä ongelmia.

### 4.1 Tieteellisten kirjastojen arvioinnista

Tieteelliset kirjastot toimivat korkeakouluopetuksen, opiskelun ja tutkimuksen tukena ja koostuvat Kansalliskirjastosta, yliopistojen kirjastoista, ammattikorkeakoulujen kirjastoista ja erikoiskirjastoista. Myös näiden kirjastojen on nykyään pystyttävä entistä selvemmin osoittamaan ne hyödyt, joita kirjastojen palveluista seuraa esimerkiksi akateemiselle yhteisölle tai muulle kehysorganisaatiolle. Toiminnan ja palveluiden arviointi on välttämätöntä, sillä sen avulla kirjasto voi raportoida toimintaansa ymmärrettävästi, tehostaa toimintojaan ja parantaa palveluaan. Kirjastopalveluiden arviointia tarvitaan myös palveluiden vaikuttavuuden osoittamiseksi ja ajantasaisina pitämiseksi sekä tulevien tarpeiden ennakoimiseksi. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 11–13.) Kuten tässä tutkielmassa on jo käynyt ilmi, Suomessa tapaustutkimuksia kirjastopalveluiden vaikuttavuudesta on tehty erikoiskirjastoissa ja ammattikorkeakoulujen kirjastoissa. Seuraavaksi esittelen yhden opinnäytetyön, joka pyrkii selvittämään ammattikorkeakoulun kirjaston kokoelman vaikuttavuutta, sekä yhden raportin, jossa esitellään ammattikorkeakoulujen laatutyöryhmän suunnittelemaa laadullisia mittareita ammattikorkeakoulukirjastojen toiminnan arviointiin.

Päivi Väänäsen (2011) opinnäytetyön pohjana on Jyväskylän ammattikorkeakoulun (JAMK) kirjaston toimeksianto. Työn tavoitteena oli käydä läpi 40 oppilaitoksessa tehdyn opinnäytetyön lähdeluettelot ja selvittää, kuinka moni käytetyistä lähdeaineistoista löytyy kirjaston kokoelmasta tai on muuten saavutettavissa sen kautta. Tarkoituksena on ollut pohtia saavutettavuuden kautta kirjaston ja kokoelman vaikutusta opinnäytetyöprosessiin sekä sitä, voiko tällaisella tutkimuksella mitata kirjaston ja sen kokoelman vaikuttavuutta. (Väänänen 2011, 5.)

Työn teoreettisena viitekehystenä on kokoelmatyö ammattikorkeakoulukirjaston näkökulmasta sekä kirjaston vaikuttavuuden tutkiminen. Amk-kirjaston toiminta-ajatuksena on kehysorganisaation toiminnan tukeminen ja kokoelmatyön lähtökohtana on opetuksen ja opiskelun tukeminen. Vaikuttavuuden avulla pyritään arvioimaan kirjaston tuottamien palveluiden hyötyä ja seurauksia. Laajimmillaan vaikutuksia määritetään yhteiskunnallisella tasolla, mutta vaikuttavuutta voidaan tutkia esim. kirjastotoiminnan sisällä tai kehysorganisaatiossa. Vaikuttavuutta tutkitaan yhdistämällä laadullisia ja määrällisiä menetelmiä. (Väänänen 2011, 5.)

Väänänen (2011) tutkimuksessa läpikäytyt opinnäytetöiden lähteet jaettiin kirjaston kokoelmista löytyviin aineistoihin, kokoelmaan kuulumattomiin painettuihin kirjoihin, avoimeen verkkoaineistoon sekä muihin aineistoihin. Käytetyistä lähteistä 65,2 prosenttia kuului kirjaston kokoelmaan tai oli muuten saavutettavissa sen kautta. (Väänänen, 2011.)

Tutkimuksen perusteella JAMK:n opiskelijoiden on mahdollista saada kirjaston kautta käyttöönsä suuri osa opinnäytetyössä tarvitsemistaan lähdeaineistoista. Tämän tutkimuksen perusteella ei kuitenkaan ole mahdollista arvioida, kuinka moni käytetyistä lähteistä on todella saatu käyttöön kirjaston kautta. Jotta kokoelman vaikuttavuutta opinnäytetyöprosessissa voisi arvioida tarkemmin, tulisi selvittää laadullisia tutkimusmenetelmiä käyttäen, miten opinnäytetyön tekijät todellisuudessa ovat saaneet käyttöönsä tarvitsemansa lähdeaineistot. (Väänänen 2011, 27.)

Ammattikorkeakoulukirjastojen toiminnan arviointiin keskittyvä raportti (Blinnikka et al. 2001) perustuu ammattikorkeakoulujen kirjastonjohtajien kokouksessa tehtyyn päätökseen perustaa laatutyöryhmä, jonka tehtäväksi annettiin suunnitella laadullisia mittareita ammattikorkeakoulukirjastojen toiminnan arviointiin. Laadullisen arvioinnin kohteiksi työryhmä rajasi seuraavat:

- Aineiston ajankohtaisuus, kattavuus ja saatavuus
- Neuvonta ja tietopalvelu
- Kirjaston vaikuttavuus oppimisprosessissa
- Yleinen vaikuttavuus

- Tiedonhankinnan opetuksen ja ohjauksen vaikuttavuus oppimiseen.

Työryhmän mielestä kyseiset kohteet ovat ammattikorkeakoulun kirjastotoiminnan keskeisimpiä alueita. Työryhmä pohti myös muita laadullisen arvioinnin alueita, kuten tutkimus- ja kehittämistoimintaa sekä kirjastojen alueellista vaikuttamista, mutta päätti keskittyä tässä työssä edellä mainittuihin. (Blinnikka et al. 2001, 5.)

Vuoden 2000 toukokuussa työryhmä laati Korkeakoulujen arviointineuvostolle hankemuksen, jolla haettiin määrärahaa edellä mainittujen kohdealueiden mittareiden suunnitteluun ja kyselyjen toteuttamiseen Opala- opiskelijapalautepalvelimella. Hankkeeseen ei saatu määrärahaa. Työryhmä päätti kuitenkin jatkaa laatumittareiden työstämistä omien resurssiensa puitteissa. Raportti on laadittu ammattikorkeakoulukirjastojen laadullisen arvioinnin pohjaksi. Työryhmä toivoo, että tämä pohjatyö omalta osaltaan edistää amk-kirjastojen laatutyötä sekä korkeakoulukirjastojen yhtenäisten valtakunnallisten laatumittareiden aikaansaamista. (Blinnikka et al. 2001, 5.) Raportin liitteenä on malleja erilaisista kyselylomakkeista, joita ammattikorkeakoulukirjastot voivat käyttää laadun arvioinnissa joko sellaisenaan tai omiin tarkoituksiinsa soveltaen.

## **4.2 Kirjastojen arvioinnin keskeisiä käsitteitä**

Tässä luvussa käyn läpi keskeisimmät vaikuttavuuteen ja sen arviointiin liittyvät käsitteet. Kirjastojen vaikuttavuuden arviointia ja sen tutkimusta leimaa terminologian sekavuus. Ymmärtämisen ja ymmärretyksi tulemisen kannalta on kuitenkin olennaista, että puhuttaessa kirjastojen vaikuttavuudesta käytetään oikeita termejä ja ymmärretään toisiinsa läheisesti liittyvien käsitteiden erot. Koska kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnissa käytetään hyvin kirjavasti erilaisia, osittain samaa tarkoittavia, termejä, on tärkeää esitellä niistä keskeisimmät ja näin selkeyttää käsitteviidakkoa.

### **4.2.1 Panos ja tuotos**

Käsitteet panos (input) ja tuotos (output) liittyvät läheisesti kirjastojen vaikuttavuuden arviointiin. Panosten arviointi ilmaisee, kuinka paljon kirjastopalveluiden tarjoamiseen

on käytettävissä resursseja. Panokset ovat siis määrällinen mitta: resursseja, joita kirjasto saa toimintaansa varten. Resurssit voidaan käsittää taloudellisiksi, tai toisaalta esimerkiksi henkilökunnaksi, työasemiksi, tietokannoiksi, kokoelmien kooksi ja kirjaston tiloiksi jne. Tuotokset ovat astetta abstraktimpi käsite ja niiden arvioinnilla voidaan ilmaista, mitä panoksilla on tuotettu. Näin ollen tuotokset ovat tulosta panosten käytöstä. Tuotoksilla tarkoitetaan esimerkiksi lainojen määrää, käyntejä verkkosivuilla ja työasemien ja tietokantojen käytön määrää. Panokset ja tuotokset ovat luonteeltaan määrällisiä ja tilastollisesti käsiteltävissä olevia ja niiden arvioinnissa käytetäänkin pääosin kvantitatiivisia arviointimenetelmiä. (Haapaniemi et al. 2012, 18.)

#### **4.2.2 Vaikutukset ja vaikuttavuus**

Vaikuttavuudelle on löydettävissä tutkimuskirjallisuudesta useampia lähes synonyymisiä ilmauksia. Vaikuttavuudesta saatetaan puhua esimerkiksi vaikutuksena, vaikutuksina, muutoksena, merkityksenä tai hyötynä. Useimmin sekaisin menevät käsitteet vaikutus (outcome/impact) ja vaikuttavuus. Bertot'n ja McCluren (2003, 594) määritelmän mukaan vaikuttavuus käsittää (kirjaston) palveluiden käytön aikaansaaman vaikutuksen, hyödyn, merkityksen tai muutoksen käyttäjässä, ryhmässä tai organisaatiossa.

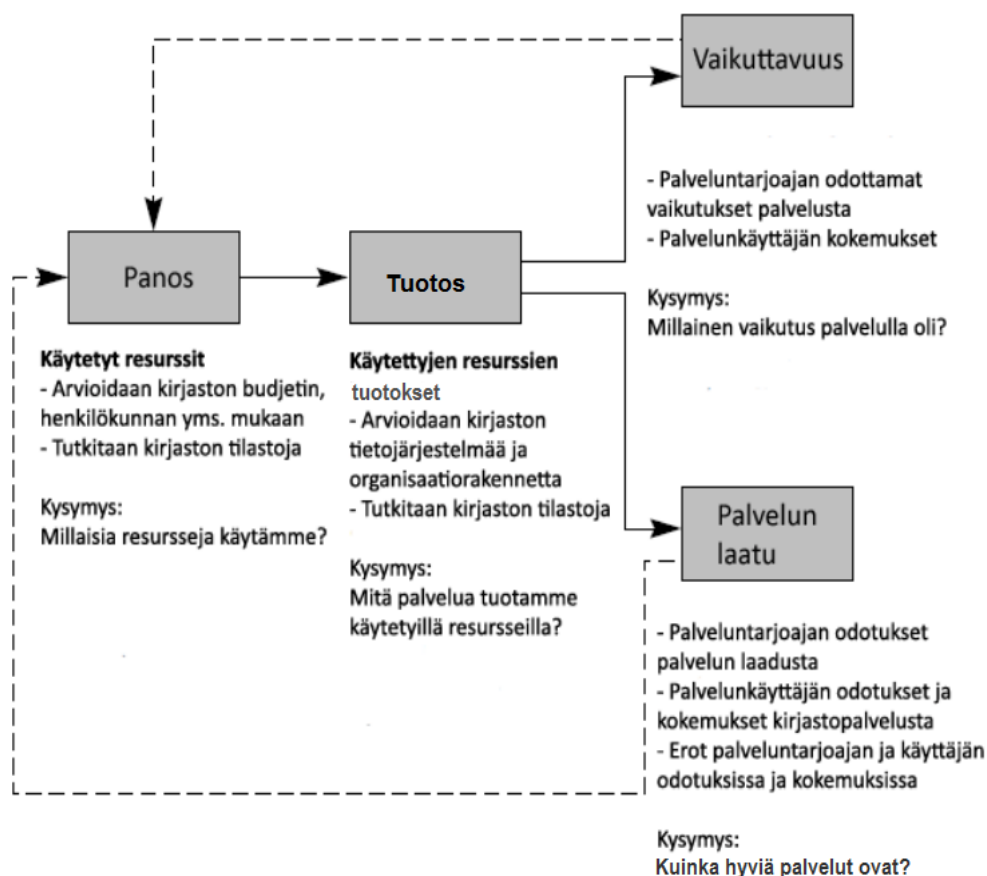
Vaikuttavuus voidaan määritellä kuvaamaan laajoja yksilössä tai yhteiskunnassa tapahtuvia muutoksia, jotka voivat olla ennakoituja tai ennakoimattomia, positiivisia tai negatiivisia, kohdealueella tai sen ulkopuolella olevia vaikutuksia. Vaikuttavuuden lähikäsitteinä voidaan mainita tehokkuus, tuottavuus, kannattavuus, laatu ja taloudellisuus. Vaikuttavuuden arvioinnilla pyritään kuitenkin arvioimaan lähikäsitteitä syvällisempää hyötyä ja osittain sen vuoksi arviointi on usein jäänyt vähemmälle huomiolle. Käsitteen monenlainen soveltaminen toisaalta vaikeuttaa ilmiön ymmärtämistä, mutta toisaalta mahdollistaa sen käytön joustavana viitekehyksenä erilaisten toimintojen arvioinnissa. (Haapaniemi et al. 2012, 18.)

Vaikuttavuutta voidaan löytää ja arvioida usealla tasolla. Esimerkiksi digitalisoitumisen vaikuttavuutta voidaan arvioida kirjastotoiminnassa, kirjaston vaikuttavuutta omassa kehysorganisaatiossa ja kirjastotoiminnan vaikuttavuutta yhteiskunnassa. (Rouvari, Pennanen & Laitinen 2005, 1.)

Kirjastopalveluiden kontekstissa vaikuttavuudella voidaan tarkoittaa mitä tahansa vaikutusta, mikä tietyllä palvelulla, tuotteella tai tapahtumalla on sen asiakaskuntaan kuuluvalla yksilöllä tai ryhmällä. Vaikutukset voivat kohdistua kirjastopalveluiden käyttäjien ohella myös kirjaston henkilökuntaan, opettajiin tai vanhempiin. (Haapaniemi et al. 2012, 18.) Palvelun aiheuttama muutos voi tapahtua yksilön taidoissa, tietämyksessä tai käyttäytymisessä (Perttilä 2013, 9). Rubinin (2006, 2) mukaan näihin muutoksiin tulee lisätä vielä asenteessa, elämäntilanteessa ja yhteiskunnallisessa asemassa tapahtuneet muutokset.

Vaikutusten seuraukset voivat olla joko positiivisia tai negatiivisia, tarkoituksellisia tai odottamattomia. Vaikutukset voivat näkyä muutoksina yksilön elämänlaadussa, itsetunnona tai esimerkiksi vahvempana osallisuutena yhteiskunnassa. Vaikutukset voivat olla kestoaltaan lyhyt- tai pitkäaikaisia. (Rubin 2006, 2.)

Kuvio 1 havainnollistaa panosten, tuotosten, palvelun laadun ja vaikuttavuuden välisten käsitteiden eroja.



**Kuvio 1.** Panos, tuotos, palvelun laatu ja vaikuttavuus -käsitteiden välinen suhde. (Lähde: Bertot & McClure 2003, 598)



### 4.2.3 Vaikuttavuusarviointi

Vaikuttavuusarviointi (englanniksi useimmiten outcome(s)/impact assessment, measurement, evaluation) on kirjaston palveluiden kvalitatiivista eli laadullista arviointia. Perinteisessä arvioinnissa selvitetään, mitä esimerkiksi kirjastossa tehdään asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi, kun vaikuttavuusarvioinnin tarkoituksena on taas saada selville ne asiat, jotka ovat muuttuneet kirjaston toiminnan seurauksena. Kuitunen ja Hyytinen (2004, 22) toteavatkin, että:

*"Vaikuttavuuden arviointi eroaakin toiminnan ja tavoitteiden saavuttamisen arvioinnista, sillä siinä keskitytään pääsääntöisesti ennakoituihin ja ennakoimattomiin, hyödyllisiin ja haitallisiin sekä relevantteihin ja ei-relevantteihin yhteiskunnallisiin vaikutuksiin."*

Kirjaston perinteisessä arvioinnissa on keskitytty tapahtumiin, tilastoihin ja suoriin käyttäjäkokemuksiin, kun taas vaikuttavuusarviointi pyrkii näkemään kirjaston osallisuuden asiakaskunnan käyttäytymisessä ja yhteisön toiminnassa. Voidaankin todeta, että kirjastomaailma on muuttunut, eivätkä numerot ja tilastot enää kerro tarpeeksi kirjaston palveluista. (Kohta 2006, 12.)

Selvittämällä palveluidensa vaikutuksia, kirjastot arvioivat vaikuttavuuttaan. Vaikuttavuuden arvioinnissa arvioidaan palvelun vaikutusta sekä käyttäjään että yhteiskuntaan. Vaikuttavuuden arvioinnin kysymysten tulisi olla käyttäjäorientoituneita. Mikä muuttui käyttäjässä ohjelmamme tai palvelumme tuloksena? Kuinka ohjelmamme teki muutoksen käyttäjän elämässä? (Perttilä 2013, 8.)

### 4.2.4 Vaikuttavuuden mittarit

Kirjastojen toiminnan arvioinnissa on perinteisesti käytetty tilastollisia menetelmiä ja erilaisia määrällisiä mittareita (Blinnikka et al. 2001, 7). Nykyään mittaamisessa voidaan kuitenkin nähdä siirtymä resurssien mittaamisesta kohti niiden käytön vaikuttavuuden arviointia. Arvioimisen aspektia on syytä korostaa myös mittaamisessa, koska

pelkkien määrien laskeminen ja tilastoiminen eivät itse asiassa kerro kirjaston, sen koelmien tai palveluiden vaikuttavuudesta vielä mitään.

Vaikuttavuuden toteaminen tapahtuu yleensä erilaisten mittareiden eli indikaattoreiden avulla. Mittarit ja indikaattorit ovat osoittimia, ilmaisimia tai hälyttäjiä, jotka näyttävät muutoksia joissakin asioissa tai osoittavat, missä muutoksia tapahtuu. Vaikutusten indikaattoreiden voidaan siis sanoa olevan muutosindikaattoreita. Indikaattorilla tarkoitetaan osoitinta, joka kattaa tietyn ilmiön olennaisimmat ulottuvuudet ja osoittaa ilmiön kehityssuuntaa. Tarkoituksena on mitata ilmiön etenemistä kohti tavoiteltua tilaa tai vaihtoehtoisesti voidaan mitata ei-toivotun tilan lähestymistä. Tilastollinen indikaattori ilmaistaan tyypillisesti suhde- tai prosenttilukuna, ja siihen liittyy usein aikasarjan käyttö sekä vertailu. (Opetusministeriö 2009: 57, 16.)

Indikaattorit voivat sisältää laadullista tai määrällistä aineistoa. Tärkeintä on, että indikaattorit ovat suoraan yhteydessä siihen, mitä yritetään saavuttaa. Indikaattoreiden tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä, valideja sekä informatiivisia. Indikaattoreita voivat olla esimerkiksi kysymykset, joihin haetaan vastauksia, lausunnot ja väittämät sekä määrät. (Rubin 2006, 36.)

### **4.3 Miksi vaikuttavuusarviointia tarvitaan?**

Kirjastojen on pystyttävä entistä selvemmin osoittamaan paitsi toimintansa kustannustehokkuutta myös hyötyjä, joita niiden palveluista seuraa esimerkiksi kirjastojen kehysorganisaatioille. Kirjastopalveluiden arviointi on välttämätöntä, sillä sitä tarvitaan näiden hyötyjen ja palveluiden vaikuttavuuden osoittamiseksi.

On selvää, että kirjastot arvioivat toimintaansa ja palveluitaan voidakseen kehittää niitä, mutta kirjastoissa on tämän lisäksi kehittynyt halu tuoda esille omaa osaamistaan ja tarpeellisuuttaan sekä tuloksia. Myös rahoittajilta tai kattojärjestöiltä voi tulla ulkoisia paineita kirjaston vaikuttavuuden arviointiin. Rahoittajat haluavat usein nähdä rahojensa arvon ja voivat pyytää todisteita kirjaston palveluiden vaikuttavuudesta tai kannattavuudesta. (Perttilä 2013, 9.)

Perinteinen data panoksista ja tuotoksista ei onnistu kertomaan kirjaston tuottamista hyödyistä asiakkaille, vaan lähinnä siitä, missä määrin kirjastoa käytetään (Perttilä 2013, 14). Pelkkien määrien laskeminen ja tilastoiminen eivät kerro kirjaston, sen kokielmien tai palveluiden vaikuttavuudesta vielä mitään, vaan tähän tarvitaan vaikuttavuusarviointia. Lisäksi kattojärjestöt ovat usein kiinnostuneita, kuinka hyvin kirjastot edistävät niille asetettuja tavoitteita (Perttilä 2013, 14).

#### **4.4 Kirjastojen vaikuttavuusmittauksen menetelmiä**

Vaikuttavuuden arvioinnille ei ole tähän päivään mennessä kehitetty yksinkertaista toteuttamistapaa. Yksittäisen palvelun vaikutukset ensinnäkin ilmenevät joskus niin pitkällä aikavälillä, että niitä on vaikea mitata tietystä ajallisesta pisteestä käsin. Tästä syystä vaikuttavuusarviointi suositellaan usein suoritettavaksi pitkittäisenä eli hyödyn-täen seurantatutkimuksia. (Kyrillidou 2002, 44-45.)

Yksi ja sama arviointitapa ei kuitenkaan ole oikea vastaus kaikkien kirjastojen arviointiin kaikissa tapauksissa. Erilaisilla arviointitavoilla ja niihin liittyvillä metodeilla on kaikilla tarkoituksensa. Käytettävän menetelmän valinnassa ei olekaan kyse siitä, että olisi löydettävä juuri sopiva arviointitapa kaikille kirjastoille, vaan siitä, että on löydettävä juuri oikea menetelmä metodeineen tietylle kirjastolle ja sen tietyille arviointitarpeelle. (Bertot & McClure 2003, 606-607.)

Seuraavaksi esittelen kaksi kirjastojen vaikuttavuusarvioinnin mallia. Ensimmäinen on Bertot'n ja McCluren (2003) tekemä jaottelu kirjastojen vaikuttavuuden osa-alueista. Hyödynnän tätä mallia esimerkkitutkimusten analyysissä luvussa 6. Esittelen vertailun vuoksi myös toisen kirjastojen vaikuttavuusarvioinnin menetelmän, joka on Durrancen ja Fisherin (2005) vaikuttavuusarvioinnin malli.

#### **4.4.1 Bertot'n ja McCluren (2003) jaottelu kirjastojen vaikuttavuuden osa-alueista**

Vaikutusten voidaan katsoa kohdistuvan yksittäisiin käyttäjiin ja heidän kauttaan ympäröivään yhteisöön, yhteiskuntaan ja joissakin tapauksissa kirjasto-organisaatioon itseensä. Vaikutukset tapahtuvat yksittäisen käyttäjän kautta. Bertot'n ja McCluren (2003) mukaan vaikutuksia voidaan tyypitellä erilaisiin luokkiin. Vaikutukset voivat olla taloudellisia, tieteellisiä, tiedonvälityksellisiä, kulttuurillisia, yhteisöllisiä tai oppimista koskevia vaikutuksia. (Bertot & McClure 2003, 599-600.)

John Carlo Bertot'n ja Charles R. McCluren (2003) jaottelu kirjastojen vaikuttavuuden osa-alueista perustuu kirjastojen vaikuttavuusarviointia käsittelevään kirjallisuuteen. Bertot ja McClure (2003) ovat koonneet eri lähteissä esiintyviä kirjastonkäytön aikaansaamia vaikutuksia kuuteen kategoriaan. Nämä kategoriat ovat: taloudelliset, kulttuuriset ja yhteisölliset vaikutukset sekä vaikutukset oppimiseen, tutkimukseen sekä tiedonvaihtoon. Kirjastonkäytön aikaansaamat vaikutukset on kerätty seuraavista lähteistä: Lance et al. (2002), Hernon & Dugan (2002), Bertot (2001) ja Fraser & McClure & Leahy (2002). Lancen & kumppaneiden (2002) tutkimus keskittyy kehittämään uusia työkaluja yhdysvaltalaisen yleisten kirjastojen vaikuttavuusarviointiin. Tutkimuksen taustalla on maanlaajuinen projekti, jonka pääasiallisena tavoitteena oli luoda ja esitellä uusi ja toimiva malli yleisten kirjastojen arviointiin. Tutkimuksen kohteena ovat vain yleiset kirjastot. Hernonin ja Duganin (2002) kirja käsittelee vaikuttavuusarviointia lähinnä tieteellisten kirjastojen kontekstissa. Teoksessa on yksi kappale, joka käsittelee myös yleisiä kirjastoja, mutta pääosin huomio on tieteellisissä kirjastoissa ja nimenomaan yliopistokirjastoissa. Kirjan tarkoitus on tarjota käytännön apua kirjaston työntekijöille, kun he luovat vaikuttavuusarvioinnin suunnitelmia ja toteuttavat arviointia. Kirjassa esitellään paljon erilaisia käytännön menetelmiä arvioinnin suorittamiseksi tieteellisessä kirjastossa. Bertot'n (2001) tutkimus keskittyy sähköisten palveluiden ja verkkopalveluiden arviointiin. Bertot esittelee keinoja vaikuttavuusarvioinnin suorittamiseen sähköisessä ympäristössä. Tutkimuksen kerrotaan koskevan sekä tieteellisiä, että yleisiä kirjastoja, mutta pikaisen tarkastelun jälkeen näyttäisi siltä, että ainakin Bertot'n esittelemä aiempi tutkimus on lähinnä yleisiä kirjastoja koskevaa. Fraserin, McCluren ja Leahyn (2002) tutkimus kohdistuu vain tieteellisiin kirjastoihin ja nimenomaan yliopis-

tokirjastoihin. Tutkimuksen taustalla on Floridan yliopiston projekti, joka keskittyi sähköisten aineistojen ja palveluiden vaikuttavuuden arviointiin.

Seuraavaksi esittelen Bertot'n ja McCluren (2003) jaottelun kirjastojen vaikuttavuuden osa-alueista:

- **Taloudelliset vaikutukset** kattavat kirjaston tarjoamien palveluiden ja resurssien vaikutukset kirjastonkäyttäjien työnhaun onnistumiseen, taloudelliseen menestykseen sekä yrityksen perustamiseen ja ylläpitoon.
- **Vaikutukset oppimiseen** kattavat kirjaston tarjoamien palveluiden ja resurssien vaikutukset kirjastonkäyttäjien elinikäiseen oppimiseen, tiedonlähteiden ja teknologian käyttöön, perinteisen ja informaatiolukutaidon kehittymiseen sekä analyyttiseen kykyyn määrittää tiedonlähteiden oikeellisuus ja luotettavuus.
- **Vaikutukset tutkimukseen** tarkoittavat kirjaston tarjoamien palveluiden ja resurssien vaikutuksia tutkimusprosessiin tiedekunnissa ja yliopiston opiskelijoissa.
- **Vaikutukset tiedonvaihtoon** kattavat kirjaston tarjoamien palveluiden ja resurssien vaikutukset esimerkiksi kirjastonkäyttäjien kykyyn olla vuorovaikutuksessa vallanpitoelinten kanssa tai tiedonvaihtoon kaukaisten sukulaisten kanssa.
- **Kulttuuriset vaikutukset.** Näillä ymmärretään kirjaston tarjoamien palveluiden ja resurssien vaikutukset esimerkiksi kirjastonkäyttäjien kykyyn oppia arvostamaan kuvataiteita, musiikkia, monimuotoisuutta tai muita yhteiskunnallisia Aspekteja.
- **Yhteisölliset vaikutukset.** Jotkut kirjastojen vaikutuksista koskettavat paikallista yhteisöä, oli se sitten akateeminen yhteisö, kaupunki, kunta tai virtuaaliyhteisö. Tällaiset vaikutukset voivat vaikuttaa yhteisön jäsenten elämänlaatuun, asenteisiin ja jopa yhteisön poliittiseen ilmapiiriin.

#### **4.4.2 Durrancen ja Fisherin (2005) vaikuttavuusarvioinnin malli**

Joan Durrance ja Karen Fisher (2005) ovat kehittäneet kirjaston vaikuttavuuden arvioinnin mallin (The how libraries and librarians help outcome model). Durrance ja Fisher (2005) ovat koostaneet neljään elementtiin perustuvan mallin

informaatiokäyttäytymistutkimuksen (information behaviour research) tulosten ja vaikuttavuusarvioinnin käytännön toteutuksista saatujen kokemusten perusteella.

Heidän mukaansa kirjastotoiminnan elementit ovat:

- **Kirjastopalvelu**, instituutio: kirjaston palveluiden käyttö, henkilökunnan työpanos, strategia, resurssit.
- **Käyttäjät**: heidän tarpeensa, käyttäytymisensä ja ominaisuutensa, jotka vaikuttavat kirjaston palveluiden käyttöön.
- **Tulokset**: palveluiden mittaaminen numeraalisesti: "Paljonko tehtiin ja kuinka monelle asiakkaalle?"
- **Vaikuttavuus**: kirjaston käytön seuraukset - muutokset, hyödyt yms.

(Durrance & Fisher 2005, 24-26; tässä Kohta 2006, 19.)

Arvioinnissa käytettävä aineisto kerätään kirjaston käyttäjiltä. Haastattelut, ryhmähaastattelut ja observointi voivat tuottaa sopivaa laadullista aineistoa. Myös käyttäjistä kerättyä määrällistä tietoa voidaan käyttää päätelmien teon tukena. Aineiston analysoinnin tarkoitus on tunnistaa ja ilmaista sitä kirjaston, käyttäjien ja tuloksien välistä vuorovaikutusta, josta voidaan katsoa syntyvän vaikuttavuutta. (Durrance & Fisher 2005, 64-65; tässä Kohta 2006, 19.)

#### 4.5 Vaikuttavuusarvioinnin ongelmia

Vaikka kirjastoilla olisi motivaatiota ja ehkä paineitakin toimintansa ja palveluidensa arvioinnille, ei arvioinnin toteuttamista ole nähty tutkimuskirjallisuudessa kovinkaan helppona. Yhtenä suurena ongelmana kirjastojen vaikuttavuuden arvioimiselle onkin tutkimuskirjallisuudessa nähty tarvittavien metodien ja mittareiden puuttuminen. Se, että arviointimetodit kehittyvät hitaammin kuin toiminnat tai prosessit, joita ne on suunniteltu arvioimaan, on osa ongelmaa. (Perttilä 2013, 14.)

Kirjaston aikaansaamat vaikutukset ihmisiin ovat monimuotoisia ja tämän vuoksi on vaikeaa jäljittää niitä muutoksia, joita käyttäjässä on tapahtunut juuri kirjaston palvelun

vaikutuksesta. Tämä tekee vaikuttavuusarvioinnissa käytettävien metodien löytämisen ongelmalliseksi. Palveluiden arviointia vaikeuttaa myös se, että palvelut ovat aina jossain mielessä ainutlaatuisia, subjektiivisesti koettuja toimintoja ja vuorovaikutusprosesseja. (Perttilä 2013, 15.)

Ongelmia saattaa aiheuttaa myös se, että vaikuttavuus ja siihen liittyvät kysymykset ovat aina sidoksissa kirjaston omaan taustaorganisaatioon, jolla voi olla eri intressit ja tavoitteet kuin kirjastolla. Ongelmatonta ei ole myöskään se, että kirjastojen resurssit arviointi- ja kehittämistyölle vaihtelevat huomattavasti ja yleisten kirjastojen resurssit ovat yleensä yliopistokirjastoja pienempiä.

## 5 ESIMERKKITUTKIMUKSET

Tässä luvussa esittelen lähempään tarkasteluun valitsemani tieteellisten kirjastojen vaikuttavuutta koskevat Kohdan (2006) ja Saarihuhdan (2009) tutkielmat. Tähän tarkoitukseen löytyi ainoastaan kaksi vertailtavissa olevaa tutkimusta. Koska tutkielmani keskittyy kirjastojen vaikuttavuuteen Suomessa, relevanttien tutkimusten lukumäärä on vähäinen. Kansainvälisestikään tieteellisten kirjastojen vaikuttavuuden arviointitutkimuksia ei ole tehty paljon, mutta Suomessa tällaisia tutkimuksia on julkaistu vasta muutama. Valintani tutkia kirjastojen vaikuttavuutta vain tieteellisten kirjastojen kontekstissa vähensi soveltuvien tutkimusten lukumäärää entisestään.

### **5.1 Vaikuttavuusarviointi kirjaston käyttäjälähtöisen arvioinnin välineenä (Kohta, 2006)**

Laura Kohdan (2006) pro gradu -tutkielma kartoittaa kirjaston palveluiden arvioinnin mahdollisuuksia vaikuttavuusarvioinnin näkökulmasta. Tutkimus keskittyy selvittämään teemahaastattelumetodia käyttäen, millä ehdoilla ja millaisilla ilmaisuilla kirjaston käyttäjät pystyvät kertomaan vaikuttavuudesta. Tutkimuksessa etsitään vastauksia siihen, millaisesta vaikuttavuudesta ja millaisin edellytyksin kirjaston käyttäjät pystyvät kertomaan ja millaisia kielellisiä ja käsitteellisiä keinoja, eli mitä abstraktiotasoa ja millaisia termejä he käyttävät, ja millaisista ilmiöistä he puhuvat kuvaillessaan vaikuttavuutta. Laura Kohta halusi myös selvittää, mitä ongelmia liittyy tiedon keräämiseen kirjastopalveluista ja vaikuttavuudesta. Tutkimuksen tarkoituksena on saada käsitys siitä, voitaisiko vaikuttavuudesta kertovaa aineistoa kerätä määrällisillä menetelmillä.

Tutkimusympäristönä toimii Tampereen yliopistollisen sairaalan lääketieteellinen kirjasto (TAYS:n kirjasto). Kirjaston asiakkaita pyydettiin sähköpostitse osallistumaan tutkimukseen, ja haastateltaviksi valikoitui oma-aloitteisesti kirjaston aktiivisia käyttäjiä. Lopullinen tutkimusaineisto koostuu 14 haastattelusta, jotka tehtiin keväällä 2006.

Aineiston perusteella voidaan todeta, että haastatellut pystyvät kuvailemaan hyvin kirjaston palveluiden käyttöönsä ja sen vaikutuksia työhönsä konkreettisella tasolla, mutta vaikuttavuuteen viittaava aineisto jäi ohueksi. Tutkimuksen tulokset viittaavat siihen,



etteivät määrällisten metodien vaatima käsitteiden abstraktiotaso ja laajuus, jossa ilmiötä voidaan käsitellä, riitä vaikuttavuusarvioinnin tarpeisiin.

## **5.2 Asiakastyytyväisyys Poliisiammattikorkeakoulun kirjastossa (Saarihuhta, 2009)**

Johanna Saarihuhdan (2009) pro gradu -tutkielma kartoittaa asiakastyytyväisyyttä Poliisiammattikorkeakoulun (Polamk) kirjastossa. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Polamkin kirjaston asiakkaiden kirjastonkäyttöä, tyytyväisyyttä kirjaston palveluihin ja aineistoihin sekä asiakkaiden toivomuksia kirjaston palveluiden kehittämiseksi. Kyselyn perusteella selvitettiin myös kirjaston toiminnan vahvuudet ja heikkoudet nelikenttäanalyysillä. Tulokset analysoitiin tilastollisilla menetelmillä.

Keväällä 2008 toteutettuun lomakekyselyyn vastasi 464 Polamkin kirjaston asiakasta, joista suurin osa oli opiskelijoita (301). Yli puolet vastaajista kävi kirjastossa vähintään viikoittain. Yleisimmät kirjastonkäyttötavat olivat aineiston lainaus, tietokoneen käyttö, tiedonhaku sekä itsenäinen opiskelu tai työskentely kirjastossa. Elektronisista palveluista käytetyimpiä olivat kokoelmatietokanta, kirjaston verkkosivut sekä kirjaston tarjoamat tietokannat. Muiden elektronisten palveluiden käyttö oli vähäisempää.

Asiakkaiden tyytyväisyyttä kirjaston palveluihin selvitettiin kuiluanalyysillä, jossa vertailtiin vastaajien arvioita kirjaston eri palveluiden tärkeydestä ja onnistumisesta. Kirjaston asiakkaat olivat kokonaisuudessaan tyytyväisiä kirjaston palveluihin. Tyytyväisin vastaajaryhmä oli Polamkin henkilökunta. Asiakkaat olivat erityisen tyytyväisiä kirjaston henkilökuntaan ja asiakaspalveluun. Eniten negatiivista palautetta kirjasto sai rajoitetuista aukioloajoistaan.

Nelikenttäanalyysillä selvitettiin, missä kirjaston palveluissa menestyttiin hyvin ja missä taso ei vastannut odotuksia. Polamkin kirjaston kaikki arvioidut palvelutekijät aukioloaikaa lukuun ottamatta sijoittuivat nelikenttäanalyysissä menestystekijöihin, joissa sekä tärkeys että onnistuminen arvioitiin korkeaksi. Polamkin kirjaston asiakkaat olivat tyytyväisempiä kirjastonsa palveluihin kuin kaikkien AMK-kirjastojen asiakkaat keskimäärin.

## **6 ESIMERKKITUTKIMUSTEN ANALYYSI**

Tässä analyysiluvussa tarkastelen, miten luvussa 4.4.1 esitelty Bertot'n ja McCluren (2003) jäsenitys toimii jaotellaessa tieteellisten kirjastojen vaikuttavuuden osa-alueita. Tarkasteluni pohjautuu luvussa 5 esiteltyihin Kohdan (2006) ja Saarihuhdan (2009) tutkielmiin. Vertailen vaikuttavuuden osa-alueiden esiintyvyyttä esimerkkitutkimuksissani ja esittelen niissä kehitettyjä tyypillisiä kysymyksiä, joilla luodattiin kirjaston vaikuttavuuden eri osa-alueita. Koska esimerkkitutkimusten analyysi osoitti, ettei Bertot'n ja McCluren (2003) jäsenitys kata riittävästi tieteellisten kirjastojen vaikuttavuuden osa-alueita, täydensin heidän jäsenitystään hyödyntämällä esimerkkitutkimusten analyysin tuloksia. Esittelen täydentävän jaotukseni tämän luvun lopussa.

### **6.1 Vaikuttavuuden osa-alueet**

Tässä luvussa erittelen kaikki esimerkkitutkimuksissani esiintyvät vaikuttavuuden osa-alueet tutkimus kerrallaan. Osa-alueiden jaottelun pohjana käytän Bertot'n ja McCluren (2003) tekemää jaottelua kirjastojen vaikuttavuuden osa-alueista. Jaan esimerkkitutkimusteni kysymykset Bertot'n ja McCluren (emt.) määrittelemiin vaikuttavuuden osa-alueisiin oman tulkintani mukaan.

Vaikka kirjasto-alan vaikuttavuustutkimus on tietyiltä osin painottunut tieteellisiin kirjastoihin, tämä ei täysin näy Bertot'n ja McCluren (emt.) jaottelussa. Kulttuuriset vaikutukset, vaikutukset tiedonvaihtoon ja yhteisölliset vaikutukset eivät liity yhtä kiinteästi tieteellisten kirjastojen toimintaan kuin mitä yleisten kirjastojen. Esimerkkitutkimuksissani huomataan, että edellä mainittuja osa-alueita ei käsitellä usein lainkaan tieteellisiin kirjastoihin kohdistuvassa vaikuttavuustutkimuksessa. Toisaalta vaikutukset tutkimukseen sekä erityisesti vaikutukset oppimiseen ovat usein keskeisessä asemassa tieteellisiin kirjastoihin kohdistuvassa tutkimuksessa.

## 6.2 Kysymysten jakaantumien osa-alueittain

Taulukoissa 1 ja 2 on esitetty vaikuttavuuden osa-alueiden esiintymistiheys kahdessa esimerkkitutkimuksessa oman tulkintani mukaan. Kysymykset on kerätty tutkimusten haastattelurungosta ja kyselylomakkeesta. Osa-alueiden vertailu keskenään ja kysymysten jakaminen osa-alueittain ei ollut ongelmattonta. Sopivan osa-alueen määrittely oli vaikeaa ja olenkin pyrkinyt selittämään valintojani seuraavissa alaluvuissa osa-alue kerallaan. Osa aineiston kysymyksistä olisi sopinut useampaan kategoriaan, mutta liitin jokaisen kategorioihin sopineen kysymyksen vain yhteen osa-alueeseen.

**Taulukko 1.** Kysymysten määrä osa-alueittain (Saarihuhta, 2009)

Osa-alue	Kysymyksiä aihepiiristä
Vaikutukset oppimiseen	11/28
Vaikutukset tiedonvaihtoon	0/28
Taloudelliset vaikutukset	0/28
Yhteisölliset vaikutukset	0/28
Vaikutukset tutkimukseen	5/28
Kulttuuriset vaikutukset	0/28
Muu aihealue	12/28

**Taulukko 2.** Kysymysten määrä osa-alueittain (Kohta, 2006)

Osa-alue	Kysymyksiä aihepiiristä
Vaikutukset oppimiseen	1/13
Vaikutukset tiedonvaihtoon	0/13
Taloudelliset vaikutukset	0/13
Yhteisölliset vaikutukset	0/13
Vaikutukset tutkimukseen	0/13

Kulttuuriset vaikutukset	0/13
Muu aihealue	12/13

Kuten taulukot 1 ja 2 osoittavat, melko suuri osa kysymyksistä ei sopinut mihinkään osa-alueeseen ja nämä kysymykset sijoitin taulukoissa kohtaan muu aihealue. Koska Bertot`n ja McCluren (2003) osa-alueisiin sopimattomia kysymyksiä oli runsaasti, esitelen luvun lopussa kaksi uutta esimerkkitutkimukseen pohjautuvaa vaikuttavuuden osa-alueita, joihin kysymyksiä voidaan sisällyttää.

### 6.3 Tyypilliset kysymykset osa-alueittain

Tässä luvussa esittelen kaikki esimerkkitutkimuksissani esiintyvät vaikuttavuuden osa-alueet tutkimus kerrallaan ja havainnollistaakseni asiaa liitän mukaan näiden osa-alueiden tyypillisiä kysymyksiä. Kysymykset on esitetty mitta-asteikoineen niissä tapauksissa, joissa asteikkoa on käytetty. Vaikuttavuuden osa-alueiden määrittelyjen pohjana käytän Monosen (2015) tekemiä tulkintoja ja suomennoksia Bertot`n ja McCluren (2003) osa-alueista.

#### 6.3.1 Vaikutukset oppimiseen

Bertot`n ja McCluren (2003) mukaan vaikutukset oppimiseen kattavat kirjaston tarjoamien palveluiden ja resurssien vaikutukset kirjastonkäyttäjien elinikäiseen oppimiseen, tiedonlähteiden ja teknologian käyttöön, perinteisen ja informaatiolukutaidon kehittymiseen sekä analyyttiseen kykyyn määrittää tiedonlähteiden oikeellisuus ja luotettavuus. Kuviossa 2 esitetään Saarihuhdan (2009) kyselylomakkeen kohtia, jotka koskevat vaikutuksia oppimiseen.

<i>5.1 Kirjaston tarjoama tiedonhankinnan opetus on kehittänyt tiedonhankintataitoja-ni.</i>	<i>1 2 3 4 5</i>	<i>Tärkeys</i>
	<i>1 2 3 4 5</i>	<i>Onnistuminen</i>

<i>3.6 Kirjasto mahdollistaa tiedon omatoimisen hankinnan</i>	<i>1 2 3 4 5</i>	<i>Tärkeys</i>
	<i>1 2 3 4 5</i>	<i>Onnistuminen</i>

**Kuvio 2.** Vaikutukset oppimiseen (Saarihuhta, 2009, liite 1)

Saarihuhdan (2009) tutkimuksessa vaikutuksia oppimiseen edusti muun muassa kirjaston apu oppimistapojen ja –taitojen kehittämisessä. Vaikutuksia selvitettiin kysymällä kirjaston tarjoamasta tiedonhankinnan opetuksesta ja tiedonhankintataitojen kehitymisestä. Tällaisilla kysymyksillä voidaan tutkia vaikuttavuutta ainakin tiedonlähteiden käytössä, lukutaitojen kehittämisessä sekä analyyttisessä kyvyssä määrittää tiedonlähteiden oikeellisuus ja luotettavuus. Vaikutuksia kirjastonkäyttäjien elinikäiseen oppimiseen voidaan tutkia kysymällä esimerkiksi sitä, mahdollistaako kirjasto tiedon omatoimisen hankinnan. Saarihuhdan kyselyssä vastaaja arvioi väitteitä viisiportaisella ei lainkaan tärkeä – erittäin tärkeä akselilla sekä erittäin heikko - erittäin hyvä akselilla. Vastaaja arvioi, miten tärkeänä pitää kirjaston palveluja ja miten hyvin kirjasto on onnistunut tarjoamaan niitä.

Kohdan (2006) tekemissä haastatteluissa vaikutuksia oppimiseen selvitettiin seuraavilla kysymyksillä:

*4. Millaisissa tilanteissa kirjaston palvelut ovat onnistuneet hyödyttämään sinua?*

*ii. Miten hyöty näkyi työssäsi? (Ongelma ratkaistiin/ tieto luennon valmisteluun/ opinäytetyö/ harjoitustyö/ artikkeli...)*

Kohdan (2006) tutkimuksessa vaikutuksia oppimiseen selvitettiin kysymällä niistä tilanteista, joissa kirjaston palvelut ovat onnistuneet hyödyttämään käyttäjää. Vastaaja sai kertoa, miten tällaiset kirjaston tarjoamat hyödyt näkyvät hänen työssään. Tutkimuksesta selviää, että kirjasto nähdään erillisenä työtilana, jossa on mahdollisuus keskittyä muuhun kuin rutiinitehtäviin ja kirjasto ja siellä käytettävissä olevat tietokoneet mahdollistavat käyttäjille kirjallisten työ- tai opiskelutehtävien teon (Kohta 2006, 35).

### 6.3.2 Vaikutukset tutkimukseen

Vaikutukset tutkimukseen kattavat Bertot'n ja McCluren (2003) mukaan kirjaston tarjoamien palveluiden ja resurssien vaikutukset tutkimusprosessiin niin tiedekunnissa kuin yliopiston opiskelijoissa. Kuviossa 3 esitetään Saarihuhdan (2009) kyselylomakkeen kohdat, jotka kohdistuvat tähän aihealueeseen.

*Miten arvioimasi kirjaston palvelut ovat vaikuttaneet työhösi, opiskeluusi tai muuhun toimintaasi?*

	<i>huomattavasti</i>	<i>jonkin verran</i>	<i>ei lainkaan</i>	<i>en osaa sanoa</i>
<i>8.1 Helpottaneet tarvitsemieni aineistojen löytymistä</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>8.2 Helpottaneet alani seuraamista</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Kuvio 3.** Vaikutukset tutkimukseen (Saarihuhta, 2009, liite 1)

Saarihuhdan (2009) tutkimuksessa vaikutuksia tutkimukseen kartoitettiin kysymällä, ovatko kirjaston palvelut helpottaneet käyttäjän tarvitsemien aineistojen löytymistä ja hänen alansa seuraamista. Näihin kysymyksiin liittyviä väitteitä vastaaja arvioi kolmiportaisella huomattavasti - ei lainkaan -jaottelulla.

Kohdan (2006) haastattelukysymyksiin ei sisältynyt osiota, joka kohdistuisi selvästi tutkimustyötä koskevaan vaikuttavuuteen.

### **6.3.3 Vaikutukset tiedonvaihtoon**

Vaikutuksilla tiedonvaihtoon tarkoitetaan Bertot'n ja McCluren (2003) mukaan kirjaston tarjoamien palveluiden ja resurssien vaikutuksia kirjastonkäyttäjien kykyyn olla vuorovaikutuksessa vallanpitoelimien kanssa tai tiedonvaihtoa esimerkiksi kaukaisten sukulaisten kanssa. Vaikka melko suuri osa kirjastojen vaikuttavuuden tutkimuksesta tehdään tieteellisissä kirjastoissa, Bertot'n ja McCluren (2003) kirjastojen vaikutusten osa-alueissa on mukana myös sellaisia kategorioita, jotka sopivat lähinnä yleisiä kirjastoja käsittelevään tutkimukseen. Tässä tutkielmassa käytettiin esimerkkeinä ainoastaan tieteellisten kirjastojen vaikuttavuutta koskevia tutkimuksia ja tämän vuoksi kaikkiin kategorioihin ei löytynyt sopivia kysymyksiä lainkaan. Kohdan (2006) ja Saarihuhdan (2009) tutkimuksissa ei ollut tähän osa-alueeseen liittyviä kysymyksiä.

### **6.3.4 Kulttuuriset vaikutukset**

Bertot'n ja McCluren (2003) mukaan kulttuurisilla vaikutuksilla ymmärretään kirjaston tarjoamien palveluiden ja resurssien vaikutukset esimerkiksi kirjastonkäyttäjien kykyyn oppia arvostamaan kuvataiteita, musiikkia, monimuotoisuutta tai muita yhteiskunnallisia аспекteja. Kohdan (2006) ja Saarihuhdan (2009) tutkimuksissa ei ollut tähän osa-alueeseen liittyviä kysymyksiä.

### **6.3.5 Taloudelliset vaikutukset**

Bertot'n ja McCluren (2003) jaottelun mukaan taloudellisilla vaikutuksilla tarkoitetaan kirjaston tarjoamien palveluiden ja resurssien vaikutuksia kirjastonkäyttäjien työnhakuun, sen onnistumiseen, taloudelliseen menestykseen ja yrityksen perustamiseen ja ylläpitoon. Kohdan (2006) ja Saarihuhdan (2009) tutkimuksissa ei ollut tähän osa-alueeseen liittyviä kysymyksiä.

### **6.3.6 Yhteisölliset vaikutukset**

Bertot'n ja McCluren (2003) jaottelun mukaan osa kirjastojen vaikutuksista koskettaa paikallista yhteisöä, oli se sitten akateeminen yhteisö, kaupunki, kunta tai virtuaaliyhteisö. Tällaiset vaikutukset voivat vaikuttaa yhteisön jäsenten elämänlaatuun, asenteisiin ja esimerkiksi yhteisön poliittiseen ilmapiiriin. Kohdan (2006) ja Saarihuhdan (2009) tutkimuksissa ei ollut myöskään tähän osa-alueeseen liittyviä kysymyksiä.

## **6.4 Muut vaikutukset**

Kuten luvussa 4.4.1 todettiin, Bertot'n ja McCluren (2003) laatima jaottelu kirjastojen vaikutusten eri osa-alueista on yhteenveto useista tutkimuksista, jotka kohdistuvat kirjastojen vaikuttavuuteen. Vaikka osa heidän tarkastelemistaan vaikuttavuustutkimuksista kohdistui tieteellisiin kirjastoihin, jaottelun ulkopuolelle jäävät kokonaan muutamasta mielestäni olennaisista kysymyksistä, jotka ovat tärkeitä niin tieteellisten kuin yleistenkin kirjastojen kohdalla. Esimerkiksi kirjastoon paikkana liittyviä kysymyksiä oli vaikea jakaa Bertot'n ja McCluren kehittelemiin osa-alueisiin, vaikka ne kertovat kirjastojen tärkeästä roolista yhteisössä niin sanottuna kolmantena paikkana (Mononen 2015, 54).

Koska Bertot'n ja McCluren osa-alueisiin sopimattomia kysymyksiä oli esimerkkitutkimuksissani runsaasti, esittelen nyt kaksi uutta esimerkkitutkimuksiin pohjautuvaa vaikuttavuuden osa-aluetta, joihin Kohdan (2006) ja Saarihuhdan (2009) tutkimuksissa esitettyjä kysymyksiä voidaan sijoittaa.

### **6.4.1 Vaikutukset työ- ja opiskelutehtävien suorittamiseen**

Bertot'n ja McCluren (2003) jaottelun mukaan kirjaston tarjoamilla palveluilla ja resursseilla voi olla tiettyjä vaikutuksia kirjastonkäyttäjien oppimiseen. He listaavat tällaisten vaikutusten kohteiksi muuan muassa elinikäisen oppimisen, tiedonlähteiden ja teknologian käytön, perinteisen ja informaatiolukutaidon kehittymisen ja analyyttisen kyvyn määrittää tiedonlähteiden oikeellisuus ja luotettavuus. Edellä luetellut vaikutuk-



set liittyvät kiinteästi tieteellisten kirjastojen toimintaan ja vaikutuksia oppimiseen on tutkittu paljon. Myös Kohdan (2006) ja Saarihuhdan (2009) tutkimukset osoittavat, että vaikutukset oppimiseen ovat tieteellisten kirjastojen palveluita arvioitaessa yksi keskeisimmistä tutkimuksen kohteista. Tästä huolimatta huomattava osa Kohdan (2006) ja Saarihuhdan (2009) tutkimusten kysymyksistä, jotka liittyvät tavalla tai toisella oppimiseen, jää Bertot'n ja McCluren jaottelun ulkopuolelle. Tämä johtuu siitä, että kysymykset eivät sellaisinaan sovi minkään kategorian määritelmään. Olen jakanut tällaiset muiden osa-alueiden ulkopuolelle jäävät tehtävien suorittamiseen liittyvät kysymykset kategoriaan vaikutukset työ- ja opiskelutehtävien suorittamiseen. Näillä vaikutuksilla tarkoitetaan kirjaston painettujen ja elektronisten aineistojen käyttäjilleen tarjoamaa apua työ- ja opiskelutehtävien suorittamisessa ja kirjaston palveluiden käyttäjilleen tarjoamaa hyötyä työ- ja opiskelutehtävien suorittamisessa. Kuviossa 4 on esitetty Saarihuhdan (2009) kyselylomakkeen kohdat, jotka koskevat vaikutuksia työ- ja opiskelutehtävien suorittamiseen.

<i>4.1 Kirjaston painetut aineistot vastaavat oman alani tiedontarpeita.</i>	<i>1 2 3 4 5</i>	<i>Tärkeys</i>
	<i>1 2 3 4 5</i>	<i>Onnistuminen</i>

<i>4.2 Kirjaston elektroniset aineistot vastaavat oman alani tiedontarpeita.</i>	<i>1 2 3 4 5</i>	<i>Tärkeys</i>
	<i>1 2 3 4 5</i>	<i>Onnistuminen</i>

<i>4.3 Kirjaston kokoelmat ovat ajantasaiset.</i>	<i>1 2 3 4 5</i>	<i>Tärkeys</i>
	<i>1 2 3 4 5</i>	<i>Onnistuminen</i>

<i>4.4 Kirjaston painetut lehtikokoelmat ovat oman alani kannalta riittäviä.</i>	<i>1 2 3 4 5</i>	<i>Tärkeys</i>
	<i>1 2 3 4 5</i>	<i>Onnistuminen</i>

<i>4.5 Kirjaston elektroniset lehtikokoelmat ovat oman alani kannalta riittäviä.</i>	<i>1 2 3 4 5</i>	<i>Tärkeys</i>
	<i>1 2 3 4 5</i>	<i>Onnistuminen</i>

*Miten arvioimasi kirjaston palvelut ovat vaikuttaneet työhösi, opiskeluusi tai muuhun toimintaasi?*

	<i>huomatta- vasti</i>	<i>jonkin verran</i>	<i>ei lainkaan</i>	<i>en osaa sanoa</i>
<i>8.3 Parantaneet opiskelujeni tai työtehtävieni laatua</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>8.4 Tehostaneet opiskelujani tai työskentelyäni</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Kuvio 4.** Vaikutukset työ- ja opiskelutehtävien suorittamiseen (Saarihuhta, 2009, liite 1)

Saarihuhdan (2009) tutkimuksessa vaikutuksia työ- ja opiskelutehtävien suorittamiseen edustivat kirjaston aineistojen käyttäjilleen tarjoama apu tehtävien suorittamisessa sekä kirjaston palveluiden vaikutukset opiskelujen tai työtehtävien laatuun ja tehostamiseen. Vaikutuksia selvitettiin kysymällä kirjaston aineistojen (muun muassa erityyppiset elektroniset ja painetut aineistot) ajantasaisuudesta ja riittävydestä vastaajan oman tieteenalan kannalta. Tutkimuksessa kysyttiin, vastaavatko kirjaston tarjoamat elektroniset ja painetut aineistot vastaajan oman tieteenalan tiedontarpeita. Tutkimuksessa selvitettiin myös sitä, ovatko kirjaston tarjoamat palvelut parantaneet vastaajan opiskelujen tai työtehtävien laatua tai tehostaneet opiskelua tai työskentelyä. Tällaisilla kysymyksillä voidaan tutkia kirjaston aineistojen ja palveluiden tarjoamaa apua kirjastonkäyttäjien työ- ja opiskelutehtävien suorittamisessa, laadussa ja tehostumisessa sekä tieteellisen kirjaston vaikuttavuutta käyttäjien työ- ja opiskelutehtävien suorittamisessa.

Saarihuhdan kyselyssä vastaaja arvioi väitteitä viisiportaisella ei lainkaan tärkeä – erittäin tärkeä akselilla sekä erittäin heikko - erittäin hyvä akselilla. Vastaaja arvioi, miten tärkeänä pitää kirjaston palveluja ja miten hyvin kirjasto on onnistunut tarjoamaan niitä. Osa väitteistä oli jaettu kolmiportaiseen huomattavasti - ei lainkaan -jaotteluun.

Tämän osa-alueen edellä mainitut kysymykset olisi periaatteessa voinut ymmärtää myös vaikutukset tutkimukseen -kategoriaan kuuluviksi, mutta ne sopivat huomattavasti paremmin kuvailemaan vaikutuksia työ- ja opiskelutehtävien suorittamiseen.

Kohdan (2006) tekemissä haastatteluissa vaikutuksia työ- ja opiskelutehtävien suorittamiseen selvitettiin seuraavilla kysymyksillä:

*4. Millaisissa tilanteissa kirjaston palvelut ovat onnistuneet hyödyttämään sinua?*

*a. Esimerkkejä*

*b. Oletko jossain tilanteessa todennut, että kirjastosta ei ole apua sinulle?*

*i. Mikä palvelu?*

*d. Onko kirjastosta sinulle hyötyä jotenkin muuten, mikä ei ole tullut tässä vielä esille?*

*5. Miten tärkeitä kirjaston palvelut ovat sinulle tehtäviesi kannalta?*

Kohdan (2006) tutkimuksessa vaikutuksia työ- ja opiskelutehtävien suorittamiseen edustivat kirjaston palveluiden tärkeys ja käyttäjilleen tarjoama hyöty tehtävien suorittamisessa. Vaikutuksia selvitettiin kysymällä kirjaston palveluiden tärkeydestä ja palveluiden käyttäjilleen tarjoamista hyödyistä. Haastateltava sai kertoa, millaisissa tilanteissa kirjaston palvelut ovat onnistuneet hyödyttämään häntä. Haastateltavalta kysyttiin esimerkkejä tällaisista tilanteista, sekä tilanteista, joissa hän koki, että kirjastosta tai sen palveluista ei ole apua hänelle. Tällaisilla kysymyksillä voidaan tutkia kirjaston palveluiden tärkeyttä ja niiden tarjoamaa hyötyä kirjastonkäyttäjien työ- ja opiskelutehtävien suorittamisessa sekä tieteellisen kirjaston vaikuttavuutta käyttäjien työ- ja opiskelutehtävien suorittamisessa.

Kysyttäessä, miten tärkeitä kirjaston palvelut ovat vastaajalle hänen tehtäviensä kannalta, haastateltava on voinut tulkita kysymyksen kohdistuvan tutkimusta koskevaan vai-

kuttavuuteen, mikäli hän itse työskentelee tutkimustehtävissä. Kirjaston vaikutuksia työtehtävien suorittamiseen voidaan tarkastella muun muassa seuraavan sitaatin avulla:

*"Tärkeää ei ole vain se, että tarvittavaa tietoa on saatavilla jossain. Tehäviin keskittymistä ja niiden suorittamista helpottaa tietoisuus siitä, että on olemassa palvelu, jonka puoleen tietää ensisijaisesti ja aina voivansa kääntyä, ja joka vaikka sitten hankkii muualta tarvittavan aineiston mikäli sitä ei omista kokoelmista löydy."* (Kohta 2006, 36.)

Kohdan tutkimuksessa haastateltavat korostivat sähköisten palveluiden etäkäytön tärkeyttä ja tarkoituksenmukaisuutta. Kattavat ja joustavat etäpalvelut koettiin erittäin tärkeiksi ja tiedonhankinnan todettiin siirtyneen pitkälti kirjaston tiloista omiin työpisteisiin. (Kohta 2006, 33.) Kohdan tutkimuksesta selviää myös, että eräs haastateltava kertoi käyttäneensä kirjastohenkilökunnan ammattitaitoa työnsä tukena ja menevänsä mielellään kirjastoon tekemään tiedonhakua. Kohta toteaa, että haastatellun kertoman pohjalta nähdään ketju:

*"jossa vaikuttavuus syntyy: kirjasto helpottaa haastateltavan työntekoa, koska se tarjoaa ratkaisuja hänen ongelmiinsa".* (Kohta 2006, 39.)

#### **6.4.2 Kirjaston vaikuttavuus paikkana**

Kuten on jo käynyt ilmi, kirjastoon paikkana liittyviä kysymyksiä on mahdotonta sisällyttää Bertot'n ja McCluren (2003) kehrittelemiin osa-alueisiin ja näin ollen ne jäävät jaottelun ulkopuolelle. Tämä johtuu siitä, että kysymykset eivät sovi minkään kategorian määritelmään. Kirjastoon paikkana liittyvät kysymykset ovat olennaisia erityisesti yleisten kirjastojen kontekstissa, mutta niillä on oma paikkansa myös tieteellisten kirjastojen osalta. Olen jakanut tällaiset muiden osa-alueiden ulkopuolelle jäävät kirjastoon paikkana liittyvät kysymykset kategoriaan kirjaston vaikutukset paikkana. Näillä vaikutuksilla tarkoitetaan kirjaston fyysisten tilojen ominaisuuksia ja tieteellisen kirjaston sopivuutta opiskeluun, opetukseen ja työskentelyyn sekä kirjastoa erilaisissa tehtävissä tarvittavan tiedon lähteenä ja kirjaston palveluiden ja tilojen paremmuutta ja huonommuutta muihin tiedonhankintakanaviin nähden. Kuviossa 5 on esitetty Saarihuhdan (2009) kyselylomakkeen osiot, jotka ovat relevantteja kirjaston vaikuttavuudelle paikkana.

<i>3.1 Kirjasto on luonteva osa opiskelua- ni/opetustani/työskentelyäni.</i>	<i>1 2 3 4 5</i>	<i>Tärkeys</i>
	<i>1 2 3 4 5</i>	<i>Onnistuminen</i>

<i>3.2 Kirjaston sijainti on sopiva.</i>	<i>1 2 3 4 5</i>	<i>Tärkeys</i>
	<i>1 2 3 4 5</i>	<i>Onnistuminen</i>

<i>3.3 Kirjaston aukioloajat ovat sopivat.</i>	<i>1 2 3 4 5</i>	<i>Tärkeys</i>
	<i>1 2 3 4 5</i>	<i>Onnistuminen</i>

<i>3.4 Kirjaston tilat vastaavat työskentelytarpeitani.</i>	<i>1 2 3 4 5</i>	<i>Tärkeys</i>
	<i>1 2 3 4 5</i>	<i>Onnistuminen</i>

<i>3.5 Kirjasto on asioimisympäristönä selkeä.</i>	<i>1 2 3 4 5</i>	<i>Tärkeys</i>
	<i>1 2 3 4 5</i>	<i>Onnistuminen</i>

**Kuvio 5.** Kirjaston vaikuttavuus paikkana (Saarihuhta, 2009, liite 1)

Saarihuhdan (2009) tutkimuksessa kirjaston vaikuttavuutta paikkana edustivat kirjaston fyysisten tilojen ominaisuudet sekä kirjaston sopivuus opiskelua, opetusta ja työskentelyä varten. Vaikuttavuutta selvitettiin kysymällä kirjaston sijainnin ja aukioloaikojen sopivuudesta sekä asioimisympäristön selkeydestä. Tutkimuksessa selvitettiin myös sitä, onko kirjasto luonteva osa vastaajan opiskelua, opetusta tai työskentelyä ja vastaavatko kirjaston tilat vastaajan työskentelytarpeita. Tällaisilla kysymyksillä voidaan tut-

kia kirjaston fyysisten tilojen ominaisuuksia sekä tieteellisen kirjaston sopivuutta opiskeluun, opetukseen ja työskentelyyn.

Saarihuhdan kyselyssä vastaaja arvioi väitteitä viisiportaisella ei lainkaan tärkeä – erittäin tärkeä akselilla sekä erittäin heikko - erittäin hyvä akselilla. Vastaaja arvioi, miten tärkeänä pitää kirjaston palveluja ja miten hyvin kirjasto on onnistunut tarjoamaan niitä.

Kohdan (2006) tekemissä haastatteluissa kirjaston vaikuttavuutta paikkana selvitettiin seuraavilla kysymyksillä:

*3. Mistä lähteistä tai kanavista yleensä lähdet hankkimaan tehtävissäsi tarvitsemaasi tietoa?*

*a. Esim. edellä mainitsemasi tilanne X, miten ja mistä hankit tietoa sellaisessa tilanteessa?*

*i. Miksi juuri tämä tiedonlähde (tässä tilanteessa)?*

*b. Käytätkö edes joskus muita kanavia tiedonhankintaan kirjaston lisäksi?*

*i. Miksi? Kuvaile palvelua, sen paremmuutta ja ehkä huonommuutta kirjastoon nähden.*

*ii. Mitä palveluita, miten? Mitä löysit?*

Kohdan (2006) tutkimuksessa kirjaston vaikuttavuutta paikkana edustivat kirjasto tehtävissä tarvittavan tiedon lähteenä sekä kirjaston palveluiden ja tilojen paremmuus ja huonomuus muihin tiedonhankintakanaviin nähden. Vaikuttavuutta selvitettiin kysymällä, mistä lähteistä ja kanavista haastateltavat yleensä hankkivat tehtävissä tarvitsemaansa tietoa ja miksi he käyttävät juuri näitä tiedonlähteitä. Tutkimuksessa selvitettiin myös sitä, käyttävätkö haastateltavat muita tiedonhankintakanavia kirjaston lisäksi ja jos käyttävät, mitä kanavia ja palveluita ja miksi. Haastateltavia pyydettiin myös kuvailemaan käyttämiään tiedonhankintakanavia ja niiden paremmuutta ja huonommuutta kirjastoon nähden. Tällaisilla kysymyksillä voidaan tutkia tieteellistä kirjastoa erilaisissa tehtävissä tarvittavan tiedon lähteenä sekä kirjaston palveluiden ja tilojen paremmuutta ja huonommuutta muihin tiedonhankintakanaviin nähden.

Kohdan tutkimuksesta selviää, että vaikka kirjasto tarjoaa nykyään lukuisia etäkäytön mahdollistavia palveluja, käyttäjät hyödyntävät kirjastoa edelleen myös työtilana. Sekä TAYS:n kirjaston paikallisia palveluja, että etäpalveluja hyödyntävät käyttäjät kertoivat kirjaston merkitsevän heille ensisijaista ja luotettavaa tieteellisen tiedon lähdettä. Haastateltavien mukaan kirjasto toimii selkeänä tieteellisen tiedonhankinnan aloituspisteenä, eikä muita kanavia tarvitse juurikaan käyttää tai niiden käyttö on ainakin vastahakoista. (Kohta 2006, 35-36.)

## 7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkielman aiheena oli kirjastopalveluiden vaikuttavuus ja vaikuttavuuden arviointi tieteellisissä kirjastoissa. Tutkielma keskittyi kirjastojen vaikuttavuuteen Suomessa ja sen keskeisenä tavoitteena oli selvittää aiemman tutkimuskirjallisuuden sekä Kohdan (2006) ja Saarihuhdan (2009) tutkielmien pohjalta, miten vaikuttavuutta ja sen osaluokkia on määritetty, jäsennetty ja mitattu aihealueen tutkimuksessa.

Tutkielmassa lähdettiin hakemaan vastauksia kolmeen kysymykseen. Ensimmäisenä selvitettiin, mihin eri tekijöihin tutkijat ovat kiinnittäneet huomiota tarkastellessaan tieteellisten kirjastojen vaikuttavuutta. Tarkastellessaan tieteellisten kirjastojen vaikuttavuutta, Väänänen (2011) kiinnittää huomiota aineistojen saavutettavuuteen. Hän pohtii saavutettavuuden kautta kirjaston ja sen kokoelman vaikuttavuutta. Väänänen (2011) huomio kiinnittyy myös kirjaston vaikuttavuuteen sen omassa kehysorganisaatiossa ja vaikuttavuuden tutkimisen lähtökohtana on kehysorganisaation toiminnan tukeminen. Väänänen (2011) tunnistaa laadullisten tutkimusmenetelmien tärkeyden tutkittaessa kirjastopalveluiden vaikuttavuutta. Blinnikka, Kuusinen, Saarinen, Turja ja Viiri (2001) kiinnittävät huomionsa laadullisten mittareiden tärkeyteen arvioitaessa ammattikorkeakoulukirjastojen toimintaa. Suunnitellessaan toiminnan arvioinnin mittareita, kirjoittajat tunnistavat keskeisimpiä kirjastojen vaikuttavuuden kohteita, joita ovat muun muassa kirjaston vaikuttavuus oppimisprosessissa, yleinen vaikuttavuus sekä tiedonhankinnan opetuksen ja ohjauksen vaikuttavuus oppimiseen. Kohta (2006) kartoittaa kirjaston palveluiden arvioinnin mahdollisuuksia vaikuttavuusarvioinnin näkökulmasta. Hän kiinnittää huomiota niihin ehtoihin ja ilmaisuihin, joilla kirjaston käyttäjät pystyvät kertomaan vaikuttavuudesta. Tutkiessaan vaikuttavuutta Kohta (2006) tunnistaa ilmiöitä, kielellisiä ja käsitteellisiä keinoja eli erilaisia abstraktiotasoja sekä termejä, joita kirjaston asiakkaat käyttävät kuvaillessaan vaikuttavuutta. Kohta (2006) tunnistaa myös useampia ongelmia, jotka liittyvät tiedon keräämiseen kirjastopalveluiden vaikuttavuudesta ja hän kiinnittääkin huomiota siihen, etteivät määrällisten metodien vaatima käsitteiden abstraktiotaso ja laajuus, jossa ilmiöitä voidaan käsitellä, riitä vaikuttavuusarvioinnin tarpeisiin. Saarihuhta (2009) kiinnittää huomionsa kirjastopalveluiden vaikuttavuuteen asiakkaiden opiskelun tai työskentelyn näkökulmasta. Hän tunnistaa vaikuttavuutta, jota kirjaston palveluilla on vastaajien henkilökohtaiseen opiskeluun tai työntekoon. Vaikuttavuutta ei kuitenkaan voida todistaa palveluiden käytöllä tai käytön määrällä ja näin ollen



kyselylomakkeen avulla saatu aineisto ei ulotu kirjaston vaikuttavuuteen ja vaikuttavuus jää kartoittamatta.

Toiseksi selvitettiin, millä tavoin vaikuttavuuden käsitettä on määritelty ja jäsennetty aihealueen tutkimuksessa. Saarihuhta (2009) määrittelee vaikuttavuuden oppimiseen siitä näkökulmasta, että kirjasto tarjoaa apua oppimistapojen ja -taitojen kehittämiseen. Hän selvittää vaikuttavuutta oppimiseen tutkimalla kirjaston tarjoamaa tiedonhankinnan opetusta ja kirjaston käyttäjien tiedonhankintataitojen kehittymistä. Saarihuhta (2009) määrittelee vaikuttavuutta oppimiseen seuraavien osa-alueiden kautta: kirjaston vaikuttavuus tiedonlähteiden käytössä, lukutaitojen kehittämisessä, elinikäisessä oppimisessa sekä analyyttisessä kyvyssä määrittää tiedonlähteiden oikeellisuus ja luotettavuus. Vaikuttavuutta tutkimukseen Saarihuhta (2009) määrittelee taas siitä näkökulmasta, ovatko kirjaston palvelut helpottaneet käyttäjän tarvitsemien aineistojen löytymistä ja asiakkaan tieteenalan seuraamista. Kohta (2006) määrittelee vaikuttavuuden oppimiseen tilanteiksi, joissa kirjaston palvelut ovat onnistuneet hyödyttämään käyttäjää. Hänen mukaansa vaikuttavuutta oppimiseen voidaan määritellä siitä näkökulmasta, miten kirjaston tarjoamat hyödyt näkyvät kirjaston käyttäjän työssä.

Sekä Kohdan (2006) että Saarihuhdan (2009) tutkielmista voidaan löytää kirjaston palveluiden aikaan saamaa vaikuttavuutta työ- ja opiskelutehtävien suorittamiseen sekä kirjaston vaikuttavuutta paikkana. Vaikuttavuuden työ- ja opiskelutehtävien suorittamiseen voi määritellä siitä näkökulmasta, että kirjaston aineistot ja palvelut tarjoavat käyttäjilleen apua ja hyötyä työ- ja opiskelutehtävien suorittamisessa. Kirjaston vaikuttavuuden paikkana voi taas määritellä seuraavien osa-alueiden kautta: kirjaston fyysisten tilojen ominaisuudet ja tieteellisen kirjaston sopivuus opiskeluun, opetukseen ja työskentelyyn sekä kirjasto erilaisissa tehtävissä tarvittavan tiedon lähteenä ja kirjaston palveluiden ja tilojen paremmuus ja huonommuus muihin tiedonhankintakanaviin nähden.

Väänänen (2011) määrittelee kirjaston kokoelman vaikuttavuutta siitä näkökulmasta, miten opinnäytetyön tekijät ovat löytäneet ja saaneet käyttöönsä tarvitsemansa lähdeaineistot kirjastoa hyödyntämällä. Väänänen (2011) ei määrittele vaikuttavuuden osa-alueita tämän täsmällisemmin. Blinnikka, Kuusinen, Saarinen, Turja ja Viiri (2001) sen sijaan määrittelevät keskeisimpiä kirjastojen vaikuttavuuden kohteita melko tarkkaan. Heidän mukaansa kirjaston vaikuttavuudella oppimisprosessissa tarkoitetaan sitä, millaista ja miten laajaa on kirjaston ja opetuksen yhteistyö, kuinka paljon kirjasto osallis-

tuu opintojaksojen suunnitteluun ja toteutukseen, mikä merkitys kirjaston aineistojen käytölle annetaan amk-pedagogiikassa ja mikä merkitys sillä on opiskelijoiden osaamisen ja taitojen kasvuun. Blinnikka, Kuusinen, Saarinen, Turja ja Viiri (2001) toteavat, että tiedonhankintataitojen opetuksen ja ohjauksen vaikuttavuudella tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin ja laadukkaasti kirjaston järjestämän opetuksen ja ohjauksen sisällöt, muodot ja organisointi vastaavat asiakkaiden tarpeisiin.

Kolmanneksi selvitettiin, millaisia vaikuttavuuden mittareita ja indikaattoreita empiirisissä vaikuttavuuden tutkimuksissa on käytetty ja miten. Saarihuhta (2009) käytti tutkimuksessaan lomakekyselyä. Indikaattoreina toimivat kysymykset ja väittämät taulukossa 1 listatuilta vaikuttavuuden seitsemältä eri osa-alueelta. Kysymyksiä ja väitteitä arvioitiin viisiportaisella ei lainkaan tärkeä – erittäin tärkeä akselilla sekä erittäin heikko - erittäin hyvä akselilla. Vastaaja arvioi, miten tärkeänä pitää kirjaston palveluja ja miten hyvin kirjasto on onnistunut tarjoamaan niitä. Osa väitteistä oli jaettu kolmiportaiseen huomattavasti - ei lainkaan -jaotteluun. Saarihuhta (2009) analysoi tutkimuksensa tulokset tilastollisilla menetelmillä. Kohdan (2006) tutkimuksessa indikaattoreina toimivat myös kysymykset samoilta vaikuttavuuden osa-alueilta, kuten taulukko 2 osoittaa. Kohdan (2006) tapauksessa kyse on haastattelukysymyksistä ja haastatteluilla saatu aineisto eriteltiin sisällönanalyysin kautta. Väänänen (2011) tutkimuksen indikaattoreina taas toimivat tutkitun otoksen eli 40 oppinnäytetyön lähdeluetteloiden 952 merkintää. Väänänen jakoi otoksen oppinnäytetöissä käytetyt lähteet niiden saatavuuden mukaan kolmeen ryhmään ja analysoi aineiston tilastollisilla menetelmillä.

Tieteellisten kirjastojen tehtävänä on toimia korkeakouluopetuksen, opiskelun ja tutkimuksen tukena ja niiden keskeisimpiä toimintoja ovat tieteelliseen tutkimukseen ja julkaisemiseen liittyvät palvelut, sekä tiedonhankinnan opetuksen järjestäminen. Tämä huomioiden ei ole yllättävää, että tieteellisten kirjastojen vaikuttavuutta arvioineiden kyselyiden kysymykset keskittyivät oppimiseen ja tutkimukseen liittyviin vaikutuksiin. Kahdessa esimerkkitutkimuksessani vaikutuksia oppimiseen selvitettiin kirjaston oppimistapojen- ja taitojen kehittämiseen tarjoaman avun kautta. Vaikutuksia tutkimukseen selvitettiin taas kartoittamalla sitä, ovatko kirjaston palvelut helpottaneet käyttäjän tarvitsemien aineistojen löytymistä ja hänen alansa seuraamista. Kohdan (2006) ja Saarihuhdan (2009) tutkimuksissa ei ollut kysymyksiä kirjaston tarjoamien palveluiden ja resurssien vaikutuksista suoraan tutkimusprosessiin, vaikka olin etukäteen näin oletta-  
nut. Myöskään taloudelliset vaikutukset eivät olleet kyselyissä lainkaan selkeästi edus-

tettuina. Tutkimuksissa ei selvitetty kirjaston tarjoamien palveluiden tai resurssien vaikutuksia käyttäjien työnhakuun, taloudelliseen menestykseen tai yrityksen perustamiseen. Olenkin sitä mieltä, että edellä mainittuihin aiheisiin liittyvät kysymykset sopivat lähes ainoastaan yleisiä kirjastoja käsittelevään tutkimukseen.

Itselleni tuli hieman yllätyksenä, että esimerkkitutkimuksissa ei ollut peräti neljään Bertot'n ja McCluren (2003) osa-alueeseen liittyviä kysymyksiä lainkaan. On toki selvää, että kulttuuriset vaikutukset, vaikutukset tiedonvaihtoon ja yhteisölliset vaikutukset eivät liity yhtä kiinteästi tieteellisten kirjastojen toimintaan kuin mitä yleisten kirjastojen. Esimerkkitutkimuksissani ei ollut yhtäkään näihin osa-alueisiin liittyvää kysymystä. Kohdan (2006) ja Saarihuhdan (2009) tutkimuksissa ei ollut myöskään taloudellisiin vaikutuksiin liittyviä kysymyksiä. Tästä voidaan siis päätellä, että edellä mainittuja osa-alueita ei käsitellä välttämättä lainkaan tieteellisiin kirjastoihin kohdistuvassa vaikuttavuustutkimuksessa. On merkittävää huomata, että Bertot'n ja McCluren (emt.) osa-alueissa on siis mukana myös sellaisia kategorioita, jotka sopivat lähinnä yksinomaan yleisiä kirjastoja käsittelevään tutkimukseen.

Oli ilmeistä, että kaikkiin kategorioihin ei välttämättä löydy juurikaan sopivia kysymyksiä, koska tässä tutkielmassa käytetään esimerkkeinä ainoastaan tieteellisten kirjastojen vaikuttavuutta koskevia tutkimuksia. Tästä huolimatta olin yllättyneet, että Bertot'n ja McCluren (emt.) jaottelu tuntuu soveltuvan varsin rajallisesti tieteellisiin kirjastoihin kohdistuvan vaikuttavuustutkimuksen tarpeisiin. Monosen (2015, 38) mukaan kirjastoalan vaikuttavuustutkimuksen painottuminen tieteellisiin kirjastoihin näkyy Bertot'n ja McCluren (emt.) jaottelussa. Olen Monosen kanssa tästä eri mieltä. Kuten olen edellä perustellut, jäsenitys toimii vain osittain tieteellisten kirjastojen kontekstissa ja tästä seuraa se, että jaottelun ulkopuolelle jää muutamia olennaisia kysymyksiä, jotka ovat tärkeitä niin tieteellisten kuin yleistenkin kirjastojen kohdalla.

Koska Bertot'n ja McCluren (emt.) osa-alueisiin sopimattomien kysymysten osuus oli esimerkkitutkimuksissani merkittävä, päädyin kehittämään kaksi uutta vaikuttavuuden osa-aluetta, joihin kysymyksiä voidaan sisällyttää. Osa-alueet pohjautuvat Kohdan (2006) muotoilemiin haastattelukysymyksiin ja Saarihuhdan (2009) käyttämään kyselylomakkeeseen. Ensimmäinen osa-alue käsittelee vaikutuksia työ- ja opiskelutehtävien suorittamiseen. Näillä vaikutuksilla tarkoitetaan kirjaston painettujen ja elektronisten aineistojen käyttäjilleen tarjoamaa apua työ- ja opiskelutehtävien suorittamisessa ja kir-

jaston palveluiden käyttäjilleen tarjoamaa hyötyä työ- ja opiskelutehtävien suorittamisessa. Tähän osa-alueeseen kuuluvien kysymysten avulla voidaan tutkia tieteellisen kirjaston vaikuttavuutta käyttäjien työ- ja opiskelutehtävien suorittamiseen. Toinen kategoria käsittelee kirjaston vaikutuksia paikkana. Näillä vaikutuksilla tarkoitetaan kirjaston fyysisten tilojen ominaisuuksia ja tieteellisen kirjaston sopivuutta opiskeluun, opetukseen ja työskentelyyn sekä kirjastoa erilaisissa tehtävissä tarvittavan tiedon lähteenä ja kirjaston palveluiden ja tilojen paremmuutta ja huonommuutta muihin tiedonhankintakanaviin nähden.

Havainnollistaakseni sitä, millaisilla kysymyksillä ja mitta-asteikoilla vaikuttavuuden eri osa-alueita on mitattu, kuvasin sanatarkasti Kohdan (2006) muotoilemia haastattelukysymyksiä ja Saarihuhdan (2009) lomakkeessa esitettyjä kysymyksiä. Nämä kysymykset sisälsivät hyvin vähän vaikutuksiin tai vaikuttavuuteen liittyviä termejä. Kummankaan esimerkkitutkimuksen kyselyssä ei käytetty suoraan sanoja vaikutus tai vaikuttavuus. Sen sijaan haastattelurungossa ja kyselylomakkeessa puhuttiin kirjaston tarjoamasta avusta ja hyödystä. Tosin nämäkin sanat mainittiin vain pari kertaa. Kyselyissä toistui useimmin maininta kirjaston osuudesta eri asioiden kehittämiseen, helpottamiseen, parantamiseen tai tehostamiseen (esimerkiksi kirjaston palvelut ovat helpottaneet tarvittavien aineistojen löytymistä tai kirjaston tarjoama tiedonhankinnan opetus on kehittänyt tiedonhankintataitoja).

Vaikuttavuusarvioinnin toteutusta koskevissa ohjeissa suositellaan, että arviointi tulisi suorittaa käyttämällä sekä määrällisiä, että laadullisia tutkimusmenetelmiä. On tiedossa, että vaikuttavuusarvioinnin käsitteet ja määritteet ovat yleensä niin vaikeatajuisia ja abstrakteja, että niitä on hankala sovittaa erilaisiin kyselyihin ja mitta-asteikoihin. Voidaankin ajatella, että vaikuttavuusarvioinnissa haastattelututkimuksilla sekä avoimilla kysymyksillä yhdessä määrällisen menetelmän kanssa voidaan saada yksityiskohtaisimmat ja parhaimmat vastaukset. (Mononen 2015, 55.) Tämän tutkielman toisessa esimerkkitutkimuksessa oli käytetty vain kyselylomaketta ja toisessa vain haastattelututkimusta. Kohta (2006, 37) toteaaakin, että:

*"Aineisto ei ulotu kovin pitkälle kirjaston vaikutusten ketjuun, sillä tutkimus onnistuu kuvailemaan kirjaston ensisijaisia vaikutuksia käyttäjiensä päivittäisten tehtävien tukitoimintona, mutta siitä eteenpäin menevä vaikuttavuus jää täysin kartoittamatta."*

Kohdan (2006, 49) mukaan hänen tutkimuksensa ongelmaksi jäi se, että haastattelujen kautta saatu vaikuttavuuteen viittaava aineisto ei ole syvää eikä vakuuttavaa. Tutkimuksessa määritellään, että vaikuttavuuteen kohdistuvia tuloksia ovat kirjaston vaikutukset työn tehostumiseen ja käyttäjien ajan säästymiseen sekä kirjaston palveluiden erityisyys muihin informaatiopalveluihin verrattuna ja kirjaston merkitys tutkimus- ja potilastyölle sekä yliopistosairaalan imagolle (Kohta 2006, 52).

Saarihuhdan (2009) tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Poliisiammattikorkeakoulun kirjaston asiakkaiden kirjastonkäyttöä sekä tyytyväisyyttä kirjaston palveluihin ja aineistoihin. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin kirjastopalveluiden vaikutuksia asiakkaiden opiskeluun tai työhön. Tutkimuksen kyselylomake oli laadittu tukemaan edellä mainittuja tavoitteita ja kysymyksenasettelusta johtuen tulokset rajoittuivat koskemaan kirjaston aineistojen ja palveluiden käyttöä sekä asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin ja aineistoihin. On kuitenkin hyvä muistaa, että kuten Poll (2003, 6) toteaa, vaikuttavuutta ei voida todistaa palvelun käytöllä tai käytön määrällä. Kirjastopalveluiden vaikutuksista asiakkaiden oppimiseen, opiskeluun tai työhön saatiin muutamia tuloksia, mutta nämäkin tulokset rajoittuivat koskemaan vaikuttavuutta, jota kirjaston palveluilla on vastaajien henkilökohtaiseen opiskeluun tai työntekoon. Näin ollen kyselylomakkeen avulla saatu aineisto ei ulotu kirjaston vaikuttavuuteen ja vaikuttavuus jää kartoittamatta.

Tämän tutkielman yhtenä kiinnostavana tutkimustuloksena voidaan pitää Bertot'n ja McCluren (2003) jäsenyyksen rajoittuneisuutta. Kuten on jo käynyt ilmi, Bertot'n ja McCluren (emt.) jaottelu tuntuu soveltuvan varsin rajallisesti tieteellisiin kirjastoihin kohdistuvan vaikuttavuustutkimuksen tarpeisiin. Tämän tutkielman perusteella voidaan pohtia, soveltuuko jäsenyys tieteellisiin kirjastoihin kohdistuvan vaikuttavuustutkimuksen arviointiin ainoastaan kahden osa-alueen eli vaikutukset oppimiseen ja tutkimukseen kategorian osalta. Vaikka pidän esimerkkitutkimuksista tehtyä vertailevaa analyysia suhteellisen onnistuneena, tutkimusaineiston pienuus ja esimerkkitutkimusten vertailtavuuden ongelmat rajoittavat kuitenkin johtopäätösten tekoa. Aihevalintani johti siihen, että relevanttien tutkimusten lukumäärä oli vähäinen ja tutkimukset eivät olleet täysin vertailtavissa. Jatkossa kiinnittäisin huomiota tutkimusten valinnassa niiden vertailtavuuteen ja siihen, että tutkimukset sopivat Bertot'n ja McCluren (2003) laatimaan

jaotteluun kirjastojen vaikutusten eri osa-alueista. Tutkimusta valittaessa on myös hyvä varmistaa, että sen vaikuttavuuteen kohdistuva aineisto on uskottavaa ja kyseessä on todella vaikuttavuustutkimus.

## LÄHTEET

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

Bertot, J. C. (2001). Measuring service quality in the networked environment: Approaches and considerations. *Library Trends*, 49(4), 758-775.

Blinnikka, S., Kuusinen, I., Saarinen, M-L., Turja, T. & Viiri, M. (2001). AMK-kirjastojen laadullisesta arvioinnista; Mittareita ja mietintää, Opetusministeriö, koulutus- ja tiedepolitiikan osaston julkaisusarja 88/2001.

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

Fraser, B. T., McClure, C. R. & Leahy, E. H. (2002). Toward a framework for assessing library and institutional outcomes. *Libraries and the Academy*, 2(4), 505-528.

Haapaniemi, M., Rohkimainen, S. & Kortelainen, T. (2012). Uusien kirjastopalvelujen vaikuttavuus. Arviointitutkimus Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt -hankkeessa. Oulu: Oulun yliopisto. Humanistinen tiedekunta. *Finnish Information Studies* 24.

Haapaniemi, M. & Rohkimainen, S. (2011). Kokemuksia kirjastopalveluiden vaikuttavuuden arvioinnista Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt -hankkeessa. Kirjastoverkkopäivät 27.10.2011. Powerpoint-esitys. Saatavissa: [https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/72400/05\\_Haapaniemi\\_Rohkimainen\\_Kirjastoverkkopaivat\\_27102011.pdf?sequence=1](https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/72400/05_Haapaniemi_Rohkimainen_Kirjastoverkkopaivat_27102011.pdf?sequence=1) [Käytetty 30.5.2016.]

Hernon, P. & Dugan, R. E. (2002). An action plan for outcomes assessment in your library. Chicago: American Library Association.

Kohta, L. (2006). Vaikuttavuusarviointi kirjaston käyttäjälähtöisen arvioinnin välineenä: tapauksena Tampereen yliopistollisen sairaalan lääketieteellinen kirjasto. Tampere: Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimuksen pro gradu -tutkielma. Saatavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/93924/gradu01396.pdf?sequence=1> [Käytetty 30.5.2016.]

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

Kyrillidou, M. 2002. From input and output measures to quality and outcome measures, or from the user in the life of the library to the library in the life of the user. *Journal of Academic Librarianship*, 28(1-2), 42-46.

Lance, K. C., Steffen, N. O., Logan, R., Rodney, M.J. & Kaller, S. (2002). Counting on results: New tools for outcomes-based evaluation of public libraries. Aurora, Colorado: Bibliographical Center for Research.

Mononen, T. (2015). Mistä puhumme kun puhumme vaikuttavuudesta: kirjallisuuskatsaus yleisten kirjastojen vaikuttavuusarviointiin. Tampere: Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median pro gradu –tutkielma.

Opetus- ja kulttuuriministeriö (2010). Yleisten kirjastojen laatusuositus. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. (Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010: 20). Saatavissa:

<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteet/OKM20.pdf?la=fi> [Käytetty 27.5.2016.]

Opetusministeriö (2009). Vaikuttavuusindikaattorit kulttuuripolitiikan tietopohjan vahvistajina. Opetusministeriön julkaisuja 57. Saatavissa: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/opm57.pdf?lang=fi> [Käytetty 31.5.2016.]

Perttilä, H. (2013). Vaikutuksien raportointi kirjastojen kokeilu- ja kehittämishankkeissa. Tampere: Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median pro gradu –tutkielma. Saatavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/94672/GRADU-1385717426.pdf?sequence=1> [Käytetty 29.5.2016.]

Poll, R. (2003). Measuring impact and outcome of libraries. *Performance Measurement and Metrics* 4(1), 5-12.

Rouvari, A., Pennanen, J. & Laitinen, M. (2005). Työtä ja tuloksia - kirjastopalveluiden vaikuttavuuden arviointi. *Signum*, 33(1).



Rubin, R. J. (2006). *Demonstrating results: Using outcome measurement in your library*. Chicago: American Library Association.

Saarihuhta, J. (2009). *Asiakastyytyväisyys Poliisiammattikorkeakoulun kirjastossa*. Tampere: Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median pro gradu –tutkielma. Saatavilla: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/80740/gradu03661.pdf?sequence=1> [Käytetty 30.5.2016.]

Salminen, A. (2011). *Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin*. Vaasa: Vaasan yliopisto. (Vaasan yliopiston julkaisuja. Opetusjulkaisuja; 62). Saatavilla: [http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn\\_978-952-476-349-3.pdf](http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf) [Käytetty 28.5.2016.]

Väänänen, P. (2011). *Tiedonlähteitä ja vaikuttavuutta: näkökulma kokoelmatyön vaikutuksiin opinnäytetyöprosessissa*. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Saatavilla: [http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/36470/Vaananen\\_Paivi.pdf?sequence=1](http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/36470/Vaananen_Paivi.pdf?sequence=1) [Käytetty 30.5.2016.]

## LIITTEET

Esimerkkitutkimusten kyselyt löytyvät alla olevista osoitteista:

Vaikuttavuusarviointi kirjaston käyttäjälähtöisen arvioinnin välineenä: tapauksena Tampereen yliopistollisen sairaalan lääketieteellinen kirjasto (Kohta, 2006)

<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/93924/gradu01396.pdf?sequence=1>

[Käytetty 29.5.2016.]

Asiakastyytyväisyys Poliisiammattikorkeakoulun kirjastossa (Saarihuhta, 2009)

<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/80740/gradu03661.pdf?sequence=1>

[Käytetty 29.5.2016.]