

Tämä on rinnakkaistallennettu versio alkuperäisestä julkaisusta.

Tämä on julkaisun kustantajan pdf.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Ojakangas, T. & Mäkinen, O. 2018. Paikka jossa on lupa olla oma itsensä: kirjastojen vaikuttavuus asiakkaiden kertomana. Teoksessa P. Aali (toim.) Vuorovaikutuksella hyvinvointia työelämään. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 95. Turku: Turun ammattikorkeakoulu, 20 - 31.

URL: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166661.pdf>

Kaikki julkaisut Turun AMK:n rinnakkaistallennettujen julkaisujen kokoelmassa Theseuksessa ovat tekijänoikeussäännösten alaisia. Kokoelman tai sen osien käyttö on sallittu sähköisessä muodossa tai tulosteena vain henkilökohtaiseen, ei-kaupalliseen tutkimus- ja opetuskäyttöön. Muuhun käyttöön on hankittava tekijänoikeuden haltijan lupa.

This is a self-archived version of the original publication.

The self-archived version is a publisher's pdf of the original publication.

To cite this, use the original publication:

Ojakangas, T. & Mäkinen, O. 2018. Paikka jossa on lupa olla oma itsensä: kirjastojen vaikuttavuus asiakkaiden kertomana. In P. Aali (eds) Vuorovaikutuksella hyvinvointia työelämään. Comments from Turku University of Applied Sciences 95. Turku: Turku University of Applied Sciences, 20 - 31.

URL: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166661.pdf>

All material supplied via TUAS self-archived publications collection in Theseus repository is protected by copyright laws. Use of all or part of any of the repository collections is permitted only for personal non-commercial, research or educational purposes in digital and print form. You must obtain permission for any other use.

Paikka jossa on lupa olla oma itsensä – kirjastojen vaikuttavuus asiakkaiden kertomana

Tanja Ojakangas & Olli Mäkinen

Tanja Ojakangas tutki opinnäytetyössään kirjastojen vaikuttavuutta asiakkaiden kirjoittamien tarinoiden pohjalta. Aineisto kerättiin kesällä 2016 järjestetyllä kirjoituskilpailulla, jossa Lahden kaupunginkirjaston asiakkaita ohjeistettiin kirjoittamaan siitä, miten kirjasto vaikuttaa heidän elämäänsä. Tutkimuksen perusteella kirjaston vaikuttavuus jakautuu kolmeen pääluokkaan: 1) henkinen hyvinvointi, 2) menestys työelämässä, opinnoissa ja harrastuksissa sekä 3) kasvatus ja henkinen kasvu. Kirjaston rooli asiakkaiden henkisen hyvinvoinnin tukijana korostui vastauksissa. Tämän kaltaisen vaikuttavuus ilmentää osaltaan kirjaston laaja-alaista tehtävää yhteiskunnassa.

Johdanto

Kirjastojen toiminnalta edellytetään taloudellisuutta, tehokkuutta ja vaikuttavuutta. Toiminnan tuloksista kerrotaan yleensä tilastoin, joilla ilmaistaan käyttöastetta tai asiakastyytyväisyyttä. Asiakastyytyväisyyskyselyiden tulokset tai korkeat käytöluvut eivät vielä sinällään kerro kirjaston vaikuttavuudesta. Ne eivät kerro muutoksesta asiakkaan taidoissa tai kompetenssissa ja käytöksessä. Asiakas saattaa olla hyvinkin tyytyväinen palveluun ilman merkittävää konkreettista hyötyä. Urquharin ja Turnerin (2016, 6) mukaan asiakkaat tyytyvät saamaansa palveluun ja pitävät sitä hyvänä. Tyytyväisyys johonkin palveluun saattaa olla merkki palvelun vaikuttavuudesta. (Poll 2003a, 339; Poll & Payne 2006, 548 ja 552; Poll 2012, 126)

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asiakkaiden kirjoittamien tarinoiden pohjalta, millaista vaikuttavuutta Lahden kaupunginkirjastolla on heidän elämäänsä. Vaikuttavuuden toteamiseksi tuloksia peilattiin asetettuihin tavoitteisiin. Kirjaston tavoitteet kiteytyvät toiminta-ajatuksessa seuraavasti: tuetaan elinikäistä oppimista, henkistä kasvua ja hyvinvointia, edistetään lukemista, sivistystä ja tietoyhteiskuntataitoja sekä palvellaan asiakkaita tarjoamalla tietoa, elämyksiä ja kohtaamispaikkoja.

Tutkimus on toteutettu laadullisin tutkimusmenetelmin, jotta voitiin tutkia sitä, miten ihmiset kokevat kirjaston vaikuttaneen heidän elämäänsä. Laadullinen tutkimusote mahdollisti aineiston kokonaisvaltaisen tutkimisen ja laaja-alaisen tulkinnan, mikä oli välttämätöntä vaikuttavuuden toteamiseksi.

Kirjastopalvelujen vaikuttavuuden mittaaminen

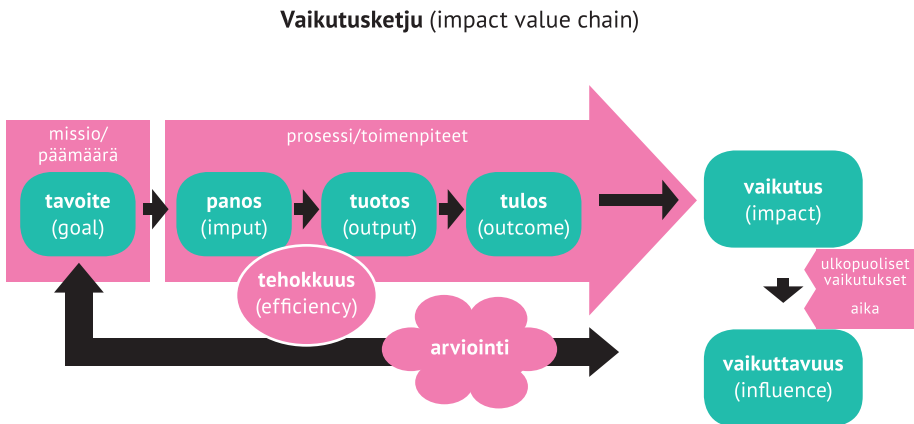
Kirjastoalan mittausta ja arviointia ohjeistetaan kansainvälisillä standardeilla. Vuoden 2016 lopulla suomennettiin ”SFS-ISO 16439 Tieto ja dokumentointi: kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin menetelmät ja toimenpiteet” -standardi (jatkossa SFS 2016), joka määrittelee vaikuttavuuden arvioinnissa käytettävät termit ja kuvaa sovellettavia menetelmiä. SFS-standardissa (2016, 18) vaikuttavuudella tarkoitetaan ”kirjastojen ja niiden tarjoamien palvelujen vaikutusta yksilöihin ja/tai yhteiskuntaan” sekä ”kirjaston palvelujen käytön seurauksena tapahtuvaa muutosta yksilössä tai ryhmässä”. Standardi on tervetullut työkalu kirjastojen vaikuttavuuden mittamisen kehittämiseen sekä termien vakiinnuttamiseen: vaikuttavuudesta puhutaan edelleen osin virheellisesti vaikutuksen synonyymina.

Vaikuttavuus ei ota kantaa siihen hyödyttääkö muutos sitä. Muutokset voivat olla konkreettisia tai abstrakteja, suoria tai pitkäaikaisia, välittömiä, tarkoituksellisia tai tarkoituksettomia, potentiaalisia tai todellisia, positiivisia tai negatiivisia. Vaikuttavuutta ovat mm. seuraavat asiat:

- taitojen muutos
- asenteiden ja käytöksen muutos
- menestys tutkimuksessa, opiskelussa ja työuralla
- henkilökohtaisen hyvinvoinnin kasvu (Hernon 2002, 54; Poll & Payne 2006, 548–549; Poll 2012, 123–124).

SFS 2016 (18) mainitsee esimerkkeinä pitkäaikaisesta vaikutuksesta informaatiolukutaidon paranemisen; lyhytaikaista tai SFS-standardin mukaan välitöntä vaikutusta on esimerkiksi halutun tiedon löytyminen. Standardi jaottelee vaikuttavuuden myös kauaskantoiseen ja rajalliseen vaikutukseen. Samaa tarkoittaa jako pinnalliseen tai perustavanlaatuisen elämänmuutokseen (Streatfield & Markless 2009, 134–135). Jako todellisiin ja potentiaalisiin hyötyihin näyttäytyy esimerkiksi lasten lukutaidon kehittymisenä ja arvokkaiden kokoelmien säilyttämisenä mahdollisia myöhempiä tarpeita varten (SFS 2016, 18).

Panosten muuttamista toimintojen kautta tuotokseksi ja edelleen tuloksiksi, vaikutuksiksi ja vaikuttavuudeksi sanotaan vaikutusketjuksi tai vaikutuksen arvoketjuksi (impact value chain, kuvio 1). Vaikuttavuus syntyy siis vaikutusketjun prosessien kautta (Rajahonka 2012, 13). Ketjun perusajatus on helppo, mutta haastavaa voi olla hahmottaa askel vaikutuksesta vaikuttavuuteen. Ero ei aina ole selvä, ja vaikuttavuus saattaa ilmetä vasta vuosien päästä.



KUVIO 1.
Vaikuttavuusketju.

Vaikuttavuuden arvioinnin tavoitteena on olla tukena päätöksenteossa ja resurssien hallinnassa sekä perustella niiden käyttöä kirjastossa. Arvioinnit helpottavat samanaisten kirjastojen toiminnan tulosten vertailua. Arvioinnin tuloksien avulla voidaan lisäksi jakaa tietoja kirjastoja tukeville ja rahoittaville tahoille sekä vahvistaa kirjaston asemaa ja merkitystä sekä käyttäjille että yhteiskunnalle. (SFS 2016, 24–25.)

Vaikutusten arviointia varten on selvitettävä lähtötilanne, jotta voidaan osoittaa tavoitteen mukaisen muutoksen tapahtuminen eli vaikutus. Vaikuttavuuden arvioinnissa vaikutuksia arvioidaan laajemmin ja pidemmällä tähtäimellä: vaikuttavuutta syntyy tietyn toiminnan vaikutusten ja ympäristössä vaikuttavien tekijöiden summana. Vaikuttavuuden arvioinnissa pitäisi pystyä osoittamaan, miten juuri tarkasteltava toiminta on vaikuttanut tulosten ja vaikutusten syntyyn. Vaikuttavuuden arviointi eroaa vaikutusten arvioinnista siten, että vaikuttavuuden arvioinnissa pyritään ymmärtämään tulosten ja vaikutusten lisäksi se prosessi, jonka avulla vaikutukset syntyvät. (Dahler-Larsen 2005, 5-6.)

Kirjaston strategisia tavoitteita asetettaessa tulisi määritellä aina myös, millaista vaikuttavuutta kirjasto tavoittelee kohderyhmäänsä ja yhteiskuntaan. Kirjastojen vaikuttavuuden tulee aina tukea kehysorganisaation eli yleisissä kirjastoissa kuntien tavoitteita. Huomioon tulee ottaa kuitenkin, että huolellisinkaan suunnittelu ei poista ennustamattoman tai vasta myöhemmin ilmenevän vaikuttavuuden mahdollisuutta. (SFS 2016, 22.)

Yleisten kirjastojen vaikuttavuus liittyy henkilökohtaisen vaikuttavuuden lisäksi yhteiskunnalliseen vaikuttavuuteen. Kirjastojen tavoitteisiin tulisi siis kirjata asiakkaiden oppimiseen, taitoihin sekä hyvinvointiin liittyviä sekä sosiaaliseen yhteenkuuluvuuteen ja paikallisidentiteetin vahvistumista tukevia tavoitteita. Kirjastot kilpailevat muiden kunnan toimijoiden kanssa rahoituksesta, joten on hyödyllistä pystyä osoittamaan edellä mainittujen vaikutusten lisäksi palvelun rahallinenkin arvo ja vaikuttavuus (SFS 2016, 22 ja 41).

Haasteet vaikuttavuuden tutkimisessa

Kirjastojen palveluiden vaikuttavuuden arviointi yksilöihin, ryhmiin ja yhteiskuntaan on monimutkaisempi ja vaativampi prosessi kuin panos- ja tuotostietojen tai muu kirjaston suorituskykyä mittaavan toiminnan arviointi (SFS 2016, 22). On vaikea osoittaa, että henkilön saavuttama taito on nimenomaan kirjaston vaikutusta. Kirjaston vaikutus on epäsuoraa ja abstraktia ja siten vaikeaa mitata ja muuttaa määrittäiseksi. Palvelulla on myös erilainen arvo ja vaikutus eri käyttäjäryhmille. Pitkäaikaisia vaikutuksia eli varsinaista vaikuttavuutta ei voida myöskään varmistaa, koska tutkittavia ei useinkaan voida enää tavoittaa vertailutiedon saamiseksi. Asiakkaiden voi olla vaikea muistaa tai eritellä kokemuksiaan pidemmällä aikavälillä.

Vaikuttavuuden tutkimus edellyttää toimijalta tutkimustapojen tuntemusta sekä resursseja: kustannukset voivat olla huomattavia ja tutkimukset aikaa vieviä. Standardi (SFS 2016, 24) kehottaakin rajaamaan vaikuttavuuden tutkimuksen kriittisimpiin kysymyksiin, jotka nousevat kirjaston tavoitteista. Eri tutkimusmenetelmillä saadut tulokset eivät myöskään ole välttämättä vertailukelpoisia ja laadullinen data on lisäksi vääjäämättä objektiivista. Yksittäisen palvelun vaikuttavuutta on koko kirjastopalvelun sijaan helpompi mitata. (Dahler-Larsen 2005, 13; Poll & Payne 2006, 550; Poll 2012, 128; SFS 2016 22–23). Mahdollisimman monipuolisen kokonaiskuvan saamiseksi arvioinneissa kannattaa yhdistellä eri menetelmiä ja aineistoja.

Vaikuttavuustarinoista tutkimustulokseksi

Opinnäytetyön aineisto kerättiin kesällä 2016 järjestetyllä kirjoituskilpailulla. Asiakkaita ohjeistettiin kirjoittamaan siitä, miten Lahden kaupunginkirjasto vaikuttaa vastaajan elämään: vapaa-aikaan, työhön, opiskeluun tai harrastuksiin. Vastaajia kehoitettiin lisäksi pohtimaan, miten kirjasto mahdollisesti tulee vaikuttamaan heidän elämäänsä tulevaisuudessa. Vastauksia saatiin kaikista ikäryhmistä, suurin osa vastaajista (72 %) oli naisia.

Vaikuttavuutta ilmaisevia seikkoja löytyi tarinoista runsaasti. Etukäteen osattiin odottaa hyvinvointiin ja opiskelun tukemiseen liittyviä vaikuttavuusteemoja. Hyvinvoinnin korostuminen siinä määrin, mitä se tuloksissa tuli esille, oli kuitenkin yllättävää: lähes kolme neljästä vastaajasta kertoi kirjaston vaikuttavuuden liittyvän nimenomaan hyvinvoinnin lisääntymiseen.

Myös kirjaston vahva rooli kasvatuksen tukena oli odottamaton havainto. Ennako-odotuksista huolimatta aineistosta ei sen sijaan löytynyt mainintoja kirjastojen tarjoamasta tuesta erilaisten verkkopalveluiden ja it-laitteiden käytössä.

Tutkimuksen perusteella kirjasto vaikuttavuus voidaan jakaa kolmeen pääluokkaan: henkinen hyvinvointi, menestys työelämässä, opinnoissa ja harrastuksissa sekä kasvatus ja henkinen kasvu.



KUVIO 2.

Kirjaston vaikuttavuuden ulottuvuudet.

Henkinen hyvinvointi

Kirjaston vaikuttavuudella asiakkaiden hyvinvointiin on suuri merkitys yhteisölle, jossa kirjasto toimii. Yhteisöön kuulumisen tunne edistää integroitumista yhteisöön ja sitä kautta yhteiskuntarauhaa. (Poll 2012, 125.) Hyvinvoinnin kasvaminen on yksi kirjaston vaikuttavuutta ilmentävistä seikoista sekä Pollin (2012, 122) että SFS-standardin (2016, 19) mukaan.

Kirjastonkäytön tuottama henkinen hyvinvointi näkyi tutkimusaineistossa monipuolisina ilmaisuina. Tarinoissa tuotiin esille seuraavia hyvinvoinnin osa-alueita: rauhallinen tila, mahdollisuus rauhoittumiseen, etääntyminen arjen haasteista ja sosiaaliset kontaktit. Mahdollisuus rauhoittua myös kodin ulkopuolella koettiin tärkeänä. Kirjasto rauhallisena tilana nousikin esille monissa tarinoissa.

Kaipaen rauhaa, kun arki pienen lapsen kanssa alkaa tuntua huminana päässä. Täällä voin olla ja rentoutua. 74 N30

*Tarinoissa kirjasto näyttäyty paikkana,
jossa voi hetkeksi paeta arkea ja sen mahdollisia haasteita.*

Eriyisesti aineistoihin uppoutuminen auttoi etäännyttämään omista huolista ja vaikeista elämäntilanteista. Tarinoissa tuotiin esille hyvinkin henkilökohtaisia terveyteen liittyviä tilanteita, joihin kirjoittaja koki kirjaston aineistoinen tuoneen helpotusta.

Kuolemantapausten ohella oma fyysinen (no, myös psyykinen) terveyteni reistaili monin tavoin. Näin jälkikäteen arvioiden kirjat pitivät minut tuolloin järjissäni. Kun olin sairauslomalla töistä, kävelin useasti viikossa paikalliseen kirjastoon lainaamaan kassitolkulla eri aihepiirejä koskevia kirjoja. Suht säännöllisen ulkoilun ohella uppoutuminen kirjoihin etäännytti minut murheistani ja vaivoistani. 121 N 61

Osa koki kirjaston maksuttomana tilana, johon voi mennä ilman suunnitelmia viettämään aikaa. Eriyisen tärkeänä tämän kokevat työelämän ulkopuolella olevat. Kuten edellisessäkin esimerkissä, kirjastossa käynti saa myös lähtemään ulos ja tuo viikkoon ja päiviin kaivattua rytmiä.

Olen ollut työtön, joten minulla ei varsinaisesti ole päivärytmiä. Olen kuitenkin huomannut, että kirjastossa vierailu tuo päiviin lisää sisältöä ja jopa jonkinlaista rytmiä. 78 N 22.

Kirjasto tuo tervetullutta omaa aikaa kirjoittajille. Omaksi ajaksi kirjoittajat kokivat paitsi irtautumisen arjesta tai työstä, myös opiskelun omassa rauhassa.

Kirjasto oli viime syksynä minulle, vauvalleni ja hänen kummilleen hyvin tärkeä kohtaamispaikka. Minä kävin viikoittain soittamassa pianoa musiikkihuoneessa ja koin upeita hetkiä soittaessani, kun taas pieni poikani nautti lastenosaston leikkitienoosta, erityisesti hallittavan isosta myyrä-pehmosta, onnellisen kummitädin vahtiessa. 9 N 32

Sen lisäksi, että kirjastosta haetaan omaa aikaa, kirjasto koetaan paikkana, jossa voi aidosti olla oma itsensä, ilman ulkopuolista painetta. Tälle kokevat tarvetta niin nuoret vastaajat kuin aikuisetkin.

Kun tarvitsee aikaa ja paikkaa jossa kukaan ei kiinnitä liikaa huomiota, jossa on lupa olla oma itsensä. 56 N56

”Yhdessä yksin” olemisen tarve nousi tarinoista useaan kertaan esille. Myös luontaisten sosiaalisten kontaktien luominen on helppoa kirjastokäynnillä.

Menestys työelämässä, opinnoissa ja harrastuksissa

Yksi kirjaston vaikuttavuutta kuvaavista asioista on kirjastonkäyttäjien parempi menestys työelämässä, opinnoissa sekä harrastuksissa (Poll 2012, 124). Opiskelun ja tiedonsaannin tukeminen on myös kirjaston lakisääteinen tehtävä (Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016).

Kirjasto tukee oppimista ja opiskelua monin tavoin aina lukutaidon kehittymisestä monipuolisiin aineistoihin ja rauhallisiin tiloihin.

Kirjaston aineisto mahdollistaa tutustumisen erilaisiin harrastuksiin sekä lukuharrastuksen lisäksi mm. musiikin harrastamisen ja siinä kehittymisen tarjoamalla välineitä ja tiloja harjoitteluun.

Kirjaston strategiaan on kirjattu tavoitteeksi tarjota tietoa ja tukea elinikäistä oppimista. Kirjaston toiminta on tuottanut tutkimusaineiston mukaan haluttua vaikuttavuutta. Vastaajat kokevat hyötynensä niin kirjaston aineistosta kuin tiloista ja asiantuntevasta palvelustakin opinnoissaan ja työssään.

Kirjastoa vapaa-aikanaan käyttävät osaavat aineiston mukaan hyödyntää kirjastoa työelämässäänkin. Samoin lapsuudesta saakka kirjastoa käyttäneille kirjastonkäyttö oli luontevaa myös opiskeluvaiheessa.

Minusta tuli henkilö, joka pitää vanhuksille viriketoimintaa Lahden viidessä eri palvelutalossa. Kun sain työkuviot eteen ja haasteen sitä aloitella, mietin, mikä on se tietolähde, josta saan vinkkejä?... Sain silloin paljon apua kirjastosta työhöni. 30 N

Kirjaston rooli opintojen etenemisessä nähtiin merkittävänä erityisesti aineiston maksuttoman saatavuuden sekä rauhallisen opiskelutilan vuoksi. Kirjasto koetaan häiriöttömäksi tilaksi keskittyä opiskeluun, kun se syystä tai toisesta esimerkiksi kotona on vaikeaa. Kirjastotilan viihtyisyys ja ilmapiiri koettiin opiskelua tukevana ja motivoivana.

Itse, kun en pystynyt rahatilanteeni takia ostamaan oppikirjaa, kävin kirjastossa lainaamassa alueeseen liittyviä kirjoja ja pääsin kokeen läpi. Ilman kirjastoa en olisi saanut kirjoja, enkä olisi edennyt opinnoissani. 116 N17

Kasvatus ja henkinen kasvu

Mielenkiintoinen vaikuttavuutta kuvaava mutta sekä kirjaston oman strategian että kirjastolain ulkopuolelle jäävä näkökulma on kirjaston rooli kasvatuksen tukijana. Tämän kaltaista tarkoituksetonta ja ennalta-arvaamatonta vaikuttavuutta voi syntyä ilman, että siihen erityisesti pyritään. Kirjasto nähdään kasvatuksen tukena sekä henkilökunnan kasvattajarooleina että kirjastoaineiston hyödyntämisenä kotona tehtävän kasvatustyön tueksi. Tarinoissa tuotiin esille kirjasto paikkana, jossa tuli osata käyttäytyä asiaan kuuluvasti, rauhallisesti ja hiljaisesti. Näitä kokemuksia oli erityisesti iäkkäämmillä kertojilla. Kirjastoa pidetään turvallisena kodin ulkopuolisena ympäristönä, jossa lapset luontevasti oppivat sosiaalisia taitoja ja kykyjä toimia itsenäisesti.

Kirjasto on paikka, jossa lapset voivat turvallisesti viettää aikaa ikätasonsa mukaisesti myös ilman vanhempia.

Uskon, että ajan viettäminen kirjastossa opetti myös käyttäytymään kodin ulkopuolella vieraiden ihmisten kanssa. 106 N40

Henkisen kasvun tukeminen ja mahdollistaminen sekä sivistyksen edistäminen sen sijaan on kirjattu kirjaston strategiaan ja esille tullut vaikuttavuus on sikäli ennakoitua ja toiminnalla aikaan saatua. Tutkimusaineiston mukaan vaikuttavuutena nähdään ajatusmaailman laajentuminen, jonka mahdollistaa vapaa, maksuton pääsy aineistoihin. Se antaa mahdollisuuden tutustua monipuolisesti eri aiheisiin ja laajentaa omaa ajattelumaailmaa. Aineiston laaja-alaisuutta ja moniäänisyyttä arvostavat kaikenikäiset vastaajat. Kirjasto tarjoaa lähes loputtomasti vaihtoehtoja itsensä kehittämiseksi ja tuo kaupallisten medioiden tarjontaan vaihtelua.

En ikinä olisi oppinut yhtä paljon maailmasta jos kaikki kuluttamani media olisi tullut koulusta tai kotoa.117 /N17

Jotta voidaan todeta, onko toiminnalla ollut haluttua vaikuttavuutta, tulee vaikuttavuustutkimuksen tuloksia peilata aina asetettuihin strategiisiin tavoitteisiin. Taulukossa 1 on jaoteltu opinnäytteessä esiin tulleet vaikuttavuuden ulottuvuudet Lahden kaupunginkirjaston toiminta-ajatuksen, SFS-standardin sekä kirjastolain näkökulmasta. Kaikissa tavoitteet ovat hyvin yhteneviä saatujen tutkimustulosten kanssa.

TAULUKKO 1.

Tutkimustuloksien vertailu.

Vaikuttavuus tämän tutkimuksen mukaan	Henkinen hyvinvointi	Menestys työssä, opinnoissa ja harrastuksissa	Kasvatus ja henkinen kasvu	
Lahden kaupungin-kirjaston strategia 2015 ja kirjaston toiminta-ajatus 2016	Tuemme elinikäistä oppimista, henkistä kasvua ja hyvinvointia	Edistämme lukemista, sivistystä ja tietoyhteiskunta-taitoja Palvelemme asiakkaitamme tarjoamalla tietoa, elämyksiä ja kohtaamis-paikkoja.	Palvelemme asiakkaitamme tarjoamalla tietoa, elämyksiä ja kohtaamis-paikkoja. Tuemme elinikäistä oppimista, henkistä kasvua ja hyvinvointia.	Edistämme lukemista, sivistystä ja tieto-yhteiskunta-taitoja.
ISO-SFS 16439	Henkilö-kohtaisen hyvinvoinnin kasvu	Menestys tutkimuksessa, opiskelussa ja työuralla Taitojen muutos	Asenteiden ja käytöksen muutos	
Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016		Edistää tiedon saatavuutta ja käyttöä Edistää mahdollisuuksia elinikäiseen oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen	Edistää lukemis-kulttuuria ja monipuolista lukutaitoa Edistää väestön yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin	Edistää aktiivista kansalaisuutta, demokratiaa ja sanan-vapautta.

Johtopäätökset

Opinnäytteen tulosten läpikäymiseksi ja mahdollisten toimenpiteiden suunnittelemiseksi järjestettiin ryhmäkeskustelu kirjaston johdon kanssa. Keskustelussa todettiin, että tavoiteltavista kirjastojen vaikuttavuuden ulottuvuuksista ei ole vielä tehty kansallista linjausta. Uuden kirjastolain tehtävien toteuttamiseksi tulisi määritellä mittarit, joilla niiden toteutumista voitaisiin mitata. Keskustelussa oltiin yksimielisiä siitä, että pelkät määrälliset mittarit eivät kuitenkaan riitä mittaamaan kirjaston toiminnan laatua saati vaikuttavuutta. Määrällisiä mittaristoja tulisi uudistaa ja luoda rinnalle laadullisia mittaustapoja. Kirjaston tulevien resurssien turvaamiseksi mitattuja vaikuttavuuden ulottuvuuksia tulisi entistä aktiivisemmin saattaa erityisesti päättäjien tietoon. Toiminnan vaikuttavuudesta keskustelemisen ja aiheen esillä pitämisen tulisi olla jatkuvaa ja mieluummin ennakoivaa.

Haasteena keskustelijat pitivät kirjaston omien tavoitteiden konkretisoinnin lisäksi sen määrittelemistä, mitä ja millaista vaikuttavuutta tavoitellaan. Todettiin, että kirjastot palvelun tuottajina keskittyvät suunnittelemaan lähinnä erilaisia palveluja asiakkaille ja mittaamaan niiden vaikuttavuutta, kun ajatusmallin tulisi olla päinvastainen: olisi määriteltävä, millaista vaikuttavuutta tavoitellaan, ja muotoiltava sen jälkeen palveluita ja tiloja, jotka mahdollisimman hyvin edesauttaisivat halutun vaikuttavuuden saavuttamista. Kuten tämänkin tutkimuksen aineistosta käy ilmi, samaan vaikuttavuuteen, esimerkiksi henkisen kasvun kokemukseen, on mahdollista päästä kirjastopalvelujenkin avulla usealla tavalla.

Kirjaston valitsemien vaikuttavuusteemojen avaaminen henkilöstölle ja niistä avoimesti ja oikea-aikaisesti keskusteleminen koettiin ryhmässä tärkeäksi. Henkilöstön sitouttamisessa ja erityisesti muutostilanteissa olisi tärkeä keskustella, mihin suunnitteilla olevilla toimenpiteillä pyritään. Kokonaiskuvan ja päämäärän selkiyttäminen auttaa ymmärtämään oman työn merkityksen ja sen vaikutukset kokonaisuuteen. Keskustelussa todettiin, että vaikuttavuudesta keskustelemiselle on varattava aikaa henkilöstön kanssa.

Keskustelussa käsiteltiin tutkimuksessa esille tullutta näkökulmaa kirjastosta turvallisena ja rauhallisena paikkana. Osaksi turvallisuuden kokemuksta nostettiin kaikkien yhtäläinen mahdollisuus halutessaan käyttää aineistoa ja osallistua toimintaan. Tietoisuus siitä, että kirjastopalvelu on maksutonta ja laaja aineisto tarvittaessa aina saatavilla, lisää turvallisuuden tunnetta. Keskustelussa tuotiinkin esille huoli siitä,

miten jatkossakin taataan tämä mahdollisuus, jos pelkkää käyttöastetta pidetään edelleen mittarina kokoelmien laadulle. Keskustelijat olivat yksimielisiä siitä, että kirjaston rooli tulisikin nähdä nykyistä enemmän hyvinvoinnin edistäjänä.

Vaikka kirjaston vaikuttavuuden mittaaminen on vaikeaa eikä lopputulos ole kaikilta osin täydellinen, sitä kannattaa tehdä. Mittaaminen syventää ymmärrystä tutkitavasta aiheesta ja sen syy-seuraussuhteista. (Aistrich 2014.) Vaikuttavuuden osoittaminen vahvistaa kirjaston asemaa kunnassa sekä ohjaa toimintaa oikeaan suuntaan.

Lähteet

Aistrich, M. 2014. Kannattaako vaikuttavuutta yrittää mitata? Viitattu 8.2.2017 <http://www.sitra.fi/artikkelit/hyvinvointi/kannattaako-vaikuttavuutta-yrittaa-mitata>

Dahler-Larsen, P. 2005. Vaikuttavuuden arviointi. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.

Hernon, P. 2002. Outcomes are key but not the whole story. *The journal of academic Librarianship* 28(1). 54–55.

Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016. Annettu Helsingissä 29.12.2016. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2016/20161492>

Poll, R. 2003. Impact/Outcome Measures for libraries. *Liber quarterly* 13. 329–342.

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

Poll, R. & Payne, P. 2006. Impact measures for libraries and information services. *Library Hi Tech* 24(4). 547–562.

Rajahonka, M. 2013. Vuorovaikutuksessa vaikuttamiseen. Hyvinvointipalveluiden vaikuttavuus – caseja ja keinoja. Selvitys. Aalto yliopisto, Kauppakorkeakoulu, Pienyrityskeskus. Helsinki.

SFS-ISO 16439:2016. Tieto ja dokumentointi. Kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin menetelmät ja toimenpiteet. Helsinki: Suomen standardoimisliitto SFS ry.

Streatfield, D & Markless, S. 2009. What is impact assessment and why is it important?. *Performance Measurement and Metrics* 10(2). 134–141.

Urquhart, C. & Turner, J. 2016. Reflections on the value and impact of library and information services. *Performance measurement and metrics* 17(1). 5–28.