

# Yleisten kirjastojen vaikuttavuuden arviointi

Katsaus käsitteisiin ja menetelmiin

Eero Niittymaa

Tampereen yliopisto, Viestintätieteiden tiedekunta

25.9.2017

- Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median pro gradu -tutkielma ”**Yleisten kirjastojen vaikuttavuuden arviointi. Käsitteet, menetelmät ja tapaustutkimus Helsingin kaupunginkirjaston Kotikirjastossa**” (huhtikuu 2017)
- kokoteksti saatavilla osoitteessa <http://tampub.uta.fi/handle/10024/101071>

# 1 Johdanto

- Yleisten kirjastojen toimintaa seurataan erilaisin menetelmin ja mittarein, mutta niiden **vaikuttavuutta** on tutkittu vähän
- ”Perinteiset mittarit” (lainat, käynnit ym.) kertovat yksinään kirjaston vaikutuksista vain vähän
- Tutkimusta on hidastanut vaikuttavuuden arvioinnin käsitteistön ja menetelmien sekavuus ja vakiintumattomuus

# 2 Tutkimusasetelma

## Tutkimusongelmat:

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

-> tavoitteena *selventää käsitteistöä ja esittää yleiskuva menetelmistä*

## Tutkimusmenetelmä:

- *narratiivinen/kommentoiva kirjallisuuskatsaus* (tavoitteina kuvaileva synteesi sisältäen ytimekkään yhteenvedon sekä keskustelun herättäminen)

## Tutkimusaineistot:

- 6 yleisten kirjastojen vaikuttavuutta tai hyötyjä arvioinutta tutkimusta
- 3 kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin opaskirjaa
- 10 artikkelia kirjastoalan julkaisuista
- vertailukohdaksi asetettiin Marketta Rajavaaran sosiaali- ja terveysalan tutkimus ”*Yhteiskuntaan vaikuttava Kela. Katsaus vaikuttavuuden käsitteisiin ja arviointiin*” (2006)

Aineisto kerättiin aikaväliltä 2001-2014. Tämän jälkeen julkaistu esim. Ninni Sandelius (toim.): *Hyötyä, tietoa, elämyksiä - kirjastojen vaikuttavuuden ulottuvuuksia* (Suomen kuntaliitto, 2016)

## TAULUKKO 1. Kirjastoalan lähteet jaettuna kolmeen kategoriaan.

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

# 3 Tulokset - mitä yleisten kirjastojen vaikuttavuuden käsitteellä tarkoitetaan?

- Vaikuttavuuden suhde muihin arvioinnin käsitteisiin - *mitä vaikuttavuudella ei tarkoiteta?*

TAULUKKO 2. Panos, tuotos, tulos ja vaikutus ISO 16439-standardia (2014) mukailleen.

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

- Aineistosta löytyi kuitenkin useita erilaisia vaikuttavuuden määritelmiä (7 kpl)
- Vaikuttavuuden määritelmät eivät ole välttämättä toisensa poissulkevia
- Samassa tutkimuksessa voidaan hyödyntää useampaa vaikuttavuuden määritelmää
- Kirjastojen *taloudellinen* vaikuttavuus rajattiin tarkastelun ulkopuolelle



TAULUKKO 3. Aineistosta löytyneet vaikuttavuuden määritelmät arvioinnin kohteineen.

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

# Muita havaintoja käsitteistä

- **Panoksen** (resurssit) ja **tuotoksen** (lainat, kirjastokäynnit ym.) käsitteistä ollaan yksimielisiä
- **Tuloksen** (outcome) ja **vaikutuksen** (impact) käsitteistä vallitsee erimielisyys

-> tarkoittaako vaikutus kirjastonkäytön aikaansaamaa **eroa** tai **muutosta**, vai väljemmin koettuja **hyötyjä**?

- Ongelmia aiheuttaa myös käsitteen **impact** monimerkityksellisyys

-> termin voi kääntää suomeksi **vaikuttavuus** (*yleensä* yleisempi, laajempi käsite) tai **vaikutus** (*yleensä* suppeampi, spesifimpi käsite, kuten *ero* tai *muutos* ISO 16439-määritelmässä)

# 4 Tulokset - miten yleisten kirjastojen vaikuttavuutta voidaan arvioida ja mitata?

- Arviointimenetelmät voidaan jakaa karkeasti kahteen ryhmään (perustuen ISO 16439-standardiin):
  1. Menetelmät jotka ainoastaan **viittaavat** kirjaston vaikutuksiin (*only indicate an impact*)
  2. Menetelmät jotka **osoittavat** tai **todistavat** kirjaston vaikutuksia (*prove impact*)

# Kirjastojen vaikutuksiin *viittaavat* menetelmät

## 1. Tilastolliset tunnusluvut (statistical counts)

Esimerkki: lasten ja nuorten kirjastokäyntien määrä tietyllä aikavälillä

## 2. Suorituskykymittarit (performance measures)

Esimerkki: keskimääräinen jonotusaika Kotikirjaston puhelinnumeroon, arkisin klo 12-15 (puhelinpalvelu iäkkäille asiakkaille erittäin tärkeä)

## 3. Asiakastyytyväisyyskyselyt (user satisfaction surveys)

Esimerkki: asiakkaiden tyytyväisyys kirjaston antamaan kirjavinkkaukseen

- Esimerkeissä vaikutukset **päätellään** tai **johdetaan** tunnusluvuista ja mittareista -> sisältää aina tulkintaa
- Auttavat tunnistamaan ajallisia kehityskulkuja
- Eivät riitä yksinään, rinnalle tarvitaan vaikuttavuutta *osoittavia* menetelmiä

# Kirjastojen vaikutuksia *osoittavat* menetelmät

## 1. **Havainnointiaineistoja** (observed evidence) hyödyntävät menetelmät

Esimerkkejä:

- asiakkaiden käyttäytymisen havainnointi ennen ja jälkeen kirjastopalveluiden käytön
- asiakkaiden käyttäytymistä koskeva ”tiedonlouhinta” (data mining) suuremmista tietomassoista, kuten lainausdatasta
- kirjastonkäyttöä koskevien tietojen vertailu työ- ja opintomenestykseen
- osaamista mittaavat testit ennen ja jälkeen käyttäjäkoulutuksen

Etuna kyselyaineistoja ”autenttisempi” tai objektiivisempi näyttö kirjaston vaikutuksista

Ongelmana aineistonkeruun työläys sekä mahdolliset tietosuojaan liittyvät kysymykset

**Entä kuinka erottaa kirjaston vaikutukset muiden tekijöiden vaikutuksista?**

## 2. Kyselyaineistoja (solicited evidence) hyödyntävät menetelmät

Esimerkkejä:

- lomakekyselyt (survey)
- yksilöhaastattelut
- kohderyhmähaastattelut
- katuhaastattelut (saadaan mukaan myös ei-kirjastonkäyttäjiä)

Kaikki menetelmät joissa tiedustellaan, kirjallisesti tai suullisesti, asiakkaiden omaa arviota kirjastopalveluiden hyödyistä tai vaikutuksista (esim. harrastuksissa, opiskelussa, työssä jne.)

Mutta onko kirjastopalvelun käytöstä subjektiivisesti **koettu hyöty** sama kuin palvelun **vaikutus**?

-> onko saatu todennettua ”kirjastonkäytön seurauksena tapahtunut **ero** tai **muutos**”? (vrt. ISO 16439-standardin määritelmä)

Tuloksiin suhtauduttava myös terveeseen kriittisesti - asiakkailla on usein tapana vastata hyvin myönteisesti yleistä kirjastoa koskeviin kyselyihin

## Esimerkki kyselyaineistosta: Helsingin kaupunginkirjaston *Kotikirjaston* vaikuttavuuden arviointi, case-tutkimus

- Kotikirjasto on palvelu kaikille helsinkiläisille, jotka eivät esimerkiksi sairauden, vamman tai korkean iän vuoksi pääse itse käymään kirjastossa (aineisto toimitetaan kotiin n. 4 viikon välein)
- sovellettiin Marklessin ja Streatfieldin (2013) arviointimallia teoksessa *”Evaluating the impact of your library”*
- arviointimallissa vaikuttavuudella tarkoitetaan ***tavoitteiden saavuttamista*** tai ***tavoitteiden saavuttamisen astetta***
- määriteltiin yhdessä henkilökunnan kanssa Kotikirjaston kolme keskeistä ***tavoitetta*** (mihin ja miten pyritään vaikuttamaan?), joista tässä tarkastellaan tavoitetta ***asiakkaiden lukuharrastuksen ylläpitäminen***
- päätettiin kerätä kyselyaineisto jakamalla kyselylomake kaikille Kotikirjaston 377 asiakkaalle

- tavoitteelle **asiakkaiden lukuharrastuksen ylläpitäminen** asetettiin henkilökunnan kanssa seuraavat **vaikuttavuuden indikaattorit** (tässä kysymysten ja väittämien muodossa)

1. Kuinka usein luet kirjoja? (päivittäin, muutamana päivänä viikossa, viikoittain, harvemmin kuin viikoittain)

2. Kuinka monta kirjaa olet lukenut 3 viime kuukauden aikana?

3. Olen tyytyväinen Kotikirjastosta saamaani aineistoon.

4. Olen tyytyväinen saamaani *kaunokirjallisuuteen*.

5. Olen tyytyväinen saamaani *tieto-* ja *harrastekirjallisuuteen*.

6. Henkilökunnalta on helppoa pyytää minua kiinnostavaa aineistoa.

7. Henkilökunta auttaa minua löytämään kiinnostavaa aineistoa, jota en muuten pystyisi löytämään.

8. Ilman Kotikirjastoa en saisi samaa tai vastaavaa aineistoa muualta (Huom. Kotikirjastoa ei olla lakkauttamassa).

(Väittämissä 3-8 annettiin vastausvaihtoehdot: täysin samaa mieltä, melko samaa mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, melko eri mieltä, täysin eri mieltä)



- aineisto kerättiin lokakuun 2015 ja tammikuun 2016 välisenä aikana
- vastauksia saatiin 164 kpl, vastausprosentti 43,5%
- kolmen viime kuukauden aikana asiakkaat olivat lukeneet keskimäärin 18 kirjaa! (tämä ei ao. taulukossa)

TAULUKKO 4. Kotikirjaston vaikuttavuuden arvioinnin tuloksia (tavoitteen 1. osalta).

ARVIOINNIN OSA-ALUE	VASTAUSTEN KESKIMÄÄRÄ
<b>Tavoite 1. Asiakkaiden lukuharrastuksen ylläpitäminen</b> 1 = täysin eri mieltä, 2 = melko eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = melko samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä	
Kuinka usein luet kirjoja? * 1 = harvemmin kuin viikoittain, 2 = viikoittain, 3 = muutamana päivänä viikossa, 4 = päivittäin	3,6 *
Olen tyytyväinen Kotikirjastosta saamaani aineistoon.	4,7
Olen tyytyväinen saamaani <i>kaunokirjallisuuteen</i> .	4,6
Olen tyytyväinen saamaani <i>tieto- ja harrastekirjallisuuteen</i> .	4,7
Henkilökunnalta on helppoa pyytää minua kiinnostavaa aineistoa.	4,7
Henkilökunta auttaa minua löytämään kiinnostavaa aineistoa jota en muuten pystyisi löytämään.	4,5
Ilman Kotikirjastoa <i>en saisi</i> samaa tai vastaavaa aineistoa muualta.	4,7

# 5 Johtopäätöksiä

- katsauksen tavoite oli kuvata käsitteistöä ja menetelmiä sekä niihin liittyviä ongelmia
- > en esitä omia ehdotuksiani siitä miten käsitteet *pitäisi* määritellä
- käsitteistöä on selkeytettävä ja yhdenmukaistettava (vrt. ISO 16439-standardi)
- vaikuttavuus tulisi käsitteellistää siten, että sitä on mahdollista myös arvioida (esim. klassinen koeasetelma on hyvin ongelmallinen)
- luotettavinta näyttöä vaikuttavuudesta saadaan menetelmiä yhdistelemällä : "*kova data*" (tilastot, tunnusluvut ym.) JA "*pehmeä data*" (kyselyt ym.)

# Kiitos!

Eero Niittymaa  
eero.niittymaa {at} gmail.com