

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalouden koulutus, kirjasto- ja tietopalveluala

2021

Iina Niemi

# ASIAKASPALAUTTEEN KERÄÄMINEN KIRJASTON TAPAHTUMIEN VAIKUTTAVUUDEN MITTAAMISEKSI

Iina Niemi

# ASIAKASPALAUTTEEN KERÄÄMINEN KIRJASTON TAPAHTUMIEN VAIKUTTAVUUDEN MITTAAMISEKSI

Tämän opinnäytteen tarkoituksena on selvittää, kuinka asiakaspalautekyselyn voi suunnitella ja toteuttaa mittaamaan vaikuttavuutta. Opinnäytteessä käydään läpi mitä palautelomakkeen suunnittelussa kannattaa yleisesti ottaa huomioon, jotta siihen saataisiin mahdollisimman paljon vastauksia ja sen pohjalta saataisiin mahdollisimman hyvää tietoa.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa tarkastellaan vaikuttavuuden käsitettä ja kyselylomakkeiden suunnittelu- ja toteutusprosessia. Esille tuodaan yleistä teoriaa kyselytutkimuksesta, mm. tutkimusongelmasta, käsitteiden operationalisoinnista, kysymysten muotoilusta, vastausasteikoiden valinnasta, palautteen keräämiseen käytettävien alustojen eroavaisuuksista ja aineiston tulkinnasta.

Työn puitteissa toteutin teorian perusteella palautelomakkeet Sitran *Kirjastoista kansanvallan foorumeiksi* -hankkeen Turun pilottikirjaston tapahtumiin. Työssä raportoin palautekeruun prosessin sekä pohdin onnistuiko vaikuttavuuden mittaaminen ja oliko hankkeen tapahtumilla toivotunlainen vaikutus osallistujiin. Opinnäytetyön toimeksiantaja oli Turun kaupunginkirjasto.

Palautekyselyt toteutettiin pääasiallisesti anonyyminä nettikyselyinä. Kyselyt toteutettiin keväällä 2021. Vastauksia saatiin 99kpl. Vaikuttavuuden mittaaminen palautekyselyjä käyttämällä onnistui. Palautekyselyjen tuloksien avulla pystyimme mittaamaan vaikutusta osallistujiin. Toivotut muutokset toteutuivat käytettyjen mittareiden mukaan enemmistön kohdalla vähintään kohtalaisesti, jopa erinomaisesti. Lyhyelläkin kyselyllä voidaan saada tarvittavat tiedot kunhan se suunnitellaan hyvin.

Kirjastojen tapahtumien vaikuttavuudesta olisi hyvä tehdä tulevaisuudessa laaja, pidemmälle ajanjaksolle sijoittuva tutkimus. Vaikuttavuutta voisi tutkia kohdennetummin eri asiakasryhmien osalta, jotta saataisiin tietoa siitä millaisia muutoksia kirjaston tapahtumat saavat aikaan tiettyjen asiakasryhmien elämässä. Näin saisimme tietoa siitä, mitä tapahtumia kirjastojen kannattaa jatkossakin tuottaa, ja miten niitä voitaisiin kehittää jatkossa vaikuttavuuden toteutumiseksi.

## ASIASANAT:

Kirjastot, vaikuttavuus, vaikutukset, mittaaminen, palautelomakkeet, palaute

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Library and Information Services

2021 | 55 pages, 6 pages of appendices

lina Niemi

# MEASURING IMPACT OF LIBRARY EVENTS WITH CUSTOMER SURVEYS

The goal of this thesis is to investigate how customer surveys can be designed and implemented to measure impact on customers. The thesis walks through the factors that should be taken into account in the design of the survey forms in general to get as many answers as possible and as relevant information as possible.

In the theoretical part of the thesis we look into the concept of impact evaluation, and the design and implementation process of the questionnaires. General theory of customer surveys is presented, for example the research problem, operationalization of concepts, the formulation of the survey questions, choice of response scales, differences in the platforms used to collect survey data, and interpretation of the data.

As a part of the thesis feedback surveys were implemented for Sitra's *Libraries as forums of democracy* -project at the Turku City Library. In this thesis, the survey data collection process was reported and it was considered whether the impact evaluation was successful, and whether the events organized as a part of the project had the desired effect on the participants. The thesis was commissioned by Turku City Library.

The customer surveys were conducted mainly as anonymous online surveys in the spring of 2021. 99 responses were received. The impact evaluation using customer surveys was successful. The results of the surveys made it possible to measure the effects on the participants. According to the indicators used, for the majority of participants, the desired outcomes were moderate at least, even excellent. Even a short survey can produce sufficient information as long as it is designed well.

It could be desirable to conduct an extensive study on a longer time period of the impact of library events. The impact could be examined in a more targeted way for different customer groups in order to obtain information on what kind of changes the library's events bring about in the lives of certain customer groups. In this way, we could get information about which events libraries should continue to produce and how to develop them in the future in order to effectively produce the desired impact.

## KEYWORDS:

Libraries, efficacy, impact, surveys, feedback

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 KIRJASTOISTA KANSANVALLAN FOORUMEITA -HANKKEEN TAUSTAT</b>	<b>8</b>
2.1 Sitran Kirjastoista kansanvallan foorumeita -hanke	8
2.2 Turun pilottikirjaston kokeilut	9
<b>3 VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINTI JA PALAUTTEEN KERÄÄMINEN</b>	<b>12</b>
<b>4 KYSELYLOMAKKEEN LAATIMINEN</b>	<b>17</b>
4.1 Tutkimusongelma, kyselymittarit ja tulosten luotettavuus	17
4.2 Kysymysten laatiminen	18
4.2.1 Kysymysten kielellinen muoto	18
4.2.2 Kysymysten sisältö	20
4.2.3 Vastausasteikoiden valinta	21
4.3 Palautelomakkeen rakentaminen	23
4.4 Verkkoalustat	25
<b>5 KYSELYN TULOSTEN ANALYSOINTI</b>	<b>27</b>
5.1 Aineiston esikäsittely ja tunnusluvut	27
5.2 Aineiston analysointi	28
<b>6 VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINNIN TOTEUTUS</b>	<b>31</b>
6.1 Kyselyn suunnittelu	31
6.1.1 Kysymysten laatiminen	33
6.1.2 Lomakkeen muotoilu ja alustan valinta	35
6.2 Kyselyn toteuttaminen ja vastausten koonti	38
6.3 Kyselyn tulokset	39
6.4 Johtopäätökset	48
<b>7 LOPUKSI</b>	<b>52</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>53</b>

## LIITTEET

Liite 1. Palautekyselyt

## KUVAT

Kuva 1. Ranking-kysymys Webropolissa.	22
Kuva 2. Nelikenttäkysymys Webropolissa.	23
Kuva 3. Esimerkki 1 sanalliset määritelmät Sovari-mittarista.	29
Kuva 4. Esimerkki 2 sanalliset määritelmät Sovari-mittarista.	29
Kuva 5. Kysymysten asettelutapa.	36

## KUVIOT

Kuvio 1. Ohjelmateoria.	32
Kuvio 2. Ohjelmateoria 2.	32
Kuvio 3. Kiinnostavuus, kaikki työpajat.	40
Kuvio 4. Kiinnostavuus, molemmat keskustelut.	41
Kuvio 5. Uuden tiedon saanti, kaikki työpajat.	41
Kuvio 6. Uuden tiedon saanti, molemmat keskustelut.	42
Kuvio 7. Innostavuus, kaikki työpajat.	43
Kuvio 8. Innostavuus, molemmat keskustelut.	43
Kuvio 9. Uudelleen osallistuminen, kaikki työpajat.	44
Kuvio 10. Uudelleen osallistuminen, molemmat keskustelut.	44
Kuvio 11. Työpajojen palautteiden keskiarvot.	45
Kuvio 12. Ulkoilmatapahtuma, kaikki vastaukset.	45
Kuvio 13. Vastaukset, kaikki tapahtumat.	46

## TAULUKOT

Taulukko 1. Vastausarvojen sanalliset vastineet.	48
Taulukko 2. Tunnusluvut, kaikki työpajat.	48
Taulukko 3. Tunnusluvut, molemmat keskustelut	49
Taulukko 4. Tunnusluvut, kaikki tapahtumat	49

# 1 JOHDANTO

Suomi sijoittuu kansainvälisissä demokratiavertailuissa todella korkealle. Tästä huolimatta päättäjät koetaan etäännyneinä kansalaisista ja poliittinen osallistuminen on eriarvoista. Tämä nähdään suurena ongelmana. Tulevaisuustalo Sitra rahoitti 2020–2021 toteutetun hankkeen *Kirjastoista kansanvallan foorumeita*. Hankkeen kokeilujen tavoitteena oli testata erilaisia vuorovaikutuksen muotoja kirjastoympäristöissä ja kehittää kansalaisten vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksia yhteiskunnalliseen päätöksentekoon. Kokeilujen pohjalta luotiin valmiita konsepteja, joilla kirjastoista voidaan kehittää kansanvallan foorumeita monilla eri työtavoilla.

Turun kaupunginkirjasto toimi yhtenä hankkeen kuudesta pilottikirjastosta. Turun kokeilujen toimintamuotoina olivat erityisesti taiteen menetelmiä hyödyntävät työpajat ja kirjaston jalkautuminen paikkoihin, joissa asuvat kansalaiset kokevat politiikan etäiseksi. Turun koordinoima toteutus kulki nimellä *Vallan kahvaan – Vaikuttamisen keinot ja kanavat*. Sain Turun kaupunginkirjastolta toimeksiannoksi suunnitella ja toteuttaa asiakaspalautteen keräämisen hankkeen Turun pilottikirjaston tapahtumista. Palautekyselyissä oli tarkoituksena kartoittaa tapahtumien vaikuttavuutta mittaamalla muutosta osallistuvien kansalaisten kiinnostumisessa, tietämyksessä tai asenteissa.

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia, miten asiakaspalautteen keruun voi suunnitella vaikuttavuuden mittaamiseen. Työssä perehdytään kyselylomakkeiden käytön teoriaan, ja käydään läpi palautelomakkeiden matka suunnitteluvaiheesta konkreettisen lomakkeiden luonnin kautta itse palautteen keräämiseen. Tutkin, miten koko asiakaspalautekyselyn prosessi kannattaa toteuttaa, jotta sen pohjalta saataisiin mahdollisimman hyvää dataa nimenomaan vaikuttavuuden mittaamiseen. Vaikuttavuuden mittaamisen onnistumiseksi hyvin toteutettu kyselylomake on välttämättömyys. Perehdyn siis työssä yksityiskohtaisesti kyselylomakkeen suunnitteluun.

Lopuksi kerron oman teoriaan perustuvan kyselylomakkeeni luontiprosessista ja käytännön toteutuksesta sekä tarkastelen, miten Sitran hankkeen tapahtumista kerätyn palautteen pohjalta onnistuttiin mittaamaan mahdollista vaikuttavuutta ja että onnistuivatko kokeilut tavoitteessaan tuoda politiikkaa helpommin lähestyttäväksi. Kyselyt toteutettiin keväällä 2021.

Hankkeen tapahtumat toteutuivat pääasiallisesti virtuaali- ja etätapahtumina. Virtuaaliset tapahtumat ovat yleistyneet viimeisen parin vuoden aikana monumentaalisesti käynnissä olevan COVID19-pandemian takia. Uskon kuitenkin, että etätapahtumat ovat tulleet jossain määrin jäädäkseen pandemian rauhoittumisenkin jälkeen. Palautteen kerääminen tapahtumista on aina tärkeää, ja koska opinnäytetyössäni käsittelemäni palautteenkeruumenetelmät pohjautuvat etätapahtumiin, tämänlaisesta tutkimuksesta voisi olla paljonkin apua tapahtumien järjestäjille tulevaisuudessa. Tässä opinnäytetyössä ei tarjota valmiita sapluunoita, kuten kyselylomakkeita. On tärkeää, että jokainen palautteen kerääjä pohtii omia tavoitteitaan ja kehittää niihin sopivia välineitä.

## 2 KIRJASTOISTA KANSANVALLAN FOORUMEITA - HANKKEEN TAUSTAT

Suomalaisen demokratian arvostus on edelleen korkea kansalaisten keskuudessa tehtyjen tutkimusten mukaan. Yhteiskunnallinen osallistuminen kuitenkin polarisoituu muun muassa iän, koulutuksen, sosioekonomisen aseman ja asuinpaikan mukaan. Tämän seurauksena sekä kansanvallan uskottavuus, että päätöksenteon legitimitetti heikkenee. (Wilhelmsson 2019, 81.) Tämän niin sanotun demokratian kriisin helpoimmin havaittavana ilmentymänä pidetään äänestysaktiivisuuden laskua. Ihmisiä ei enää kiinnosta. Heidän silmissään politiikka on elitisoitunut ja virkamiehistynyt. Poliitiikka ei näyttäydy ideologisena vaan tylsänä hallinnointina. Poliittinen eriarvoistuminen on kuitenkin monitasoinen ilmiö. Äänestäminen on vain yksi, varsin harvatahtinen poliittisen osallistumisen muoto. Demokratia ei ole vain pelkkä vaalijärjestelmä. Se on yhteiskuntamuoto, joka perustuu ajatukselle tasavertaisuudesta ja sille että yhteisistä asioista päätetään yhdessä. Jos päättämistä leimaa jyrkkä eriarvoisuus mahdollisuuksissa vaikuttaa asioihin, demokratia on rikki. (Luhtakallio & Mustranta 2017, 113–119.)

Päättäjät ja tutkijat ovat havahtuneet huomaamaan, että kansalaiset äänestävät ja kuuluvat järjestöihin tai puolueisiin yhä harvemmin. Erilaisia osallistamishankkeita on kehitelty Suomessa ratkaisuksi passivoituvien kansalaisten ongelmaan. Erityisessä huomiossa on ollut uusien osallistumisen muotojen tukeminen edustuksellisen demokratian keinojen rinnalle. (Meriluoto & Litmanen 2019, 11.) Yhteinen ongelma monilla hallinnon toteuttamilla demokratiahankkeilla on, että ne jäävät kokeiluiksi ja lyhyiksi projekteiksi (Luhtakallio & Mustranta 2017, 114).

### 2.1 Sitran Kirjastoista kansanvallan foorumeita -hanke

Eduskunta perusti Sitran vuonna 1967 lahjaksi 50-vuotiaalle itsenäiselle Suomelle. Sitra on niin sanottu ”tulevaisuustalo”, jonka visiona on Suomi, joka menestyy rakentamalla reilua, kestäväää ja innostavaa tulevaisuutta ja jossa ihmiset voivat hyvin maapallon kantokyvyn rajoissa. Sitran rahoittamaan ja fasilitoimaan *Kirjastoista kansanvallan foorumeita* -hankkeeseen lähti mukaan kuusi erikokoista kirjastoa eri puolilta Suomea. Kirjastoissa toteutettiin kokeiluja, joiden tavoitteena oli testata erilaisia vuorovaikutuksen muotoja ja parantaa kansalaisten vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksia

yhteiskunnalliseen päätöksentekoon. Hankkeen tavoitteena oli kasvattaa asukkaiden kansalaistaitoja, tehdä politiikkaa saavutettavammaksi sekä mahdollistaa kansalaisten ja päättäjien välisiä kohtaamisia. (Sitra 2021.)

Kokeilut konseptoitiin, ja niiden pohjalta luotiin toimintamalleja, joiden avulla kirjastoista voidaan kehittää kansanvallan foorumeita monilla eri tavoilla. Kaikkien konseptien on tarkoitus olla otettavissa käyttöön valtakunnallisesti. Kokeilujen opit koottiin yhteen ke- säkuussa 2021 julkistettuun *Miten kirjastoista tehdään kansanvallan foorumeita* -käsikirjaan. (Sitra 2021.)

Hankkeen ajatuksena oli se, että kansalaisten tulee saada kokea, että he oikeasti ymmärtävät mistä politiikassa ja kansalaisvaikuttamisessa on kyse, eivätkä koe itseään osaamattomiksi tai tyhmiksi. Tätä kokemusta ei voi heille tuottaa ns. ylhäältä käsin, vaan heidän on itse saatava se kokemus. Mitä yritettiin hankkeen kautta tuottaa on se tila, jossa tämä oivallus voitaisiin saavuttaa. Hankkeen puitteissa toteutettiin työpajoja, keskustelutilaisuuksia, paneeleja ja paljon muuta, jotka saattavat yksittäin vaikuttaa pieniltä vaikutustavoilta, mutta omalta osaltaan ne toivottavasti vaikuttavat laajempaan mentaliteettien muutokseen.

## 2.2 Turun pilottikirjaston kokeilut

*Vallan kahvaan – Vaikuttamisen keinot ja kanavat* -hankkeella pyrittiin parantamaan Turun alueen asukkaiden valmiuksia monipuoliseen kansalaisvaikuttamiseen ja yhteiskunnalliseen keskusteluun. Hankkeen jälkeen toivon mukaan niin asukkailla kuin poliittisilla toimijoillakin olisi selkeämpi mielikuva kirjastosta yhteiskunnallisena foorumina. Toteutuksessa keskityttiin puoluepolitiikan sijaan helpommin lähestyttävään kansalaisvaikuttamiseen. Hankkeen eri tapahtumien, viestinnän sekä kokonaisuuden suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistui laajasti Turun kaupunginkirjaston henkilökuntaa etenkin pääkirjaston tieto-osaston tiimistä ja erityispalveluiden tiimistä. (Turun Kaupunginkirjasto 2021.)

Hankkeen lähtöajatuksena oli, että politiikka koskee kaikkia, ja jokaiselle tulisi löytyä väylä vaikuttamiseen ja yhteiskunnalliseen osallistumiseen. Turun pilottikirjaston tavoitteet hankkeelle olivat tiivistetysti nämä: lisätä asukkaiden ymmärrystä poliittisista prosesseista, innostaa ja tarjota välineitä poliittiseen toimintaan, madaltaa kynnystä yhteiskunnalliseen keskusteluun osallistumiseen, muuttaa käsitystä politiikasta tylsänä ja

vaikeana asiana, jota vain harvat ymmärtävät, tuoda esiin erilaisia vaikuttamisen tapoja, sekä luoda voimaantumisen ja osallisuuden kokemuksia. (Turun Kaupunginkirjasto 2021.)

Turun kokeilujen pääasiallisina toimintamuotoina olivat erityisesti taiteen menetelmiä hyödyntävät kansalaisvaikuttamisen työpajat. Niiden avulla harjoiteltiin yhteiskunnallisten aiheiden käsittelyä ja mielipiteenilmaisua. Työpajoihin kutsuttiin osallistujia Turun ammatti-instituutista ja Turun klassillisesta lukiosta. Työpajoja suunniteltiin viisi erilaista, mutta niistä saatiin pandemiatilanteen takia järjestettyä vain kolme: ”Miten kumoan valheellisen tiedon” - faktantarkistuksen työpaja, ”Vaikuttava valokuva” -työpaja ja yhteiskunnallinen rap-työpaja. Jouduimme valitettavasti perumaan suunnitellut graffiti- ja sarjakuvatyöpajat.

Osana hanketta järjestettiin kaksi kansalaisvaikuttamisen keskustelutilaisuutta. Ne oli tarkoitus alun perin järjestää paikan päällä Turun pääkirjastolla, mutta ne siirtyivät koronatilanteen takia Facebook live -lähetysiksi. Ne olivat katsottavissa Facebookissa kahden viikon ajan. ”Miten muuttaa maailmaa” -keskustelutilaisuus kansalaisvaikuttamisesta ja aktivismista keräsi 1100 katselukertaa ja ”Vaikuttava taide” -keskustelutilaisuus taiteen poliittisuudesta ja muutosvoimasta 731 katselukertaa. Keskustelutilaisuudet saivat näkyvyyttä Turun Sanomissa, joka saattoi nostaa katsojamääriä.

Pansio-Jyrkkälään suunnitellut jalkautumiskokeilut kärsivät pahasti koronarajoitusten vuoksi. Kokeiluja siirrettiin useasti eteenpäin, ja ne jouduttiin lopulta lähes kaikki perumaan kokonaan. Aunelan alueelle suunniteltu kuntavaalipaneeli muutettiin etäpaneeliksi, ja sen aiheeksi tuli Pansio-Jyrkkälän alueen sijaan yleisemmin Turun lähiöpolitiikka. Tämä ”Lähiöiden Turku” -vaalipaneeli toteutettiin Facebook live -lähetysenä, ja se keräsi kahden viikon aikana 493 katselukertaa. Ainoa lopulta toteutunut tapahtuma Pansio-Jyrkkälän alueella oli hankkeen päätöstapahtuma ”Vallan pihalla” – vaikuttava kesäsuunnistus, joka järjestettiin Pansiossa kesäkuussa 2021.

Työpajojen ja keskustelutilaisuuksien moderaattoreina, ohjaajina ja asiantuntijoina oli eri alojen ammattilaisia, kuten toimittajia, järjestöaktiiveja ja taiteilijoita. Kirjasto toimi itse tapahtumissa pääasiallisesti vain fasilitaattorina. Lähiöiden Turku -vaalipaneeli sekä Pormestariehdokkaiden kirjahaaste toteutettiin yhteistyössä puolueiden aluejärjestöjen sekä kunnallispoliitikkojen ja kunnallisvaaliehtokkaiden kanssa.

Hankkeen puitteissa toteutettiin kaksi eri kirjahaastetta. Pormestariehdokkaiden kirjahaasteeseen saimme mukaan yhtä luukunottamatta kaikki pormestariehdokkaat. Siihen

liittyvät julkaisut saivat kuitenkin aika vähän huomiota asiakkailta. Asiakkaille suunnattuun, kaikille avoimeen pieneen poliittiseen lukuhaasteeseen otimme kannustimeksi pienet palkinnot.

Kansainvälistä näkyvyyttä hanke sai kirjastoalalla 17.5.2021 järjestetyssä webinaarissa, jossa allekirjoittanut sekä Juha Manninen Turun kaupunginkirjastolta esittelimme hanketta Euroopan komission tutkimuskeskuksen käynnistämän BioDiverCities-hankkeen osallistujille. Seminaariin osallistui ammattilaisia monesta Euroopan maasta. Hanke ja Turun kokeilut herättivät mielenkiintoa ja aktiivista keskustelua seminaarissa.

Tässä luvussa olevat tiedot hankkeesta ovat Turun kaupunginkirjaston Vallan kahvaan -hankkeen loppuraportista, joka ei ole julkisesti saatavilla.

### 3 VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINTI JA PALAUTTEEN KERÄÄMINEN

Vaikuttavuuden arviointi on sitä mitä nimestäkin voi jo pitkälti päätellä: mittausta siitä, kuinka vaikuttavaa jokin toiminta on. Sen perusideana on arvioida sitä, kuinka hyvin jokin toiminta tuottaa sellaisia vaikutuksia, joita sen on tarkoitus tuottaa. Idea on siis yksinkertainen, mutta käytännössä vaikuttavuuden arviointi voi olla haastavaa, koska vaikutus voi riippua monesta tekijästä. Vaikuttavuuden arvioinnissa on eri painotuksia ja suuntauksia niin taustateorioiden kuin arviointimenetelmienkin suhteen. (Ranne 2014, 133.)

Koivisto korostaa, että vaikuttavuudesta ei voi tuottaa täysin objektiivista, yleistettävää tietoa. Tieto on sen sijaan aina tilannekohtaista, kulloisenkin sosiaalisen kontekstin muokkaamaa. (Koivisto 2006, 54.) Dahler-Larsenin käyttämän teorian mukaan vaikuttavuuden arvioinnissa ei keskitytä niinkään kokonaisvaikutukseen, vaan siihen, mikä vaikuttaa mihinkin, miten, milloin ja millä edellytyksillä (Dahler-Larsen 2005, 18).

Vaikuttavuutta arvioitaessa on välttämätöntä pohtia, mitä tuloksia voidaan realistisesti saavuttaa. Ei voida olettaa, että ongelmat demokratian, yhdenvertaisuuden, tasa-arvon tms. suhteen voidaan poistaa vain yhdellä tapahtumalla. Vaikuttavuuden arvioinnissa kannattaa keskittyä tavoitteisiin, jotka voidaan kohtuudella yhdistää toteutettuun interventioon. (Dahler-Larsen 2005, 33.) Kehitysohjelmat ja -politiikat on yleensä suunniteltu muuttamaan lopputuloksia, kuten tulojen lisäämistä, oppimisen parantamista tai sairauksien vähentämistä. Se, että saavutetaanko nämä muutokset todella vai ei on ratkaisevan tärkeä kysymys, mutta se jää usein tarkastelematta. (Gertler ym. 2016, 3.)

Vaikuttavuuden arvioinnissa tutkitaan käsityksiä siitä, mikä saa intervention vaikuttamaan johonkin ja mitä edellytyksiä se tarvitsee. Vaikuttavuuden arvioinnin myötä voidaan tutkia itse interventiossa olevia mahdollisia virheellisiä lähtökohtia, ja onko niitä mahdollista korjata. Vaikuttavuuden arviointi voi auttaa myös rajaamaan mitkä osat interventiosta toimivat parhaiten. Vaikuttavuuden arviointi on ajattelutapana yleisluontoinen, eli sen mallia voidaan käyttää hyvin erilaisissa ympäristöissä. Sen tavoitteena ei ole ainoastaan vahvistaa toimiiko toteutettu ohjelma, vaan se auttaa myös toimeksiantajaa, jos onnistutaan osoittamaan, että tämänhetkiset käsitykset toteutuksesta eivät pidäkään paikkaansa. Monissa tilanteissa vaikuttavuuden arvioinnin jälkeen voidaan esittää

ehdotuksia intervention, eli tässä tapauksessa hankkeen puitteissa toteutetun työpajan, tapatumän tms., parantamiseksi. (Dahler-Larsen 2005, 20–23.)

Dahler-Larsen luettelee vaikuttavuuden arvioinnin edut seuraavasti:

- Testataan perusteellisesti käsityksiä siitä, miten julkinen interventio vaikuttaa.
- Auttaa kehittämään käytettäviä arviointikriteerejä niin, että mitataan vain saavutettavissa olevia vaikutustavoitteita.
- Osoitetaan ja tutkitaan intervention mahdollisia sivuvaikutuksia.
- Tiedon kerääminen ja välittäminen

(Dahler-Larsen 2005, 23–24.)

Ranteen mukaan vaikuttavuuden arviointi on suhteellisen helppoa niissä tapauksissa, kun arvioitava toiminta on yksinkertaista ja selvärajaista, tulos on määrällisesti määritettävissä, ja arvioitavat vaikutukset perustuvat suoriin syy-seuraus -suhteisiin. Asiat eivät kuinkaan usein ole niin yksinkertaisia. Ennen vaikuttavuuden arviointia joudutaan siis tekemään paljon esityötä ja valintoja. Valintoja on tehtävä muun muassa arvioitavista vaikutuksista, menetelmistä ja otannasta. (Ranne 2014, 133.)

Mitä vaikuttavuudella sitten milloinkin tarkoitetaan? Mittauksessa hyvyyden kriteerejä voivat olla esimerkiksi tuottavuus, käytettävyys, siirrettävyys, tarpeellisuus, taloudellisuus tai toimivuus. Kriteerien painotus vaikuttaa arviointimenetelmän ja niiden kohdistuksen valintaan. Arviointi voidaan jaotella summatiiviseen ja formatiiviseen. Ensimmäinen kohdistuu lopputuloksiin ja vaikuttavuuteen ja toinen toteutusprosessiin, siihen miten kyseinen kehittämisprosessi on toteutettu ja miten sitä voidaan parantaa. Lähestymistavoissa voidaan painottaa molempia, lopputulosta sekä prosessia. (Ranne 2014, 142.)

Vaikuttavuuden arvioinnin eri suuntaukset, otteet, ja lähestymistavat vaikuttavat siihen, miten arvioitava kokonaisuus määritellään ja ymmärretään. Erot vaikuttavat myös arviointikysymysten asetteluun ja siihen minkälaista tietoa valituilla menetelmillä saadaan. (Ranne 2014, 142.) Vaikuttavuutta voidaan mitata niin kvalitatiivisilla kuin kvantitatiivisillakin metodeilla. Kvalitatiivista dataa ei kuvata numeerisesti vaan kielellisesti. Kvantitatiivinen data on numeerista, ja on yleensä yhteydessä asteikkoihin ja mittareihin. (Gertler ym. 2016, 8.)

Erään haastattelun perusteella on tullut ilmi, että kirjastojen johtajat uskovat, että kirjastojen budjettien myöntäjät vaativat todisteita kirjastopalveluiden tuloksista; niiden

taloudellisesta arvosta niitä käyttäville henkilöille ja mikä ehkä vielä tärkeämpää, kirjaston vaikutuksista yhteisöön tai organisaatioon, jossa palvelu sijaitsee. Ympäri maailmaa on tehty useita tutkimuksia, joissa on yritetty mitata kirjastojen sosiaalista arvoa ja vaikutusta. (Calvert & Goulding 2015, 276.) Vaikuttavuuden mittaaminen julkisessa kirjastossa on mielestäni järkevä tapa mitata kirjastojen kannattavuutta rahallisen hyödyn sijaan.

Kaikessa yksinkertaisuudessaan vaikuttavuusmittauksella yritetään vastata kysymykseen: "Aiheuttiko interventio havaitsemamme tulokset?". Etsimme siis syy-seuraus -suhteita. Kun puhutaan yleisistä kirjastojen käytön vaikutuksista, useimmat kirjastojen vaikutusten mittaukset tunnustavat kuitenkin muutokseen vaikuttavien tekijöiden monimuotoisuuden. Ydinkysymykseksi tuleekin: "Onko tuotettu interventio edistänyt tai auttanut tuottamaan havaittua muutosta." Suoran syy-seuraus -suhteen pohditaan, oliko interventio tuottanut osan muutoksesta. (Markless & Streatfield 2017, 108.) Hankkeen tapauksessa kysymme hyvin tarkasti nimenomaan tapahtuman vaikutuksia osallistujaan, eikä kirjaston käytön vaikutusta yleisesti, joten voimme etsiä suoria syy-seuraus -suhteita.

Vaikuttavuuden arviointi aloitetaan Dahler-Larsenin mukaan laatimalla ohjelmateoria. Ohjelmateoria on käsitys siitä, miksi ja miten jokin tietty interventio vaikuttaa. Ohjelmateorialla selitetään, miten interventio muutetaan tuloksiksi. Vaikuttavuuden arvioinnin pääkysymys tässä teoriassa kuuluu: voimmeko vahvistaa, hylätä tai kehittää luotua ohjelmateoriaa. Arviointiin sisältyy sekä vaikuttamisen prosessi että sen vaikutus. Arviointi siis rakentaa sillan prosessien ja niiden vaikutusten välille. (Dahler-Larsen 2005, 23.) Ohjelmateoria (*a theory of change*) on kaiken vaikuttavuuden arvioinnin keskeinen perusta, ottaen huomioon tutkimuksen syy-seuraus -painopisteen. Ohjelmateorian rakentaminen auttaa tarkentamaan tutkimuskysymykset. (Gertler ym. 2016, 32.)

Dahler-Larsenin mukaan vaikuttavuuden arvioinnin prosessi etenee seuraavanlaisesti. Ensin rajataan arviointikohde (eli se, mitä arvioidaan) ajallisesti ja paikallisesti. Sen jälkeen etsitään ohjelmateorialle lähteitä. Ohjelmateoriahan tarkoitti perusteltuja käsityksiä siitä, miten intervention ajatellaan vaikuttavan. (Dahler-Larsen 2005, 25.)

Tiedonkeruun vaiheessa on syytä kiinnittää huomiota myös mahdollisiin havaittuihin sivuvaikutuksiin. Arvioijan tehtävä on arvioida, onko sivuvaikutus niin oleellinen, että se kannattaa mainita loppuraportissa. Yleisenä lähtökohtana on kuitenkin vain kerätä tiedot luodun ohjelmateorian mukaan. Interventio on koe, jolla testataan ohjelmateoriaa.

Seurataan siis sitä, vastaako todellisuus sitä, mitä ohjelmateoriassa on sanottu. (Dahler-Larsen 2005, 37–38.)

Hankkeen tapauksessa itse interventioiden suunnittelu, toteutus ja toivotut vaikutukset olivat jo pitkälti mietitty toteuttavan tahon toimesta, joten en pureudu niihin vaiheisiin nyt tässä osassa sen syvällisemmin vaan hyppään suoraan vaikuttavuuden mittaamiseen jo suunnitellulle tapahtumakokonaisuudelle. Hankkeen puitteissa tapahtumista haluttiin kerättävän palautetta, ja sain toimeksiannokseni toteuttaa tämän palautteen keruun nimenomaan mittaamaan hankkeen tapahtumien vaikuttavuutta.

Miksi palautteen kerääminen on ylipäätään tärkeää? Ensinnäkin palautteesta on hyötyä. Avoin ja pohtiva keskustelu sopii nykyihmisen arvoin ja ihmisoikeuksiin sekä auttaa toteuttamaan demokratiaa. Palautteen antaminen ja saaminen voi myös antaa aineksia ajattelulle, keskustelulle ja avartumiselle. Palautteen avulla voidaan ennaltaehkäistä ja nostaa esille ongelmia sekä parantaa muutosvalmiutta. Hyvän palautekulttuurin rakentamiseksi pitää ymmärtää palautteen tärkeys ja tarpeellisuus. Tarpeettomiin asioihin ei panosteta eikä niihin motivoiduta. (Ranne 2014, 14–38.)

Organisaation ulkopuolelta saatava palaute on merkityksellistä, koska se auttaa pysymään ajan tasalla ympäristön reaktioista ja muutoksista. Se luo uusia ja laajempia näkökulmia. Ulkopuolisen palautteen saamisen esteitä ovat monopoliasema, kilpailun puute ja liika tyytyväisyys omaan toimintaan. Ei ole paineita kehittyä. (Ranne 2014, 58.) Tämä on kirjastomaailmassa varmasti iso syy palautteen hankkimisen vähyyteen. Kirjastolla ei ole juuri kilpailijoita tai paineita tuoton tekemiseksi, joten jäädään helposti passiivisiksi ja tyydytään tämänhetkiseen tilanteeseen. Turun kaupunginkirjastollakaan ei olla totuttu keräämään tapahtumista asiakaspalautetta. Kirjastojen tulee kuitenkin oppia ja kehittyä. Kirjastoilla tulisi olla halua pysyä kehityksessä mukana, ellei jopa toimia kehityksen ajajana. Tämän toteutumiseksi palautteen saaminen olisi ehdottoman tärkeää.

Niissä tapauksissa, kun palautetta kerätään, jää valitettavan usein kyselytulosten hyödyntäminen puolitiehen. Tuloksia ei osata, tai haluta käyttää hyväksi. Kyselylomake on ehkä ollut niin moniselitteinen, että tulosten tulkinta on vaikeaa, tai tulokset koetaan uhkana niiden edellyttäessä muutoksia tuttuihin toimintatapoihin. (Salmela 1997, 83.) Yksi syy tähän voi olla myös, ettei yrityksellä tai muulla toimijalla yksinkertaisesti ole varaa ja aikaa tulosten perusteelliseen läpikäyntiin. Yksinkertainen palautelomake voi olla nopea luoda, mutta tulosten koonti ja niiden pohjalta johtopäätösten tekeminen on aikaa vievää puuhaa. Erityisesti julkisilla kirjastoilla ei tunnu resursseja tai tahtoa tähän löytyvän.

Sähköiset kyselyt ovat kasvattaneet suosiotaan niin kaupallisissa tarkoituksissa kuin tutkimustyössäkin (Valli 2018, 117). Palautekyselyt verkossa saavuttavat vuosi vuodelta suuremman osan kansalaisia. 82 prosenttia 16–89-vuotiaista suomalaisista käytti internetiä useasti päivässä vuonna 2020. Netin käyttö useasti päivässä yleistyi etenkin vanhimmissa ikäryhmissä, 65–89-vuotiaissa. Internetin käyttäjien osuus on kasvanut 92 prosenttiin. Tiedot käyvät ilmi Tilastokeskuksen vuoden 2020 väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttö -tutkimuksesta. (Suomen virallinen tilasto 2020.) Heikko saavutettavuus siis ei enää ole syy jättää tutkimus toteuttamatta verkkokyselyinä, ellei kohderyhmä ole juuri sellainen, joille verkkokyselyt eivät sovi, kuten näkövammaiset tai erittäin iäkkäät ihmiset.

Verkkokyselyiden yleistyminen on opettanut, että eri kyselykontekstit vaikuttavat tutkimustuloksiin erilaisin tavoin. Keskustelua on käyty siitä, miten valitut tiedonkeruumenetelmät saattavat vääristää tuloksia ja vaikeuttaa tulosten vertailua. Kysymysten ymmärtäminen voi vaihdella sen mukaan, vastaanotetaanko ne kirjallisesti vai puhuttuna. Vertailututkimukset myös osoittavat, että etenkin arkaluonteisten tai intiimien tietojen osalta tulokset voivat vaihdella hyvinkin paljon riippuen siitä, onko tietoja kysely kasvokkain vai kirjallisesti. Tutkimuksen osoittavat, että arkaluonteinen asia myönnetään sitä todennäköisemmin mitä etäisemmäksi kyselytilanne koetaan. Toisaalta, kun vastauksia ei anneta kasvokkain, väärinymmärrysten ja virhetulkintojen todennäköisyys kasvaa. (Räsänen & Sarpila 2013, 68–69.)

Myös sillä milloin palaute kerätään, on suuri merkitys. Mitä nopeammin toteutetun tapahtuman jälkeen palaute kerätään, sitä tuoreempana itse tapahtuma on osallistujan muistissa. Jos kysely lähetetään osallistujille tapahtuman jälkeen vaikka sähköpostiin, voi käydä niin, että se jää huomaamatta tai se jää täyttämättä kunnes itse palautekokemus alkaa jo unohtua (Filenius 2015, 135.) Voi olla, että motivaatio kyselyn täyttämiseen myös vähenee ajan kuluessa. Koetaan, ettei sillä enää ole varmaan merkitystä.

Palautekyselyt saatetaan myös kokea häiritsevinä, jolloin ne saatetaan tylysti ohittaa. Tämän välttämiseksi kyselyihin liittyy joskus palkinto kyselyn täyttäjille. Se kasvattaa osallistujien määrää, mutta saattaa tehdä tuloksien luotettavuudesta kyseenalaista. Täyttäjät saattaa vaan klikkailla miettimättä itsensä kyselyn loppuun saadakseen sen nopeasti suoritettua. (Filenius 2015, 133.) Itse kukin on joskus saanut sähköpostitse palautekyselyn, jossa luvataan, että kaikkien vastanneiden kesken arvotaan joku palkinto. Se voi motivoida kyselyn täyttämiseen, vaikka todennäköisyys palkinnon saamiseen olisikin lähes olematon.

## 4 KYSELYLOMAKKEEN LAATIMINEN

Jotta toivotun ominaisuuden, eli tässä tapauksessa vaikuttavuuden mittaaminen kyselylomakkeella onnistuisi, on lomakkeen oltava tarkkaan suunniteltu. Kyselylomaketta, eli tässä tapauksessa palautelomaketta laatiessa täytyy pohtia perinpohjaisesti monia asioita, kuten tutkittavan asian määrittäminen, itse kysymykset, mahdolliset vastausvaihtoehdot, niiden esitysmuoto ja määrä, kyselyn visuaalinen ilme ja toteutuksen alusta. Tässä osiossa käsitelen näitä asioita.

### 4.1 Tutkimusongelma, kyselymittarit ja tulosten luotettavuus

Tämän työni puitteissa luomiani kyselyitä ei voida pitää varsinaisena kyselytutkimuksena, mutta kuten Vehkalahtikin toteaa, kyselytutkimuksiin liittyviä asioita voi kuitenkin hyvinkin hyödyntää esimerkiksi palautelomaketta suunniteltaessa (Vehkalahti 2014, 11). Aivan kuten kyselytutkimuksenkin, palautelomakkeen suunnittelu kannattaa aloittaa hahmottamalla niin sanottu tutkimusongelma. Olennaista on pohtia, minkä tyyppistä tietoa kyselyllä tavoitellaan. Tuleeko saatavan aineiston olla laajaa ja yleistettävää, suppeaa ja erityistä, numeraalista vai kielellistä. Kannattaako käyttää vakiintuneita mittaristoja vai annetaanko vastaajille mahdollisuus kertoa käsityksistään omalla tavallaan, avokysymyksin. (Ronkainen ym. 2008, 31.)

Palautelomaketta suunnitellessa, aivan kuin kyselytutkimustakin tehtäessä, on tarvittavaa luoda kyselylle niin kutsutut mittarit. Kyselytutkimuksessa mittarilla tarkoitetaan kysymysten ja väitteiden kokoelmaa, jolla pyritään mittaamaan ilmiöitä, kuten asenteita ja arvoja (Vehkalahti 2014, 12). Kaikkien asioiden selvitykseen, tässä tapauksessa vaikuttavuuden mittaamiseen, ei ole välttämättä olemassa valmista mittaria. Vaikka löytäisimmekin haluttua ominaisuutta mittaavan mittarin, se ei välttämättä ole sovellettavissa juuri siihen, mitä ollaan sillä hetkellä mittaamassa. Näissä tapauksissa palautteen kerääjä joutuu rakentamaan oman mittarinsa tai muokkaamaan olemassa olevaa. Jos halutaan mitata vaikka tapahtuman vaikuttavuutta osallistujiin, joudutaan lähtemään liikkeelle vaikuttavuuden käsitteestä. Käsitteen määritelmän pohjalta rakennetaan mittari, eli käsite/käsitteet operationalisoidaan. (Valli 2015, 41.) Operationalisointi tarkoittaa siis sitä, että tarvittavat käsitteet työstetään ymmärrettävään ja mitattavaan muotoon (Vehkalahti 2014, 18).

Mittarin rakentaminen kannattaa aloittaa teorialla. Teorian pohjalta voidaan löytää keskeiset käsitteet, ja siitä on enää pieni askel mittarin luomiseen. Tämän jälkeen voidaan aloittaa kysymysten rungon miettiminen. (Valli & Perkkilä 2018, 93.) Käsitteen muuttamisessa kyselymittariksi tulee miettiä väittämien ”kustannustehokkuutta” eli sitä, miten pituudeltaan niukasta kyselystä saataisiin mahdollisimman kattavasti informaatiota irti (Aarnio 2014, 51).

Mittarin muuttuja voi olla hyvin yksinkertainen tai hyvin monimutkainen. Joitakin asioita, kuten esimerkiksi liikkeessä asiointia, voidaan mitata hyvin yksinkertaisella mittarilla: asioi tai ei asioi, tai vähän monimutkaisemmalla: ei lainkaan, kerran viikossa, kerran kuukaudessa jne. Samaa ilmiötä voidaan siis mitata erilaisilla mittareilla. Eri mittareilla saadaan eri tarkkuustason tietoa. Koska mittarin valinta vaikuttaa saadun tiedon tarkkuuteen, sen valintaan kannattaa kiinnittää huomiota. (Kananen 2014, 141.)

Jotta asiakaskyselyn pohjalta voidaan vetää minkäänlaisia johtopäätöksiä, tulee miettiä kyselyn validiteettia ja reliabiliteettia. Tiiviisti ilmaistuna validiteetti kertoo mitataanko sitä mitä piti ja reliabiliteetti kertoo miten tarkasti mitataan (Vehkalahti 2014, 41). Validiteetti pitää sisällään sen, että mittaustulos vastaa mittauskohteeksi valittua käsitettä, ja sen, että käsite puolestaan vastaa mittauksen käyttötarkoitusta. Validiteettiin vaikuttaa käsitteen määrittely sekä sen operationalisointi. (Aarnio 2014, 37–38.)

Reliabiliteetti tarkoittaa mittaustuloksen riippumattomuutta kontekstuaalisista ja epäoleellisista, satunnaisiksi arvioituista tekijöistä. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että jos kyselyt toteutettaisiin uudestaan samasta kohteesta, tuloksen tulisi olla likimain sama. (Aarnio 2014, 43.) Osa reliabiliteetin toteutumista on, että vastaajien pitää ymmärtää kysymykset aina samalla tavalla. Jos vastaajilla on pienikin mahdollisuus ymmärtää jokin sana tai koko kysymys hieman eri tavalla, se varmasti tapahtuu. Tällöin vastausten reliabiliteetti murenee.

## 4.2 Kysymysten laatiminen

### 4.2.1 Kysymysten kielellinen muoto

Palautekysymykset tulee miettiä huolellisesti, sillä ne ovat perusta sille, että saamme asiakkailta toivomaamme tietoa. Jos vastaaja ei tulkitse kysymyksiä samalla tavalla kuin kysyjä on ne suunnitellut, tulokset vääristyvät. Kysymysten on siis oltava yksiselitteisiä,

eli niistä täytyy poistaa väärinymmärryksiä mahdollisuus. Sanamuodot eivät saa olla häilyviä tai epämääräisiä. (Valli & Perkkilä 2018, 93.) Esimerkiksi termi ”verkostoituminen” voidaan ymmärtää eri toimialoilla eri tavoin. Jos termiä ei pystytä vaihtamaan kokonaan, on syytä lisätä termille määritelmä kysymyksen yhteyteen, jotta vastaaja tietää minkälaisia asioita kysymyksellä haetaan. (Ronkainen ym. 2008, 37.)

Eri ihmiset ymmärtävät asioita helposti eri tavoilla. Psykologisen käsitteistön mukaan lomakekysymysten ymmärtäminen perustuu välttämättömien ja valinnaisten kognitiivisten representaatioiden käyttöön. Välttämätön representaatio koostuu kielipillisen, loogisen ja sanastollisen rakenteen määrittelystä. Sitä pidetään suhteellisen pysyvänä samaa kieltä puhuvien keskuudessa. Valinnainen representaatio taas koostuu niistä päätelmistä, joita vastaajalla on yksilönä aiheesta saatavana. Tämä on siis riippuvainen vastaajan näkökulmasta, aihealuetta koskevasta tiedosta, vastaamiseen käytetystä ajasta ja monista muista tekijöistä. Representaatio siis viittaa vastaajan mielessä rakentuvaan käsitykseen kysytystä asiasta. (Selkälä 2013, 111.) Me emme voi kyselyn tekijöinä tietää miten kyselyyn osallistujan representaatiot vaikuttavat hänen käsitykseensä kysymyksistä mutta tämä on asia, joka on hyvä pitää mielessä kyselyä tehtäessä. Kysymyksiä on hyvä pohtia erilaisista näkökulmista ja miettiä sitä, voiko esimerkiksi vastaajan kulttuurista vaikuttaa hänen tulkintaansa kysymyksestä.

Lomakkeen kielen on tärkeää olla selkeän lisäksi miellyttävää. Kömpelöt sanavalinnat aiheuttavat helposti tuskastumista. Kysymyksiä laatiessa täytyy pitää mielessä kohdeyhmä ja löytää heidän kanssaan yhteinen kieli. (Valli & Perkkilä 2018, 95.) Kysymyksissä ja vastausvaihtoehdoissa on syytä välttää erikoisalojen sanastoa, sivistyssanoja sekä slangia (Ronkainen ym. 2008, 37). Hankalat kyselyt aiheuttavat huolimattomuutta ja vastaushaluttomuutta. Tämä taas vaikuttaa laskevasti niin vastaajien kuin kyselyiden tekijöidenkin motivaatioon. (Salmela 1997, 81–83.) Kysymyksiä muotoillessaan on tärkeää pitää mielessä erilaiset luki- ja näkövaikeudet, sekä esimerkiksi maahanmuuttoaustaiset vastaajat. Kyselyssä ei siis kannata käyttää monimutkaista termistöä, vaan kieli kannattaa pitää yksinkertaisena ja lauseen lyhyinä. Selkokielineen kysely on saavutettavuuden kannalta erinomainen. Joissain tilanteissa kannattaa pohtia myös, onko kyselyä tarvetta kääntää useammille kielille.

Valli & Perkkilä ehdottavat, että kysymykset ja vastausvaihtoehdot kannattaa tehdä vastaajalle henkilökohtaiseen muotoon esimerkiksi ”ikäni on”, eikä ”ikä”. Ensimmäinen vaihtoehto tuntuu luonnolliselta ja henkilökohtaiselta, kun taas toisessa vastaaja voi tuntea olonsa hieman kaukaiseksi kysyjästä. (Valli & Perkkilä 2018, 95.)

#### 4.2.2 Kysymysten sisältö

Kyselylomakkeiden alussa on usein niin sanottuja taustakysymyksiä, joissa tiedustellaan esimerkiksi vastaajan ikää, koulutustasoa tai sukupuolta. Näitä asioita kysytään yleensä selittävinä muuttujina, eli tutkittavaa ominaisuutta tarkastellaan niiden suhteen. Voidaan siis esimerkiksi selvittää ikäryhmän vaikutusta suhteessa tutkittavaan ominaisuuteen. (Valli & Perkkilä 2018, 94.) Näitä taustakysymyksiä ei kuitenkaan kannata kysyä vain tavan vuoksi. Palautelomakkeet kannattaa aina pitää niin lyhyinä kuin mitenkään mahdollista ja sellaisten tietojen kysyminen joiden perusteella vastaaja voidaan mahdollisesti tunnistaa pitää harkita huolellisesti juuri tunnistamisen välttämiseksi. Vastaajien henkilöisyyttä koskevia tietoja tulee kysyä vain siinä määrin, kun niitä todella tarvitaan (Ronkainen ym. 2008, 39).

Kysymykset tulee rakentaa kyselyn tavoitteiden mukaisesti. Vasta kun tiedetään, mitä palautelomakkeiden tiedoilla halutaan selvittää, voi lähteä keräämään aineistoa. Näin vältetään turhilta kysymyksiltä ja muistetaan kysyä kaikki oleellinen. (Valli 2015, 42.) Voidaan sanoa, että 20 oikein suunniteltua kysymystä antaa saman informaation kuin 40 huonosti suunniteltua (Ronkainen ym. 2008, 39). Kysymyksiä siis tulee alkaa miettimään vasta kun suunnittelutyö on tehty hyvin. Ei ole tarkoituksenmukaista pommittaa vastaajaa joukolla kysymyksiä, joiden tuloksia ei kuitenkaan tarvita lopulta ollenkaan. Se tuottaa lisätyötä sekä vastaajalle että vastausten kerääjälle.

On yleinen virhe sisällyttää kaksi kysymystä yhteen kysymykseen. Esimerkiksi kysymyksessä ”Mikä seuraavista automerkeistä on mielestänne tyylikkäin ja halutuin” on kaksi muuttujaa. Tässä tapauksessa emme tiedä vastataanko siihen mikä auto on tyylikkäin vai siihen mikä on halutuin. Myös johdattelevia kysymyksiä on syytä välttää. Sanamuoto, kuten ”onhan tällä automerkillä...” ohjaa vastaajaa vastaamaan myöntävästi. (Kananen 2014, 144.)

Mikäli kysyttävät seikat määritetään huonosti, saadaan pinnallisia ja mitäänsanomattomia tuloksia. Hyvät kysymykset taas voivat johdattaa pohtimaan ja oivaltamaan asioita uudella tavalla. Huonoihin kysymyksiin saadaan huonoja vastauksia. (Salmela 1997, 81–83). Esimerkki huonosti määritellystä, hieman mitäänsanomattomasta kysymyksestä on esimerkiksi ”oliko tapahtuma hyvä”. Siihen vastataan helposti kyllä tai ei, mutta vastaajilla voi olla hyvin erilaiset käsitykset ”hyvyydestä”, se on terminä kovin epätarkka. Tämän

lisäksi vastaus ei kerro meille kovin paljoa. Emme tiedä mikä tarkalleen ottaen tapahtumassa oli hyvää tai huonoa.

#### 4.2.3 Vastausasteikoiden valinta

Palautelomakkeissa voidaan kysyä asioita monella eri tavalla, muun muassa avoimilla kysymyksillä, valmiilla vastausvaihtoehdoilla tai käyttämällä erilaisia intensiivisyyttä mittaavia mittareita (Valli & Perkkilä 2018, 106). Kysymysten vastausasteikon valinnalla on merkitystä. Jotkut vastausasteikot esimerkiksi erottelevat vastaajan paremmin kuin toiset, ja joidenkin täyttäminen on vastaajalle raskaampaa kuin toisten. Väittämien muotoilun lisäksi siis myös vastausasteikon valinta vaikuttaa siihen miten laadukkaista tuloksia ne tuottavat. Vastausasteikko tulee valita kyselyn tavoitteiden kannalta optimaalisesti. (Aarnio 2014, 94.)

Käytetyin tai ainakin monille tutuin asteikko erilaisissa kysely- ja mielipidetutkimuksissa on kenties Likert-asteikko. Likert-asteikkoa käytetään niin, että väittämälle annetaan vastausvaihtoehdot, jotka kuvaavat, kuinka vahvasti vastaaja on samaa mieltä kyseisen väittämän kanssa. Vastausvaihtoehdot vaihtelevat yleensä samanmielisyyden kasvaessa siirryttäessä vasemmalta oikealle siten, että vasemmassa ääripäässä on ”täysin eri mieltä” ja oikeassa ”täysin samaa mieltä”. Likert-asteikko on symmetrinen, vastausvaihtoehtoja on keskipisteen molemmin puolin yhtä monta. Usein vastausvaihtoehtoja annetaan pariton määrä, jolloin käyttöön saadaan neutraalia kantaa mallintava keskimäinen vastausvaihtoehto ”en samaa enkä eri mieltä”. Jos tämä neutraali vaihtoehto jätetään pois, vastaaja pakotetaan ottamaan kantaa väittämään. Vastaajalle voidaan halutessa antaa myös ”en osaa sanoa” -vaihtoehto. Likert-asteikon käyttöä suositetaan suhteessa muihin asteikoihin sen suosion takia. Asteikkoa on totuttu käyttämään, ja se on jo itsessään tärkeää. Vastaajalle tuttu asteikko tekee vastaamisesta vähemmän kuormittavaa. (Aarnio 2014, 94–95.)

Eryteisesti subjektiivisten asioiden, kuten mielihyvän, kivun ja mielipiteen kuvaamiseen on kehitetty Likert-asteikon jalostettu versio VAS-mittari (visual analogue scale). Tyypillisesti VAS-mittarissa on keskeytymätön jana, jonka ääripäiden välillä vastaaja merkkää mielipiteensä parhaaksi katsomaansa kohtaan. (Valli & Perkkilä 2018, 110) VAS-mittarissa on usein nimetty sanallisesti vain ääripäät, ei keskellä olevia vaihtoehtoja.

Muita vaihtoehtoja kysymysten asettelulle on mm. nelikenttä, monivalintakysymys tai ns. ranking. Rankingillä tarkoitetaan, että annetut vastausvaihtoehdot pitää laittaa järjestykseen esimerkiksi niiden tärkeyden mukaan. Alla kuvitteellinen esimerkki ranking-kysymyksestä Webropol-alustalla (Kuva 1.).

**2. Järjestä alla olevat tapahtumaan osallistumista koskevat asiat niiden tärkeyden perusteella**

Kiinnostavuus	1	▼
Ajankohta	3	▼
Turvallisuus	2	▼

Valitse

1

---

2

---

3

Kuva 1. Ranking-kysymys Webropolissa.

Nelikenttäkysymys on idealtaan hieman erikoisempi verrattuna perinteisen lomakekyselyn kysymysmuotoihin. Nelikenttä edellyttää kysytyn asian pohdintaa kahden ulottuvuuden suunnasta. Se muodostaa tehtävän, joka kehystää vastaajan ajattelua ja ohjaa sitä. Se ei anna valmiita vaihtoehtoja luokittelutehtävään. (Ronkainen ym. 2008, 24–25.) Kuvitteellinen esimerkki nelikenttäkysymyksestä näkyy alapuolella kuvassa 2.

**3. Arvioi hinnan ja maun merkitystä ostokäyttätymisesi kannalta asteikolla 0-10**

- ✓ 1. Jäätelö
- ✓ 2. Leipä
- 3. Olut**
- 4. Makeiset

[Poista kaikki vaihtoehdot nelikentästä](#)

[Poista valittu vaihtoehto nelikentästä](#)

← Edellinen

3. Olut

→ Seuraava

Kirjoita vastauksesi alle

Kuva 2. Nelikenttäkysymys Webropolissa.

Tietoa voidaan kerätä myös avoimilla kysymyksillä, johon vastaaja saa itse kirjoittaa vastauksensa valmiiden vaihtoehtojen sijaan. Avointen kysymysten analysointi on aikaa vievää, ja täten kallista. Niistä saatava informaatio on kuitenkin usein strukturoituja kyselyitä arvokkaampaa. Valmiit kysymykset koskevat asioita, jotka kysyjä taho kokee tärkeiksi. Strukturoiden kysymysten lisäksi on hyvä antaa vastaajalle mahdollisuus kertoa omin sanoin tuntemuksistaan avoimen kysymyksen tai kysymysten kautta. (Filenius 2015, 134.) Vastaaja ei välttämättä osaa kuvailla kokemustaan tietyllä asteikolla täydellisesti, tai hänellä voi tulla mieleen kommentoida jotain asiaa, jota kysyjät eivät ymmärtäneet kysyä lainkaan. Yksi avointen kysymysten eduista on, että vastauksien joukossa saattaa olla myös hyviä, aivan uusia ideoita. Huono puoli taas on, että niihin jätetään helposti vastaamatta, niihin vastataan epätarkasti tai epäselvästi, tai kokonaan kysymyksen vierestä. (Valli & Perkkilä 2018, 114.)

#### 4.3 Palautelomakkeen rakentaminen

Vastauskadon syitä voi olla itse kysymysten lisäksi esimerkiksi huonot ohjeet ja kysymysten järjestys (Miettinen & Vehkalahti 2013, 93). Vastaajalle pitää olla hyvin nopeasti selvää mitä hänen odotetaan tekevän. Jos kyselyssä on useita erilaisia osioita, ne on

tärkeää ohjeistaa selkeäksi. Painottamalla kyselyn tärkeyttä ja ohjeistamalla kysely hyvin voidaan kyselyn hyödynnettävyyttä parantaa. Jos vastaaja suhtautuu kyselyyn rutiininomaisesti, vastaukset naputellaan automaationa ja sen hyödynnettävyys ja luotettavuus kärsii. (Aarnio 2014, 60.)

Lomakkeen pituus kannattaa miettiä huolellisesti. Liian pitkä kysely voi saada vastaajan luovuttamaan. Kun lomake on liian pitkä, erityisesti loppupään kysymykset kärsivät helposti, kun vastaaja ei jaksa enää pohtia kysymyksiä perusteellisesti. Pitkä lomake tuntuu jo työltä, ja jos vastaaminen ei ole pakollista, siitä luovutaan helposti. (Valli & Perkkilä 2018, 95.) Jos lomake on pitkä, voi olla asianmukaista kertoa vastaajalle jo heti alkuun miten kauan kyselyn täyttämiseen arvioidaan menevän aikaa. Näin vastaaja tietää mitä odottaa, eikä luovuta niin herkästi jos kysely onkin pidempi kuin hän oletti.

Lomakekyselyn suunnittelussa, oli se sitten paperikysely tai verkkokysely, tulee huomioida kysymysten ryhmittely mielekkäiksi kokonaisuuksiksi (Selkälä 2013, 118.) Kysymyksiin vastaamiseen vaikuttaa erilaiset kontekstivaikutukset. Näitä tuottaa esimerkiksi kysymysten keskinäinen vaikutus. Tutkimustulokset osoittavat, että kyselylomakkeen kysymyksiä ei voida pitää toisistaan riippumattomina. Kysymykset vaikuttavat toisiinsa. Vastaajat tulkitsevat kysymyksiä ja niiden tarkoitusta suhteessa muihin kysymyksiin. (Selkälä 2013, 106.) Aiemmin mainitsemat kognitiiviset representaatiot auttavat myös ymmärtämään kontekstivaikutukset syvemmin. Esimerkiksi muiden kysymysten läheisyys vaikuttaa vastaajan mielessä rakentuviin representaatioihin. (Selkälä 2013, 111.)

Kysymysten vertailumahdollisuuksia voidaan pohtia vastaajapsykologisesti kahdella tavalla. Keskustelukehysteoriaan perustuva näkökulma korostaa sitä, että vastaajat pyrkivät lomakekyselyissäkin koherenttiin vastauskokemukseen. Tämä ajattelutapa tarkoittaa sitä, että yksittäiset kysymykset muodostavat suurempia kokonaisuuksia, ja ne ohjaavat vastaajan kysymyksistä tekemiä tulkintoja. Kysymyksiin ei siis suhtauduta erillisinä elementteinä, vaan vastaajalla on pyrkimys säilyttää vastaamisessa aihealueen kokonaiskuva. (Selkälä 2013, 114.)

Toinen lähestymistapa taas korostaa yksittäisten kysymysten tarkkuuden merkitystä. Vastaajien määrällisen arviointitarkkuuden on havaittu paranevan, kun arviointitehtävä on pilkottu hallittavampiin osiin. Tätä menetelmää sovelletaan asenneväittämiin antamalla vastausluokkien mukana sanalliset kuvaukset. Niiden myötä asennekysymysten luotettavuus parani. Kysymysten visuaalisella eristämällä on myös myönteisiä vaikutuksia vastauksien tarkkuuteen. (Selkälä 2013, 115.)

Äärimmäisenä vastakohtana visuaaliselle eristämiseksi pidetään niin sanottuja kysymyspatteristoja. Niissä kysymykset vaihtuvat, mutta vastausvaihtoehdot pysyvät samoina. Kysymyspatteristojen etu on, että niillä voidaan esittää useita kysymyksiä tiivistetysti ja kätevästi. Vastaaminen voi kysymyspatteristoja käyttämällä nopeutua, mutta vastaaja ei silloin välttämättä jää pohtimaan kunnolla jokaisen kysymyksen sisältöä. Kysymysten visuaalinen läheisyys viestii samansuuntaisesta sisällöstä ja voi heikentää vastaajan halua lukea kysymykset huolellisesti. (Selkälä 2013, 115–116.)

Vastaaja olisi tärkeää saada pysähtymään vastaamisen äärelle. Kysymysten visuaalisella eristämällä tämä voidaan saavuttaa helpommin. Toisaalta eristämisen haittavaikutuksena voi olla kontekstin menettäminen ja vastausajan pidentyminen. Tiivistetysti, lomakesuunnittelun päämääränä voitaisiin pitää sitä, että vastaaja pystyisi hallitsemaan kyselyä kokonaisuutena ja toisaalta myös pysähtymään pohtimaan jokaisen kysymyksen merkitystä erikseen. (Selkälä 2013, 115–116.) Lomakkeen laatimisessa ei kannata kiihteä. Toimiva lomake ei synny hetkessä. (Salmela 1997, 83.)

Perussääntönä voidaan pitää, että mitä vaikeammin vastaajat ovat motivoitavissa vastaamaan, sitä yksinkertaisempi kyselyn kannattaa olla. Liika informaatio tekee kyselystä levottoman näköisen ja vie huomion pois tärkeimmästä. Lomakkeen ulkoasun on oltava selkeä, siisti ja mielenkiintoinen alusta loppuun. (Ronkainen ym. 2008, 38.)

#### 4.4 Verkkoalustat

Sähköisten kyselyjen etuja ovat nopeus ja taloudellisuus. Moni alusta on ilmainen, joten ne eivät välttämättä tuota muita kuluja kuin aika, jonka niiden parissa viettää. Ne myös vähentävät kyselyn tekijän omia työvaiheita. Aineistoa ei tarvitse syöttää eikä litteroida, ne ovat sähköisessä muodossa välittömästi. (Valli 2018, 118.) Nykytyökaluilla raportit luovat käytännössä itse itsensä. Verkkokyselyn vastausten tulkinta on paperilomakkeen verrattuna helpompaa myös siinä suhteessa, ettei tarvitse yrittää tulkita vastaajan epäselvää käsialaa tai huonosti sijoitettua rastia vastausvaihtoehtoihin.

Merkittävä ero verkkokyselyn ja paperilomakkeen välillä on verkkokyselyn interaktiivisuus ja visuaalisuus. Kysymykset ja vastausvaihtoehdot voivat sisältää interaktiivisia piirteitä ja kyselyyn voidaan upottaa esimerkiksi kuvia ja videoita. Visuaalisten mahdollisuuksien myötä kyselyt voidaan tehdä ulkoasultaan monipuolisiksi ja silmälle miellyttäväksi. On kuitenkin pidettävä mielessä, että samat asiat eivät välttämättä miellytä kaikkia.

(Valli, 2018, 117.) Verkkokyselyjen visuaalinen ilme vaikuttaa siihen, miten mielekästä vastaaminen on. Liiallinen koristaminen voi tehdä kyselystä sekavan. On siis tärkeää pysyä kohtuudessa ja pitää kysely yksinkertaisena. (Miettinen & Vehkalahti 2013, 93.) Kyselyä rakentaessa kannattaa pitää mielessä kohderyhmä, ja tehdä se visuaalisesti heille sopivaksi (Valli 2018, 117). Verkkolomaketta laatiessa on tärkeää pitää mielessä myös saavutettavuusohjeet. Lomakkeen kontrastin on oltava riittävän korkea, ja värejä kannattaa käyttää harkitusti värisokeiden vastaajien huomioimiseksi. Tarkat ohjeet voi lukea Saavutettavasti.fi-verkkosivulta.

Verkkokyselyissä voidaan myös vaikuttaa siihen, kuinka monta kysymystä vastaajalle kerrallaan näkyy. Ne voidaan kaikki sijoittaa yhdelle selattavalle web-aukeamalle tai jakaa useammalle aukeamalle. (Selkälä 2013, 111.) Kun kyselyä rakentaa pitää ottaa huomioon, että suuri osa vastaajista käyttää mobiililaitetta. Lomakkeen tulee olla selkeä ja helppokäyttöinen myös mobiilialustalla. Kyselyä tehdessään on hyvä pitää mielessä, mitä yhdelle näytölle kerrallaan mahtuu. Mitä enemmän sivua joutuu vierittämään, sitä hankalampaa vastaaminen on, erityisesti mobiililaitteella. (Valli 2018, 118.) Suurin osa verkossa olevista kyselytyökaluista optimoi kyselyt automaattisesti mobiilialustoille. On kuitenkin hyvä tarkistaa omalla mobiililaitteella, että kysely näyttää toivotunlaiselta.

Verkkokyselyssä vastaajan etenemistä voidaan hallita eri tavalla kuin paperikyselyissä. Vastaajalle voidaan antaa mahdollisuus selata kyselyä vapaasti, tai kysymysten selaaminen voidaan estää kokonaan. (Selkälä 2013, 111.) Internetkyselyissä voidaan myös halutessaan varmistaa, että kaikkiin kysymyksiin vastataan. Vastaajan eteneminen voidaan estää, kunnes hän on valinnut vastausvaihtoehdon. Hyvä puoli tässä on se, että vastauksiin ei jää puutteita. Huonoa taas on se, että vastaajalla ei välttämättä ole mieli-pidettä johonkin kysymykseen eikä koe pystyvänsä vastaamaan siihen ollenkaan. Tämä saattaa aiheuttaa niin paljon turhautumista, että lomake jää kokonaan lähettämättä. (Valli & Perkkilä 2018, 102.) Voimme myös ohjata vastaajaa niin, että hän voi esimerkiksi valita vain yhden vastausvaihtoehdon, tai vastaamalla tiettyyn kysymykseen tietyllä tavalla, hän voi siirtyä suoraan myöhempään kysymykseen. Tämä helpottaa vastaajan etenemistä.

Verkkokyselyjen yleistyessä ja niiden kirjon laajentuessa myös erilaisten käyttöliittymien ja niissä olevien ominaisuuksien määrä on kasvanut. Suurin osa verkkokyselyalustoista ovat kaupallisten yritysten tuottamia sovelluksia. Tällaisia ovat muun muassa Webropol, ZEF, Surveymonkey ja Mentimeter. Webropol ja ZEF ovat Suomessa erityisesti laajasti käytössä. (Selkälä 2013, 105–107.)

## 5 KYSELYN TULOSTEN ANALYSOINTI

Vaikuttavuuden arvioinnin tulosten luotettavuus voi olla haasteellista määrittää. Aiheutuvatko mitatut tulokset toteutetuista toimenpiteistä? Havaittuja muutoksia, joista mahdollisesti vain osa on toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta, kutsutaan bruttovaikutuksiksi. Nettovaikutuksia ovat ne tulokset, jotka varsinaiset toimenpiteet ovat saaneet aikaiseksi. (Ranne 2014, 141.) Asiakaspalautteen analysoinnissa on haastavaa myös se, että yleensä ei tiedetä missä olosuhteessa palaute on annettu. Mitä tarkalleen ottaen tapahtui, mikä sai asiakkaan ilahtumaan tai harmistumaan. (Filenius 2015, 134.) Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että asiakas saattaa mainita, ettei pitänyt tapahtumasta tai ei kokenut sitä hyödylliseksi, mutta me emme järjestäjinä tiedä missä osassa tapahtumaa ongelma erityisesti oli. Oliko koko aihe tylsä, oliko tapahtuman vetäjä epäonnistunut, oliko tekniikassa häikkää ja niin edelleen. Vaihtoehtoja on monia.

### 5.1 Aineiston esikäsittely ja tunnusluvut

Aineiston esikäsittely luo pohjan varsinaisille analyyseille. Osana esikäsittelyä on se, että lomakkeista saadut tiedot tuodaan yhteen, esimerkiksi Exceliä käyttämällä. (Vehkalahti 2014, 51–54.) Kun kerättyyn aineistoon on tutustuttu, sitä on muokattu ja tiivistetty, käännyttyä huomio yksittäisiin havaintoihin. Näin päästään kiinni tutkimuksen mielenkiintoisimpiin kysymyksiin. Kysymyksiin vastataksemme, aineistoa pitää mahdollisesti mm. järjestellä, selittää, valikoida, erotella ja luokitella. (Vehkalahti 2014, 121.)

Aineiston tulkintaa helpottaa erilaiset tunnusluvut. Tunnuslukuista yleisin on keskiarvo. Keskiarvo kuvaa muuttujan keskimääräistä arvoa. Keskiarvon antamaa tulosta voi kuitenkin olla hankala tulkita. Jos muuttujan jakauma on kovin vino, keskiarvo ei anna järkevää kuvaa muuttujasta. (Vehkalahti 2014, 51–54.) Keskiarvo siis vääristää tulosta helposti, jos joukossa on edes muutama todella korkea tai todella matala luku.

Muita kiinnostavia tunnuslukuja ovat vaihteluväli, joka kertoo alhaisimman ja korkeimman vastauksen arvon, ja moodi, joka kertoo yleisimmän vastausarvon. Hyvä tunnusluku on myös mediaani, joka kuvaa vastauksista keskimmäistä. Tämä tarkoittaa siis sitä, että jos kaikki vastauksien arvot laitettaisiin jonoon nousevaan järjestykseen, mediaani olisi keskimäinen arvo. Vaihteluväli on arvona erityisen kiinnostava, jos se on erityisen suuri

tai pieni. Tunnuslukuja voisi esittää vaikka millä mitalla, mutta usein tilastollinen grafiikka eli esimerkiksi pylväskaaviot tekevät tuloksista kaikkein helpoimmin tulkittavaa.

## 5.2 Aineiston analysointi

Kun tehdään kokomittaisia tieteellisiä kyselytutkimuksia, aineiston analysoinnissa on otettava huomioon monenlaisia asioita, kuten mittausmallin kehittäminen, mittausvirheiden kartoitus, mitta-asteikot ja niihin liittyvät tilastolliset menetelmät, niistä yleisimpänä regressioanalyysi, ja paljon muuta. (Vehkalahti 2014, 121.) Tässä työssä en kuitenkaan näihin vaiheisiin mene, koska aineistoni perusteella ei ole tarkoituksenmukaista tehdä tieteellistä tutkimusta. Käytän aineistostani nostamiani seikkoja yleisinä suuntaviivoina pohdinnoilleni hankkeen tavoitteiden onnistumisesta.

Kuvaajilla voi aineiston analysointia helpottaa huomattavasti. Eri kysymyksiin saatuja vastauksia on helppo jopa nopeasti vilkaisemalla vertailla kuvioiden muotoa katselemalla. Yleiskuva vastausten jakautumisesta on paljon helpompi hahmottaa näin kuin pelkkien lukujen avulla. Kuvaajia tehdessä täytyy pitää huolta, että asteikot ovat kaikissa kuvaajissa samat. Muuten kaaviot saattavat huijata katsojaa helposti.

Analysoitaessa erilaisia janoilla olevia vastauksia, tulee miettiä, mitä mikäkin arvo käytännössä tarkoittaa. Luvuille siis tulee miettiä sanalliset vastineet. Alla olevat esimerkit (kuvat 3 ja 4) ovat ns. Sovari-vaikuttavuusmittarista, jolla mitataan työpajatoiminnan vaikuttavuutta nuorisotyössä. Ensimmäisessä kuvassa näemme Likert-asteikon sanalliset määritelmät, jossa vastausvaihtoehdot yhdestä viiteen ovat kaikki olleet nimetty (täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, jne.) ja toisessa esimerkissä jaottelun kun vastausvaihtoehdot ovat olleet vain numeraalisia (esim. VAS-asteikko). On kunkin toteuttajaorganisaation valinta, mitkä ne ovat tavoitteet ovat, eli miten eri arvot päätetään nimetä. Siihen ei ole mitään yhtä ja oikeaa tapaa.

**Taulukko 1.** Vastausvaihtoehdot työpajatoiminnan ja etsivän nuorisotyön väittämämuu-  
toisiin arviointikysymyksiin (esimerkiksi "saan tehtävissäni onnistumisen kokemuksia").

Arvo	Vastausvaihtoehto	Tulkinta toimintaperiaatteen toteutumisesta
1	Täysin eri mieltä	Periaate palvelussa on toteutunut hyvin heikosti.
2	Jokseenkin eri mieltä	Periaate palvelussa on toteutunut melko heikosti.
3	Ei samaa eikä eri mieltä	Periaate palvelussa on toteutunut kohtalaisesti.
4	Jokseenkin samaa mieltä	Periaate palvelussa on toteutunut melko hyvin.
5	Täysin samaa mieltä	Periaate palvelussa on toteutunut erittäin hyvin.

Kuva 3. Esimerkki 1 sanalliset määritelmät Sovari-mittarista.

(Kinnunen 2016, 35.)

**Taulukko 2.**

Arvo	Määritelmä
4,6–5	Työpajatoiminnan / etsivän nuorisotyön erityinen vahvuus, arvioitu periaate toteutuu palvelussa <u>erittäin hyvin</u> asiakkaiden näkökulmasta
4,1–4,5	Työpajatoiminnan / etsivän nuorisotyön vahvuus, arvioitu periaate toteutuu <u>hyvin</u> asiakkaiden näkökulmasta
3,6–4	Arvioitu periaate toteutuu <u>kohtalaisesti</u> : useiden asiakkaiden näkökulmasta periaate on toteutunut hyvin, mutta osa asiakkaista voi nähdä siinä kehittämistarpeita
3,1–3,5	Arvioitu periaate toteutuu <u>jossain määrin</u> , toiminnan kehittämisessä on hyvä ottaa huomioon kehittämistarpeet asiakkaiden näkökulmasta
Alle 3,1	Arvioitu periaate toteutuu työpajalla <u>heikosti</u>

Kuva 4. Esimerkki 2 sanalliset määritelmät Sovari-mittarista.

(Kinnunen 2016, 36.)

Analysoitaessa vastausjakaumia voidaan kiinnittää esimerkiksi huomiota siihen, mitkä asiat ovat arvioitu onnistuneen hyvin tai erinomaisesti, ja missä taas puolestaan melko heikosti tai hyvin heikosti. Vastausten keskiarvoja vertaillaessa on hyvä ottaa huomioon satunnaisvaihtelu. Erityisesti määrällisesti pienissä vastausaineistoissa voi olla suurikin merkitys sillä, onko yksittäisillä vastaajilla ollut hyvä vai huono päivä. Suuremmissa

vastausaineistoissa satunnaisvaihtelu on pienempi. Hyvin pienistä keskiarvoeroista ei siis parane vetää erityisiä johtopäätöksiä. (Kinnunen 2016, 36.)

Havaintojen ryhmittely voi myös auttaa aineiston analysoinnissa. Ryhmittelyä kutsutaan myös klusteroinniksi. (Vehkalahti 2014, 151.) Kuten aikaisemmin todettu, avointen kysymysten analysointi on työlästä. Avoimiin kysymyksiin annettuja vastauksia voidaan kuitenkin analysoida myös tilastollisin menetelmin. Tämän tehdäksemme, vastaukset pitää luokitella ryhmiin. (Valli & Perkkilä 2018, 114.) Ryhmittelyllä avoimien kysymysten kohdalla tarkoitetaan sitä, että vastauksista etsitään vastauksia, joissa on samanlainen teema tai perusajatus, ja ne asetetaan johonkin tiettyyn ryhmään. Hyvin karkea ryhmittely voisi olla esimerkiksi ”positiiviset kokemukset” ja ”negatiiviset kokemukset”. Tämä auttaa avoimen aineiston hahmottamisessa.

## 6 VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINNIN TOTEUTUS

Kun tavoitteena on jonkinlaisen yhteiskunnallisen kehityksen toteutuminen, tarvitaan konkreettisia muutoksia ihmisten käyttäytymisessä. Näitä konkreettisia muutoksia kutsutaan ”vaikutukseksi” (*outcome*). Vaikuttavuuslähtöisen toiminnan päämääränä on aina konkreettisten muutosten luominen. (Heliskoski ym. 2018, 6). Vaikuttavuuden kriteeriksi tässä työssä olen ottanut tapahtuneen muutoksen. Keskityn pääasiassa summatiiviseen arviointiin, eli kohdistan arvioinnin lopputuloksiin, enkä niinkään toteutusprosessiin. Vaikuttavuuden mittaamiseksi koin käytännölliseksi, että toteutan palautekyselyn, jossa kysyn hankeen tapahtumiin osallistuvilta kysymyksiä, joiden pohjalta voisin päätellä oliko tapahtumalla häneen jonkinlaista vaikutusta.

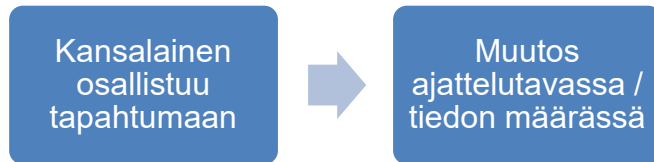
### 6.1 Kyselyn suunnittelu

Palautteen kerääminen haastattelun tapaan kävi mielessä, mutta päädyin kuitenkin vain kirjallisiin palautteenkeruun menetelmiin. Yksi syy tähän oli, että pelkäsin, että se vaikuttaisi vastauksiin liikaa. Ihmiset eivät ehkä kehtaisi tai uskaltaisi vastata todenmukaisesti, jos he olivat kovin tyytymättömiä tapahtumaan. Erityisesti nuorille ihmisille voisi olla hyvin haastavaa uskaltaa sanoa rehellinen negatiivinen mielipiteensä aikuiselle. Toinen oli se hyvin käytännöllinen syy, että en päässyt juurikaan kohtamaan kokeiluihin osallistuneita paikan päällä. Pandemiatilanne loi suuren haasteen kehitystyöni toteutukselle. Alkuperäinen suunnitelma oli, että pääsisimme järjestämään tapahtumat paikan päällä kirjaston tiloissa ja keräämään palautetta osallistujilta henkilökohtaisesti. Koska tilanne oli niin uusi ja muuttuva, jouduin jatkuvasti kehittämään uusia ratkaisuja ja vaihtoehtoisia toimintatapoja.

Toteutuksen alkupäässä harkitsin myös ajatusta, että haastattelisin työpajoihin osallistunutta henkilökuntaa ja työpajojen vetäjiä siitä, että uskovatko he tapahtuman tuottaneen muutosta osallistujien ajattelutavoissa. Jouduin kuitenkin hylkäämään tämänkin ajatuksen, koska työpajat jouduttiin järjestämään etänä, ja muutosta on vaikea arvioida tuijottamalla mustia ruutuja Teams / Zoom -tapaamisissa.

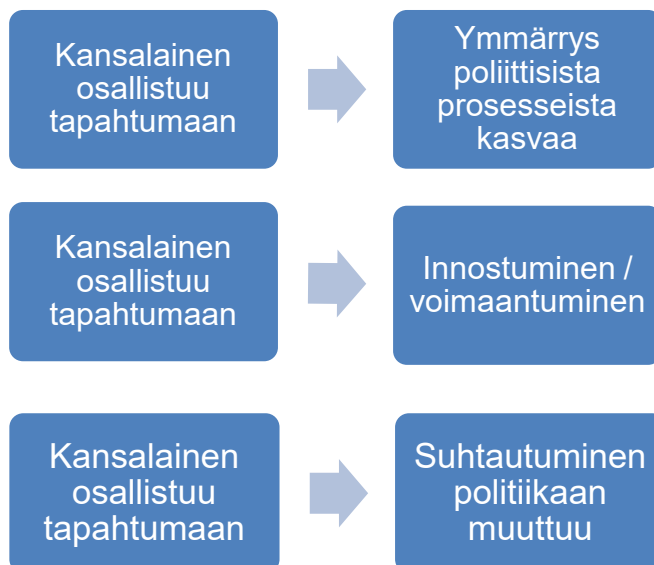
Dahler-Larsenin esittämää teoriaa seuraamalla aloitin vaikuttavuuden mittauksen prosessin laatimalla ohjelmateorian. Ohjelmateoriahan tarkoitti käsityksiä siitä, miten intervention ajatellaan vaikuttavan. Ajatus ohjelmateorian takana oli käytännössä jo

olemassa hankkeen suunnittelijoiden myötä, joten käytännössä minun oli vain sanoitettava toivottavat vaikutukset ohjelmateorian muotoon. Ohjelmateoriat muotoillaan usein lauserakenteen jos-niin avulla. Turun pilottikirjaston hankkeen ohjelmateorian määrittelin siis yksinkertaistetusti alla olevalla tavalla (Kuvio 1.).



Kuvio 1. Ohjelmateoria.

Tapahtumasta riippuen ohjelmateorian voi esittää myös hieman yksityiskohtaisemmin (Kuvio 2).



Kuvio 2. Ohjelmateoria 2.

Vaikuttavuuden arvioinnin pääkysymys siis on, voimmeko vahvistaa luodun ohjelmateorian. Lähdin siis selvittämään toteutuuko haluttu tulos, eli muutos, interventioon osallistumalla.

### 6.1.1 Kysymysten laatiminen

Käsitettä muuttaessa kyselymittariksi tulee miettiä, miten mahdollisimman lyhyestä kyselystä saataisiin mahdollisimman paljon tietoa. Kysymyksiä lähdin miettimään hankkeen perimmäisen tavoitteen kautta, joka siis on, että muuttiko tapahtuma jotain osallistujan asenteissa, tiedon määrässä, tai yksilön kokemuksessa mahdollisuudestaan vaikuttaa ja osallistua. Pidin kysymyksiä laatiessani vahvasti mielessä Dahler-Larsenin mainitseman seikan, että vaikuttavuutta arvioitaessa täytyy miettiä mitä interventiolla voidaan realistisesti saavuttaa. Oli siis kehitettävä tavoitteet, jotka voidaan kohtuudella yhdistää toteutettuun tapahtumaan, ja jota minun olisi mahdollista mitata ja arvioida.

Jotta pystyisin vetämään vastausten pohjalta mitään oikeita johtopäätöksiä, minun oli huolehdittava kyselyn validiteetista. Minun oli operationalisoitava mitattava käsite oikein, jotta mittaustulos vastaisi mittauksen käyttötarkoitusta. Käsitteeni, joka tässä tapauksessa on ”muutos” on sinänsä mukava operationalisoida sen laajuuden takia. Monenlainen muutos on tuloksen kannalta hyväksyttävää tapahtumasta riippuen. Minun oli kuitenkin määriteltävä sitä tarkemmaksi, jotta vastaukset kohdentuivat toivotunlaisiin muutoksiin. Kysymys kuten ”muuttiko tämä tapahtuma mitään ajattelussasi”, olisi liian geneerinen ja voitaisiin ymmärtää monella eri tavalla. Oli siis selvää, että minun oli muokattava kyselyn kysymykset vastaamaan jokaista työpajaa ja spesifisti juuri niiden tavoitetta.

Jotta vastaukset olisivat reliaabeleita oli tärkeää, että osallistujilta kysyttiin vain yksi kysymys kerrallaan, eli oli vältettävä kysymysmuotoja kuten ”muuttiko tämä jotain ajattelutavassasi tai tietosi määrässä”. Edellisen tyyppisessä kysymyksessä emme voi tietää vastaako osallistuja ensimmäiseen vai toiseen väittämään. Vastaus ei siis olisi reliaabeli.

Kysymysten sanamuodot mietittiin huolellisesti, jotta ne olisivat täysin yksiselitteisiä ja kohderyhmälle sopivalla kielellä esitettyjä. Niissä ei saanut olla hankalia politiikkaan liittyviä termejä ja kysymykset sanoitettiin niin, että riippumatta osallistujan aiemmin selite-tyistä välttämättömistä ja valinnaisista representaatioista ne ymmärrettäisiin samalla tavalla.

Erilaisissa tiedonkeruukyselyissä on usein taustakysymyksiä, joissa kysytään esimerkiksi ikää, sukupuolta tai koulutustasoa. Keskustelin hankkeen työntekijöiden kanssa siitä kokevatko he, että näitä olisi hankkeen tavoitteiden kannalta tarpeen kysyä. Tulimme siihen tulokseen, että vaikuttavuuden mittaamiseksi tämän hankkeen puitteissa me emme näitä tietoja tarvitse. Tavoitteena on tarkastella yleistä muutosta kaikkien

osallistujien ymmärryksessä ja asenteissa. Sukupuolella, iällä tms. ei ole hankkeen kannalta merkitystä. Jätimme siis kaikki taustakysymykset palautekyselyistä pois.

Uuden tiedon tuottaminen ja innostuksen lisääminen oli hankkeen pääasialliset tavoitteet. Palautelomake oli pidettävä lyhyenä, jotta asiakkaat eivät kokisi sitä työlääksi täyttää. Päädyin siis tiivistetysti siihen, että vaikuttavuuden mittaamiseksi kysyttiin saiko kävijä jotain uutta tietoa, innostiko se häntä aiheeseen, oliko tapahtuma yleisesti kiinnostava ja osallistuisikohan hän vastaavaan tapahtumaan uudestaan. Näiden perusteella pystyisimme vetämään johtopäätöksiä siitä, vaikuttiko tapahtuma kävijöihin hankkeen toivomalla tavalla.

Palautelomakkeeseen muotoutui neljä väittämää ja yksi avoin kysymys. Aiemmin mainitun Vallin & Parkkilan ehdotuksen mukaan tein kysymykset minä-muodossa eli esimerkiksi ”työpaja oli mielestäni kiinnostava”. Väittämät olivat kaikissa työpajoissa ja tapahtumissa muodoissa:

1. Tapahtuma oli mielestäni kiinnostava
2. Sain uutta tietoa...
3. Tapahtuma innosti minua...
4. Osallistuisin uudestaan vastaavanlaiseen tapahtumaan

Avoimessa kysymyksessä kysyttiin avointa kommenttia tapahtumasta; mikä onnistui, missä olisi parannettavaa ja millaisia ajatuksia tapahtuma osallistujassa herätti. Kaupunginkirjaston toiveesta avoimessa kysymyksessä kysyttiin tapahtuman yleisestä onnistumisesta, se ei itsessään ollut osana vaikuttavuuden mittaamista.

Kysymykset tapahtuman kiinnostavuudesta ja uudelleen osallistumisen halukkuudesta eivät sinänsä suoraan mittaa muutosta mutta uskon, että jos tapahtuma ei ole osallistujan mielestä kiinnostava on epätodennäköistä, että sillä tulee olemaan häneen suurta vaikutusta. Osallistujan keskittyminen herpaantuu, jos aiheetta ei koeta kiinnostavana. Jos asiakas taas osallistuisi vastaavanlaiseen tapahtumaan uudestaan, se oletettavasti tuotti hänelle jotain arvoa.

Seuraavat kysymykset, eli saiko osallistuja uutta tietoa ja innostiko se tutustumaan aiheeseen tulevaisuudessa lisää, mittaavat kysymyksistä suorimmin toivottua muutosta. Jos osallistuja kokee oppineensa edes jotain uutta tai innostui mahdolliseen jatkotoimintaan, tapahtuma on ollut vaikuttava.

Kysymykset tehtiin kaikkiin tapahtumiin samassa muodossa, jotta pystyisin lopulta vetämään niitä yhteen. Yksittäisistä tapahtumista tultaisiin saamaan suhteellisen vähän dataa kerrallaan, joten oli tärkeää saada dataa eri tapahtumista yhdistettyä laajemman aineistomäärän takaamiseksi.

### 6.1.2 Lomakkeen muotoilu ja alustan valinta

Oli hyvin nopeasti selvää, että kyselyt toteutettaisiin pääasiallisesti verkkokyselyinä, koska tapahtumat järjestettiin etänä. Yhdessä työpajassa, jonka pääsimme toteuttamaan työpajan paikan päällä kokeilimme myös paperilomaketta, jossa oli kysymykset samassa muodossa kuin verkkokyselyssäkin.

Kokemus siitä muuttiko tapahtumaan osallistuminen jotain osallistujan ajattelutavoissa on hyvin subjektiivista, joten jonkinlaisen Likert-asteikon, (joka on suunniteltu juuri mm. mielihyvän ja mielipiteen mittaamiseen), tuntui loogiselta valinnalta. Vastaamisen nopeuden ja helppouden vuoksi kysymysten vastausasteikoksi valikoitui kymmenportainen VAS-mittari. VAS-mittarihan oli jana, joiden päihin asetetaan äärimmäiset vastausvaihtoehdot, ja vastaaja saa määritellä kuinka paljon hän on samaa mieltä annetun väittämän kanssa. VAS-mittari on monelle vastaajalle varmasti ennestään tuttu, joten osallistujan aikaa ja kärsivällisyyttä ei koetella uudenlaista intensiivisyyden mittaria käyttämällä. Tähän vaihtoehtoon päädyttyäni minun oli yksinkertaisesti muunnettava miettimäni kysymykset väittämämuotoon. Se oli kuitenkin hyvin nopeaa ja yksinkertaista tehdä.

Pohdin pitkään, haluanko että vastausasteikossa on neutraalia kantaa mallintava keskimäinen vaihtoehto nimettynä ”en samaa enkä eri mieltä”. Pohdinnan jälkeen tulin päätökseen, että jätän sen pois, kuten myös ”en osaa sanoa” -vaihtoehdon. Tämä pakottaa vastaajan miettimään kantaansa, eikä vain naputtelemaan keskimmäistä tai ”en osaa sanoa” -vaihtoehtoa sen enempää miettimättä. En halunnut vastaajan kuitenkaan turhautuvan, jos hänellä ei ollut yksittäisestä väittämästä mielipidettä, joten vastaaja pystyi kyllä valitsemaan janan keskeltä arvon 5, mutta sitä ei ollut nimetty. Vain ääripäiden ”täysin eri mieltä” ja ”täysin samaa mieltä” -vaihtoehdot oli kirjoitettu auki. Toivoin, että tämä pistäisi vastaajan miettimään enemmän vastaustaan.

Vaikka avointen kysyminen analysointi onkin aikaa vievää, intensiiviassteikkokysymysten lisäksi oli tärkeää antaa osallistujille mahdollisuus myös vapaaseen sanaan. On mahdollista, että asiakkaalle tulee mieleen jotain mitä emme ymmärtäneet kysyä tai vaikka

kehitysehdotuksia. Yritin kannustaa vastaajia sisältörikkaampiin vastauksiin esittämällä avoimen kysymyksen muussa muodossa kuin ”avoimet kommentit” tai ”muuta mieleen tulevaa”. Avoimessa kysymyksessä esitin muutaman tarkentavan kysymyksen, kuten ”millaisia ajatuksia se sinussa herätti?” ja ”millaista sisältöä olisit kaivannut lisää?” työpajan tai tapahtuman aiheesta riippuen.

Meidän kyselymme oli sen verran lyhyt, että minun ei tarvinnut juurikaan miettiä kysymysten kontekstivaikutusta, eli miten kysymysten järjestys ja lähekkäisyys vaikuttavat kysymysten tulkintaan. Halusin kuitenkin välttää ”kysymyspatteristomaisuutta” pistämällä kysymykset selvästi erilleen toisistaan, vaikka asteikko niissä olikin samanmuotoinen. Kysymykset pystyisi järjestämään yhdeksi taulukoksi jossa väittämät olisivat peräjälkeen vasemmalla ja vastausasteikko oikealla puolella, mutta päätin laittaa väittämän aina uudeksi ”otsikoksi” asteikkojen väliin, jotta asiakas ymmärtäisi selkeästi kysymysten erilaisuuden. Alla havainnekuva (Kuva 1) siitä mitä tällä tarkoitan. Toivon, että sain tällä vastaajan pysähtymään miettimään jokaisen kysymyksen kohdalle.



Kuva 5. Kysymysten asettelutapa.

Toteutin ensimmäiset kaksi kyselyä Mentimeter-nimisen alustan ilmaisversiolla. Mentimeter on raikkaan ja modernin näköinen alusta, ja osallistujat vastasivat kyselyyn mielellään. Osallistujalle voidaan lähettää joko suora linkki kyselyyn tai koodi, jonka he itse syöttävät verkkosivulle. Mentimeter on hauska, visuaalisesti miellyttävä alusta. Kysely

täytetään Mentimeterissä ehkä aika matalalla kynnyksellä. Mentimeterillä saatetaan siis saada enemmän vastauksia.

Totesin siinä kuitenkin nopeasti suuren heikkouden. Raporttien luomisen ja vastausten tarkastelun ominaisuudet ovat heikot. Mentimeter laskee kätevästi keskiarvot vastauksille, mutta ei muita keskilukuja. Yksittäisen vastaajan vastauksia ei myöskään pysty erottamaan kaikista vastauksista. Vastauksia on ylipäättään hankala tarkastella eikä niistä pysty luomaan suoraan raporttia. Avointen kysymysten vastaukset näkyvät kaikki yhdellä sivulla, emmekä voi yhdistää vastaajan antamia numeroarvoja hänen sanalliseen vastaukseensa. En siis voinut etsiä korrelaatioita numeraalisten vastausten ja avoimien kommenttien välillä. Vaikka Mentimeteriä olikin hauska käyttää, päätin toteuttaa loput kyselyistä taustatyöhöni perustuen luotettavalla Webropolilla.

Webropolin käyttöliittymä on yksinkertainen, ja monille vastaajillekin varmasti tuttu. Webropolilla kysymykset saa aseteltua juuri niin kuin haluaa, ja ne saa näkyviin mukavasti eteen- ja taaksepäin selattavalle web-aukeamille. Vastaaja pystyy siis kätevästi tarkastelemaan omia vastauksiaan. Kyselyiden lyhyden vuoksi Webropol tuntui myös intuitiivisemmalta alustalta kuin esimerkiksi aikaisemmin mainittu ZEF.

Webropol on todella ammattimainen työkalu ja kyselyn tuloksista saa paljon yksityiskohtaista tietoa. Siellä näkee jokaisen yksittäisen vastaajan vastaukset ja se laskee keskiarvon lisäksi automaattisesti muitakin arvoja kuten mediaanin, moodin, minimi- ja maksimiarvot ja keskihajonnan. Tämän lisäksi sillä on helppo luoda yksityiskohtaisia raportteja kuvaajineen.

Selkeyden ja helppokäyttöisyyden vuoksi jaoin kysymykset niin, että ensimmäisellä aukeavalla sivulla oli liukukytinkysymykset, joihin vastattuaan pääsee jatkamaan toiselle aukeamalle, josta löytyy vain avoin kysymys. Näin toimimalla kyselyä ei tarvitse mobiililaitteellakaan juurikaan vierittää. Täyttäjä voi keskittyä kunnolla ensin liukukytinkysymyksiin ja sitten avoimeen kysymykseen. Jotta kaikkiin kysymyksiin vastattaisiin, tein niistä pakolliset, eli vastaaja ei päässyt eteenpäin ennen kuin oli valinnut vaihtoehdon jokaiseen kysymykseen. Avoimeen kysymykseen en tätä ominaisuutta käyttänyt, koska kaikilla ei ole mitään sanottavaa, enkä halunnut turhaan käydä läpi ”en tiedä” -tyyppisiä vastauksia.

Molemmilla alustoilla pidin kyselyn muotoilun hyvin yksinkertaisena ja puhtaana. Käytin selkeää fonttia ja mustaa tekstiä valkoisella pohjalla. Näin tekemällä voin olla myös varma, että kysely täyttää saavutettavuusvaatimukset. Kumpikin käyttämistäni alustoista

toimii erinomaisesti mobiilialustoilla. Webropolissa on myös ominaisuus, jonka avulla voi esikatsella miltä kysely näyttää niin mobiililla, tabletilla kuin tietokoneellakin.

## 6.2 Kyselyn toteuttaminen ja vastausten koonti

Kaikissa hankkeen työpajoissa ja tapahtumissa palautetta pyydettiin tapahtuman lopuksi. Kuten aikaisemmassakin teoriaosuudessa todettiin, mitä nopeammin palaute kerätään, sitä tuoreempina se on osallistujien muistissa ja sitä suurempi on motivaation täyttämiseen.

Facebook-liven kautta järjestetyistä keskustelutilaisuuksissa jaoin linkin palautelomakkeeseen Facebook liven chatissa. Saimme huomattavasti eniten vastauksia ensimmäisestä kansalaisvaikuttamisen keskustelutilaisuudesta. Ensimmäinen 1.3. järjestetty keskustelutilaisuus keräsi kaksitoista vastausta, kun taas toisen tilaisuuden kyselyyn vastasi vain kaksi osallistujaa. Tähän saattoi vaikuttaa se, että ensimmäisessä tilaisuudessa oli eniten katsojia, mutta uskon pääsiallisen syyn olevan sen, että palautelomake jaettiin chatissa useaan kertaan, ja siitä myös mainittiin ääneen tapahtuman aikana. Kahdessa muussa tilaisuudessa linkki jaettiin chatiin vain tapahtuman lopussa, ja siitä ei mainittu ääneen. Oli siis hyvin selvää, että palautelomakkeen käyttöön kannattaa kannustaa, jotta osallistujat päättävät täyttää lomakkeen. He ymmärtävät myös lomakkeen tärkeyden paremmin siitä mainittaessa. Kun linkki vain pistettiin chatiin sen enempää siitä mainitsematta, osallistujat eivät välttämättä koe sitä tärkeäksi.

Työpajoissa jaoin linkin Teams / Zoom -keskustelussa, ja niihin vastausprosentti oli todella korkea, lähes 100 %. Tämä oli sen ansiota, että me teimme lomakkeen täytöstä osan itse työpajaa. Lomakkeen täyttöön varattiin työpajan lopuksi aina pari minuuttia aikaa, jolloin osallistujien ei tarvinnut täyttää sitä vapaa-ajallaan. Facebook live -keskustelutilaisuuksissa meillä ei valitettavasti ollut mahdollisuutta käyttää muutamaa minuuttia kyselyn täyttämiseen.

Vallitsevan koronatilanteen takia pääsimme kokeilemaan palautteen keräämistä paikan päällä paperikaavakkeella vain kerran, rap-työpajassa, joka pidettiin Turun ammatti-instituutin opiskelijaryhmälle. Paperilomake jaettiin työpajan päätteeksi kaikille osallistujille täytettäväksi, ja täyttämisen jälkeen ne kerättiin pois. Tällä menetelmällä saimme vastausprosentiksi 100 %. Avoimen kysymyksen vastaukset jäivät tällä tekniikalla kuitenkin kovin lyhyiksi verrattuna netissä täytettyihin lomakkeisiin. Osasyys tähän saattaa olla se,

että nykyään ei ehkä jakseta kirjoittaa käsin niin paljon kuin näppäimistöllä tai mobiililaitteella jaksetaan. Tämä pätee varmaankin erityisesti nuoriin ihmisiin.

Vallan pihalla -tapahtumassa oli se uudenlainen mahdollisuus edellisiin tapahtumiin verrattuna, että osallistujia päästiin tapaamaan kasvotusten. Tapahtumassa oli kahdella kirjaston henkilökunnan jäsenellä tabletti, johon oli valmiiksi avattu ikkuna Webropol-palautelomakkeen täyttöä varten. Asiakkaan pysähtyessä pisteelle heiltä kysyttiin kiinnostusta täyttää palautelomake. Saimme vastauksia lomakkeeseen todella heikosti. Tämä saattoi johtua tapahtuman liikkuvasta luonteesta, asiakas ei halunnut jäädä pitkäksi aikaa paikalleen, tai ehkä siitä, että he kokivat ajatuksen lomakkeen täyttämistä työläänä. Ehkä tässä on osaksi myös samaa ilmiötä kuin suullisessa haastattelussa olisi ehkä ollut. Ihmiset eivät välttämättä halua tai uskalla antaa palautetta henkilökohtaisesti henkilökunnan jäsenen läsnäollessa. En oikeastaan voi tietää mikä oikea syy oli, voin vain spekuloida.

Koska keräsin aineistoa muutamalla eri alustalla, keräsin ensin kaikki palautteet yhteen Excelillä. Tein omat välilehdet jokaiselle tapahtumalle/työpajalle ja käyttämällä Excelin työkaluja, laskin niihin yksittäisten vastausten lisäksi keskiarvon, minimi- ja maksimiarvot, moodin ja mediaanin (jos ne olivat vastausmäärällä laskettavissa). Koska kysymäni kysymykset olivat pohjaltaan samanmuotoiset, vaikka sanamuodot hieman tapahtumasta riippuen vaihtelikin, yhdistin myös kaikkien tapahtumien vastaukset yhteen suureen Excel-taulukkoon. Tein myös taulukot, joissa oli kaikkien työpajojen tulokset ja toisen joissa oli tulokset molemmista keskustelutilaisuuksista joista saimme palautetta.

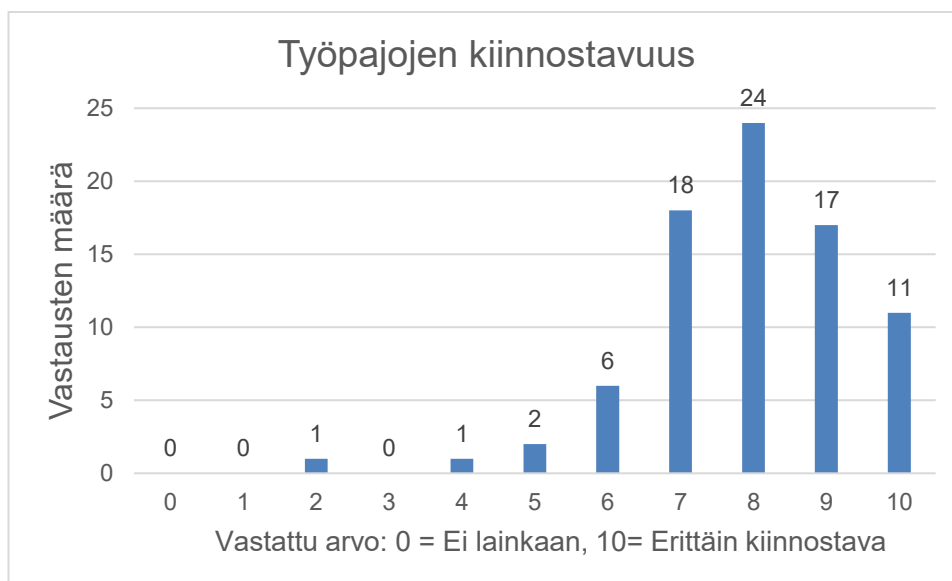
Vastauksista tuli kaikista työpajoista ja tapahtumista yhteensä 99 kappaletta. Koska saimme jäämään juuri ja juuri alle sadan vastauksen määrään, en voi käyttää tuloksia esitellessä prosenttimääriä, vaan vain vastausten lukumääriä.

### 6.3 Kyselyn tulokset

Lähden nyt tarkastelemaan saamaamme palautetta mitattava attribuutti kerrallaan. Työpajojen vastauksista pystyn vetämään aika kokonaisvaltaisia johtopäätöksiä, sillä vastausprosentti oli paria vastausta vaille 100 %. Keskustelutilaisuuksista saimme vastauksia palautekyselyymme kahdesta keskustelusta, ja niistäkin yhteensä vain 16 kappaletta. Kolmannesta emme saaneet yhtäkään. Vähäisen vastausmäärän takia en voi vetää

keskustelutilaisuuksien vastauksista kovin perusteellisia johtopäätöksiä, mutta tarkastelemme vastauksia kuitenkin.

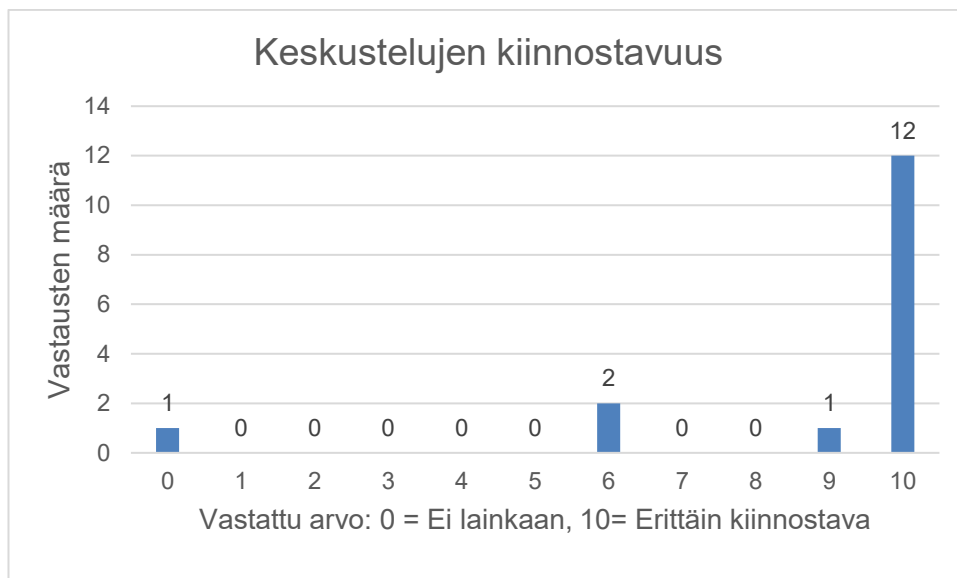
Ensimmäinen mitattava attribuutti oli tapahtuman yleinen kiinnostavuus. Työpajat koettiin yleisesti hyvin kiinnostavina. 70 vastaajaa 80:stä arvioivat työpajojen kiinnostavuuden arvosanalla 7 tai korkeampi. Alla olevassa kaaviossa näkyy vastausten jakautuminen (Kuvio 3.).



Kuvio 3. Kiinnostavuus, kaikki työpajat.

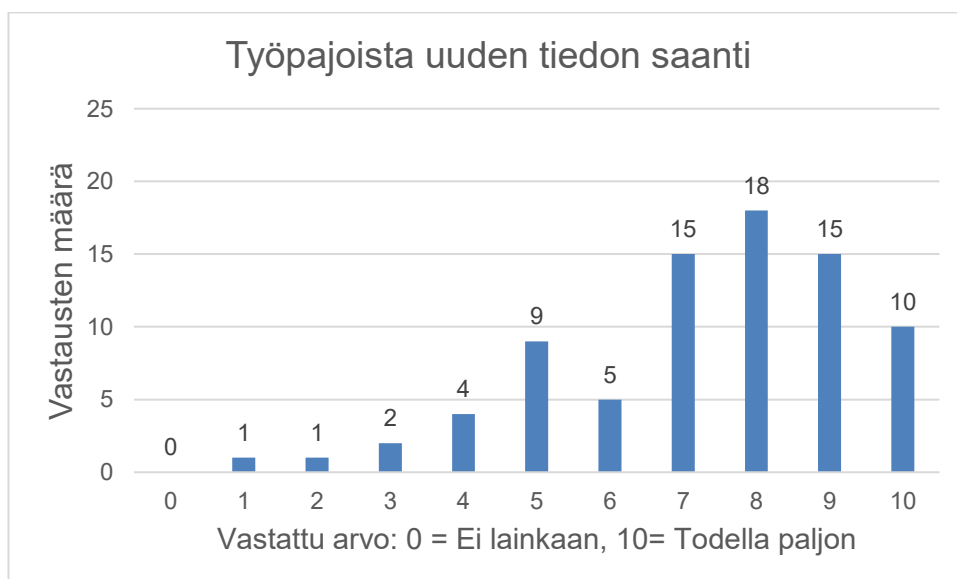
Keskiarvoinen vastaus työpajojen kiinnostavuudelle oli 7,91. Moodi, eli yleisin vastaus oli 8, kuten yllä olevasta kuviostakin helposti näkee. Keskiarvo tipahtaa vähän sen alle parin selvästi alemman vastauksen takia. Taulukko, johon on koottu kaikkien työpajojen muut tunnusluvut, on tämän osion lopussa (Taulukko 1.).

Keskustelutilaisuuksien kyselyihin vastaajat kokivat keskustelut erittäin kiinnostavina. Jopa 12 kaikista 16 vastaajasta arvioi kiinnostavuuden arvosanalla 10. Alla olevassa kaaviossa näkyy kaikkien vastausten jakautuminen (Kuvio 4.). Tunnuslukuja ei ole vähäisen vastausmäärän vuoksi kovin mielekästä laskea.



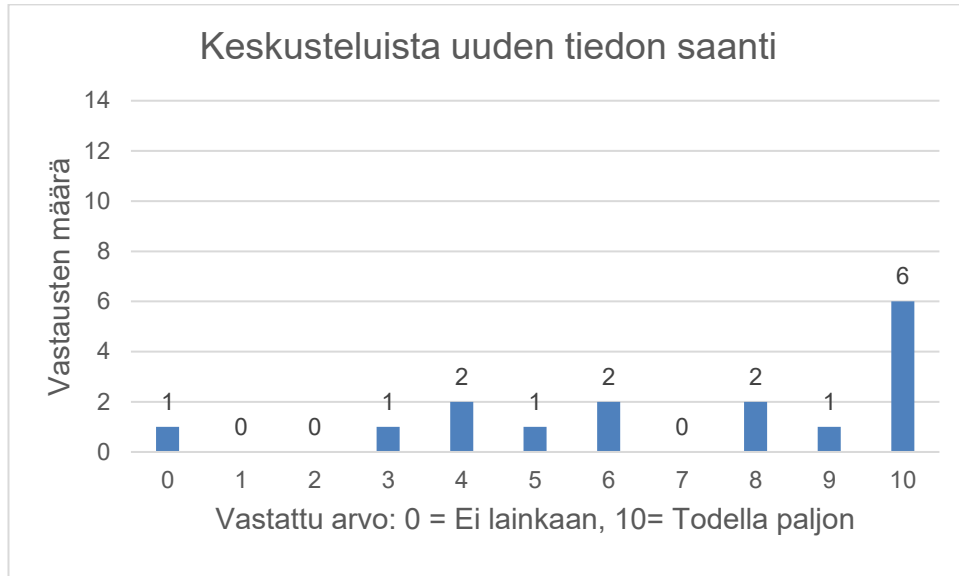
Kuvio 4. Kiinnostavuus, molemmat keskustelut.

Kyselyn toisella väittämällä mitattiin, saiko osallistuja tapahtumaan osallistumalla käsiteltävästä aiheesta uutta tietoa. Tässä vastaukset jakautuivat laajemmin kuin edellisessä kysymyksessä. Arvosanan 7 tai korkeamman antoi 58 vastaajaa 80:stä, joka sekkin on hyvä tulos. Kuten alla olevasta kaaviosta näkyy (Kuvio 5.), suurin osa vastaajista koki oppineensa paljon tai todella paljon, eikä yksikään ollut sitä mieltä, ettei olisi oppinut mitään. Keskiarvo vastauksille oli 7,30 ja yleisin vastaus 8, eli sama kuin ensimmäisessä kysymyksessä.



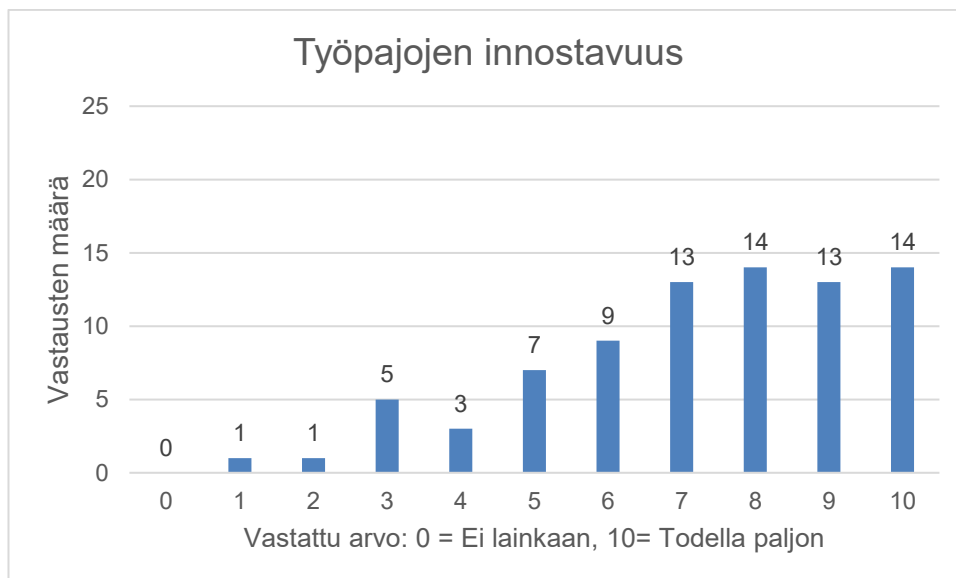
Kuvio 5. Uuden tiedon saanti, kaikki työpajat.

Vaikka keskusteluista uuden tiedon saamiseen yleisin vastaus onkin 10, vastaukset myös jakautuvat laajalle. Monet eivät kokeneet saaneensa kovin paljon uutta tietoa (Kuvio 6.).



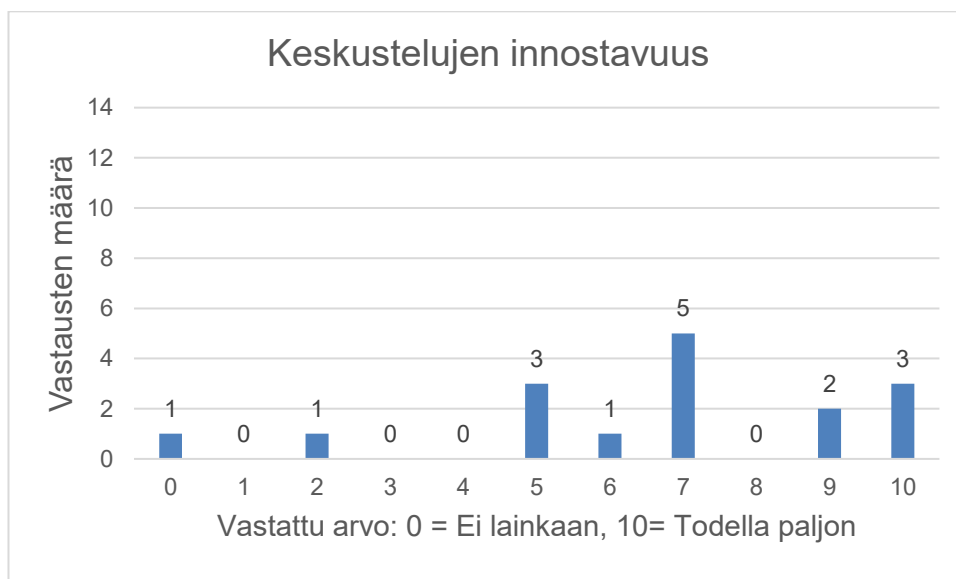
Kuvio 6. Uuden tiedon saanti, molemmat keskustelut.

Vastaukset työpajojen innostavuudesta aiheeseen lisää tutustumiseen tulevaisuudessa jakautuvat myös aika laajalle, mutta ovat pääasiassa positiivisia. 54 vastaajaa 80:stä antoivat arvosanan 7 tai korkeamman. Vastausten keskiarvo on 7,24, mediaani 8 ja yleisimmät vastaukset 8 ja 10. Tässä huomaamme taas, miten keskiarvo tipahtaa helposti muutaman alhaisemman vastauksen takia. Kuviossa 7 näkyy vastausten jakautuminen.



Kuvio 7. Innostavuus, kaikki työpajat.

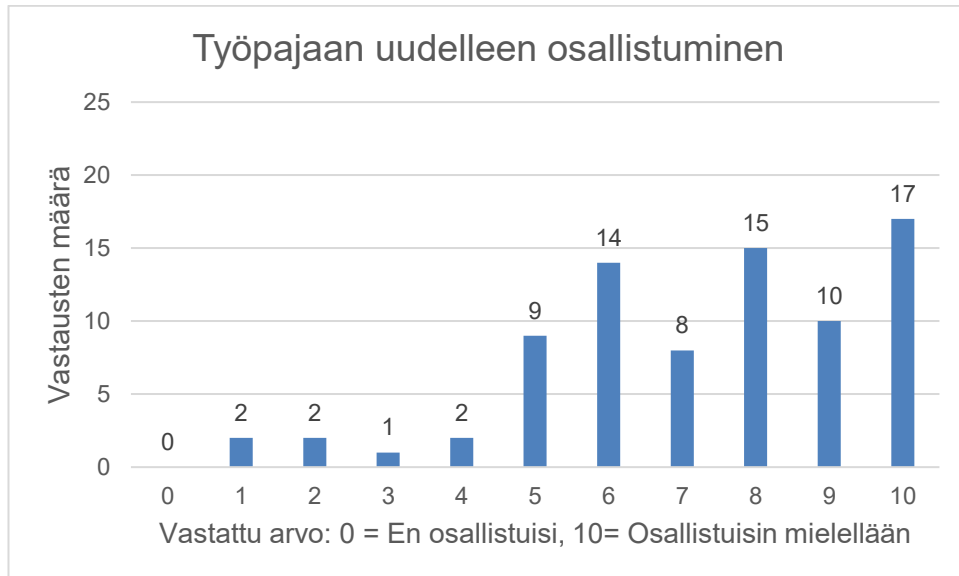
Keskustelujen innostavuus ei ollut valtavan osallistujien mielestä valtavan suurta, mutta kuitenkin 10 vastaajaa 16:sta vastasivat 7 tai enemmän.



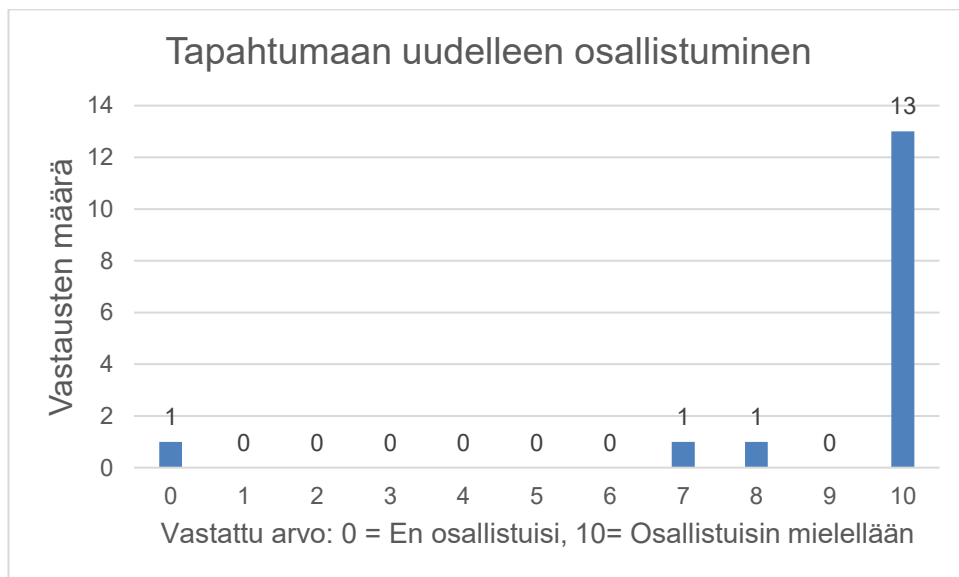
Kuvio 8. Innostavuus, molemmat keskustelut.

Viimeisessä väittämässä tiedusteltiin osallistuisiko osallistuja uudelleen vastaavanlaisen tapahtumaan. Sekä työpajoissa että keskustelutilaisuuksissa yleisin vastaus oli 10, mikä on hienoa. Tässä kysymyksessä kuitenkin keskustelutilaisuudet vetivät vielä pidemmän korren. Jopa 13 vastaajaa 16:stä vastasi arvolla 10, eli osallistuisivat oikein

mielellään uudelleen (Kuvio 10.). Työpajoissa hajontaa oli hieman enemmän, keskiarvo-  
vastaus oli 7,28, mediaani 8 ja yleisin vastaus 10 (Kuvio 9.).

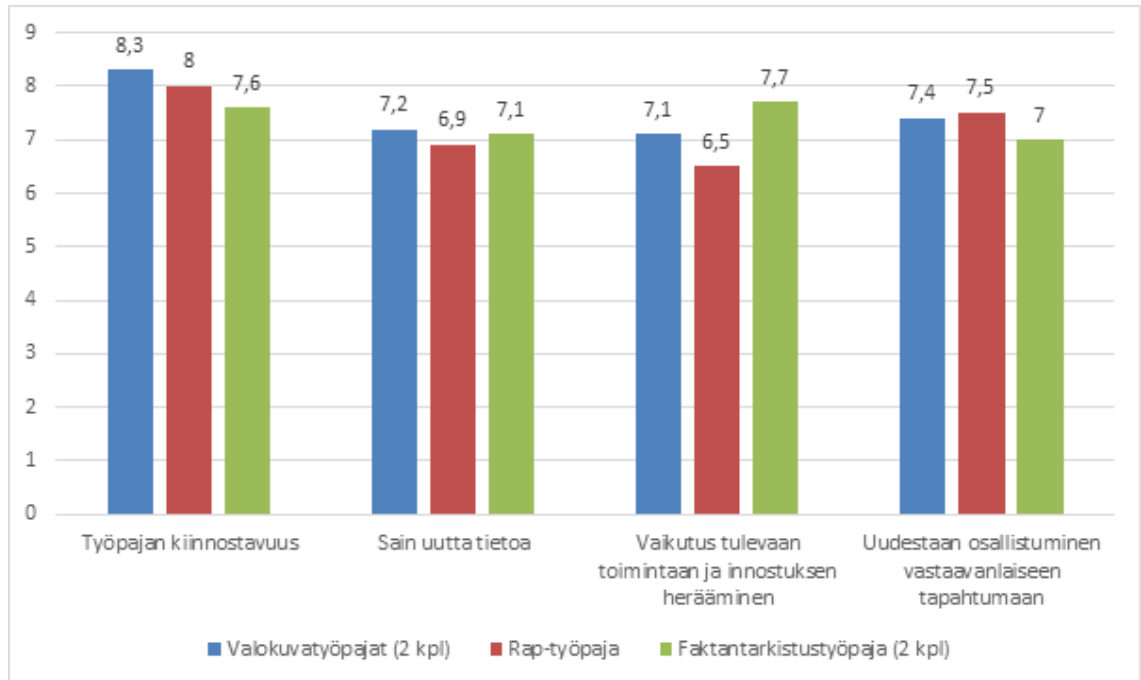


Kuvio 9. Uudelleen osallistuminen, kaikki työpajat.



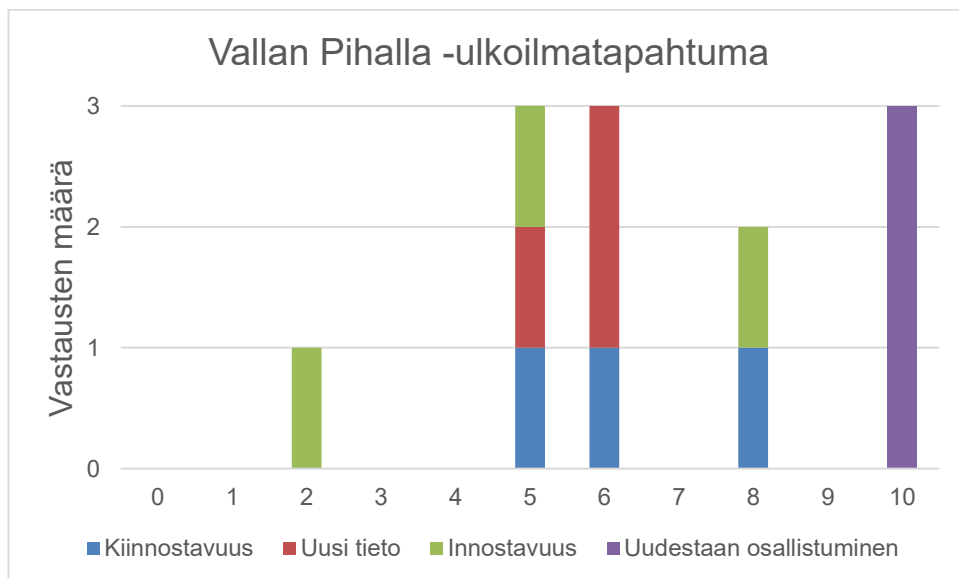
Kuvio 10. Uudelleen osallistuminen, molemmat keskustelut.

Alla olevaan kaavioon olen koonnut vastausten keskiarvot erillisistä työpajoista, eli valo-  
kuva- rap- ja faktantarkistustyöpajoista (Kuvio 11.).



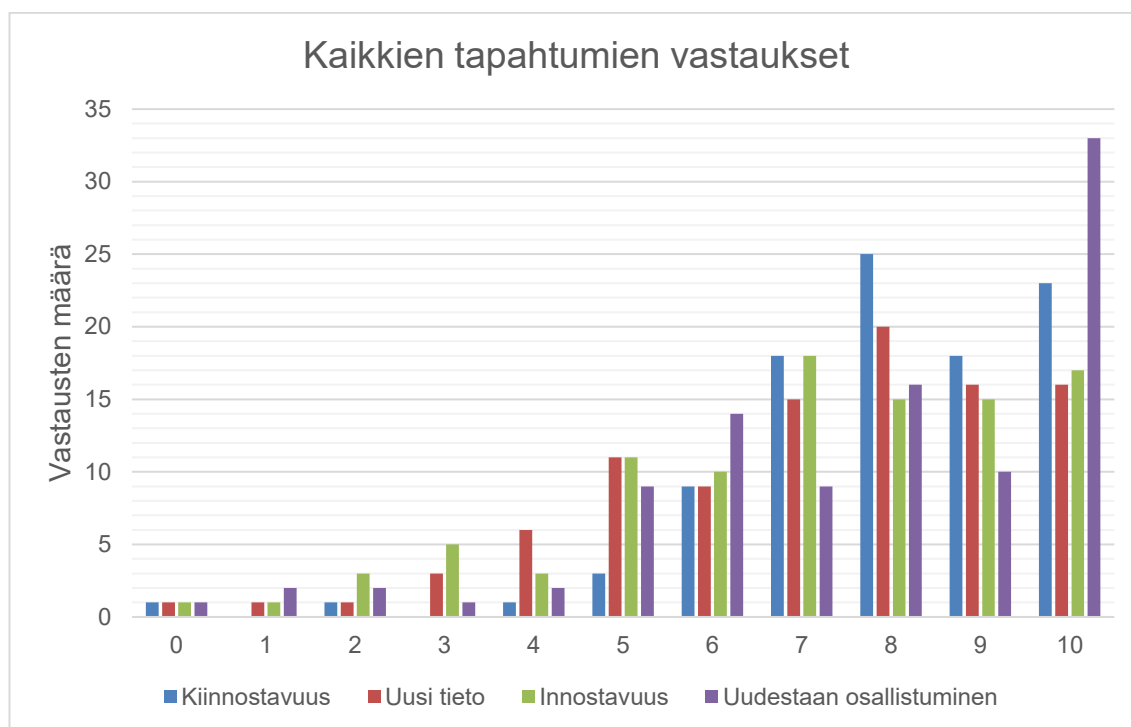
Kuvio 11. Työpajojen palautteiden keskiarvot.

Kuten aiemmin mainitsinkin, saimme ulkoilmatapahtumasta valitettavasti vain kolme vastausta palautekyselyyn. Alla olevassa kaaviossa (Kuvio 12.) on kuitenkin esillä kaikkien vastausten jakautuminen. Positiivista on, että kaikki kolme vastaajaa osallistuivat vastaavanlaiseen tapahtumaan uudelleen erittäin mielellään.



Kuvio 12. Ulkoilmatapahtuma, kaikki vastaukset.

Alla olevassa kuviossa 13 on vielä koottuna kaikkien tapahtumien, niin työpajojen, keskustelutilaisuuksien kuin ulkoilmatapahtumankin vastaukset.



Kuvio 13. Vastaukset, kaikki tapahtumat.

Kuten aiemmin mainittu, tässä lomakkeessa avoin kysymys ei ollut osana vaikuttavuuden mittaamista, vaan siinä kysyttiin tapahtuman yleisestä onnistumisesta kirjaston toiveesta. En siis analysoi vastauksia tässä sen enempää, mutta alla on kuitenkin suoria lainauksia työpajoihin osallistuneiden kirjoittamista vastauksista avoimeen kysymykseen. Kommentit olivat pääasiallisesti oikein positiivisia. Osallistujien kirjoituksissa nousivat esille esimerkiksi työpajoista saadut opit ja muuttuneet näkökulmat käsiteltävään aiheeseen.

*Asia oli melko tuttua, pajan voisi ehkä pitää nuoremmille. Esimerkit olivat kuitenkin kiinnostavia.*

*Oli kivaa, että meillä oli aikaa keskustelulle. Siten pystyimme syventämään opittua ja pohtimaan yhdessä tärkeitä*

*aiheita. Esimerkit olivat mielenkiintoisia ja tehtävistä oppi paljon.*

*Työpaja oli todella kiinnostava ja silmiä avaava.*

*Opin uusia asioita, oli hyvää keskustelua.*

*Se sai ajattelemaan kuinka paljon virheellistä tietoa netissä oikeasti on.*

*Mielenkiintoisia ja uusia näkökulmia toiselle.*

*Tulevaisuudessa on oltava tarkka, kun luen uutisia. Mihinkään ei kannata luottaa sokeasti, sillä virheitäkin tapahtuu.*

*Tulevaisuudessa pohdin ja tarkastelen uutisointia ja muuta informaatiota kriittisemmin. Kiitos!*

*Minusta työpaja oli mukava ja kiinnostava. Tosin osasin jo aika hyvin asiat jotka ilmenivät, mutta löytyi kuitenkin jotain uuttakin.*

*Oli jännää oppia faktantarkistuksesta ja se motivoi minua tarkastamaan lähteitä ja olla kriittisempi tulevaisuudessa.*

*Aivan huippu sisältö joka pisti uudelleen arvioimaan omia medialukutaitoja, vaikka kuvittelin olevani siinä hyvä!*

*Työpajan vetäjä osasi innostaa todella paljon. Kuvat olivat hyvin mielenkiintoisia ja ajatuksia herättäviä.*

*Iha medium.*

*Työpaja oli mielenkiintoinen toisaalta ei minun tyylinen mutta aina oppii uutta. Olen iloinen että meille pidettiin tämä, koska en usko että muuten olisin vaan vapaa ajastani osallistunut. Ja nyt osaan paremmin.*

*Valokuvien analysointi yhdessä oli mielenkiintoista, ja oli kiva nähdä myös muiden luokkakavereiden ottamia kuvia.*

*Oppis katsomaan niin muiden kuin omienkin kuvia vähän erillä silmällä. Eilen kun katsoi instagramia niin tuli niistä muiden julkaisemista kuvista aika erit fiilikset kuin yleensä. Kaikki harjoitteet olivat todella mukavia ja ihanaa, että meidätkin pistettiin kuvaamaan. Todella kivaa, ihanaa kun järjestitte!!*

*Olisin toivonut, että mukana olisi ollut vaihtelevammin osallistujia, myös poliittisesti oikealta. Muuten kyseessä oli mielenkiintoinen ja hyvä keskustelu, kiitos!*

*Kaikin puolin todella onnistunut tapahtuma. Keskustelu oli ihanan monipuolista, kiinnostavaa ja toi minulle uusia näkökulmia kansalaisvaikuttamiseen.*

## 6.4 Johtopäätökset

Työpajatoiminnan, niin kuin monen muunkin toiminnan vaikuttavuudesta ja sen kustannustehokkuudesta on kiistelty viime vuosina paljon. On tapana kysyä, pääsimmekö tavoiteltuun tulokseen ja saivatko veronmaksajat rahalleen vastiketta? (Kuurre 2010,11.) Tämän hankkeen tapauksessa voimme mielestäni ilokseni todeta, että pääsimme tavoiteltuun tulokseen. Voimmeko vahvistaa luodun ohjelmateorian; tapahtumaan osallistuminen muutti jotain osallistujan asenteissa tai tiedon määrässä.

Käytin tulosten analysointiin samankaltaista taulukkoa kuin Sovari-vaikuttavuusmittarissa käytetään. Sovarilla mitataan nimenomaan työpajatoiminnan vaikuttavuutta, joten koin sen tähän sopivaksi. Alimmaksi arvoksi päätin ottaa luvun 5 alapuolelle jäävät vastaukset. Jos osallistuja on vastannut alle 5, koen että tavoitteessa on onnistuttu heikosti.

Taulukko 1. Vastausarvojen sanalliset vastineet.

<b>Arvo</b>	<b>Määritelmä</b>
8,8–10	Arvioitu periaate toteutuu erittäin hyvin
7,5–8,7	Arvioitu periaate toteutuu hyvin
6,2–7,4	Arvioitu periaate toteutuu kohtalaisesti
5–6,1	Arvioitu periaate toteutuu jossain määrin
Alle 5,0	Arvioitu periaate toteutuu heikosti

Alla oleviin taulukoihin 2 ja 3 olen koonnut tunnusluvut kaikista työpajoista sekä keskusteluista. Taulukossa neljä on kaikkien tapahtumien tunnusluvut yhteensä.

Taulukko 2. Tunnusluvut, kaikki työpajat.

<b>Työpajat 80 vastausta</b>	<b>Kiinnostavuus</b>	<b>Uutta tietoa</b>	<b>Innostavuus</b>	<b>Osallistuisin uudestaan</b>
<i>Keskiarvo</i>	7,91	7,30	7,24	7,28
<i>Minimiarvo</i>	2	1	1	1
<i>Maksimiarvo</i>	10	10	10	10
<i>Mediaani</i>	8	8	8	8
<i>Moodi</i>	8	8	8, 10	10

Taulukko 3. Tunnusluvut, molemmat keskustelut

<b>Keskustelut 16 vastausta</b>	<b>Kiinnostavuus</b>	<b>Uutta tietoa</b>	<b>Innostavuus</b>	<b>Osallistuisin uudestaan</b>
<i>Keskiarvo</i>	8,81	7,06	6,63	9,06
<i>Minimiarvo</i>	0	0	0	0
<i>Maksimiarvo</i>	10	10	10	10
<i>Mediaani</i>	10	8	7	10
<i>Moodi</i>	10	10	7	10

Taulukko 4. Tunnusluvut, kaikki tapahtumat

<b>Kaikki tapahtumat 99 vastausta</b>	<b>Kiinnostavuus</b>	<b>Uutta tietoa</b>	<b>Innostavuus</b>	<b>Osallistuisin uudestaan</b>
<i>Keskiarvo</i>	8,01	7,21	7,07	7,65
<i>Minimiarvo</i>	0,00	0,00	0,00	0,00
<i>Maksimiarvo</i>	10,00	10,00	10,00	10,00
<i>Mediaani</i>	8,00	8,00	7,00	8,00
<i>Moodi</i>	8,00	8,00	7,00	10,00

Taulukon 1 määritelmien mukaan kaikkien tapahtumien ja työpajojen yhteiskeskiarvojen mukaan tapahtumien kiinnostavuus toteutui hyvin (keskiarvo 8,01). Kaikkein kiinnostavin tapahtuma oli Miten muuttaa maailmaa -keskustelutilaisuus keskiarvolla 8,93 ja vähiten kiinnostava faktantarkistustyöpaja keskiarvolla 7,75. Ylipäätään keskustelutilaisuudet arvioitiin kiinnostavammiksi kuin työpajat. Kaikkien keskustelutilaisuuksien yhteinen keskiarvo oli 8,81 ja työpajojen 7,91. Keskustelutilaisuudet menevät siis määrittelyn korkeimpaan laatikkoon erittäin hyvin toteutuneena.

Uuden tiedon tuottaminen, joka oli hankkeen kannalta erittäin tärkeä mittari, onnistui kaikkia tapahtumia tarkkaillessa kohtalaisesti (keskiarvo 7,21). Eniten uutta tietoa tuotti valokuvatyöpaja (keskiarvo 7,41) ja vähiten rap-työpaja (keskiarvo 6,9). Työpajat olivat osallistujien mielestä vähemmän kiinnostavia kuin keskustelut, mutta niistä sai hieman enemmän uutta tietoa. Työpajojen keskiarvo oli kaikissa työpajoissa 7,30 ja keskustelujen 7,06.

Osallistujien innostaminen onnistui kaiken kaikkiaan kohtalaisesti (keskiarvo 7,07). Innostavin tapahtuma oli Vaikuttava taide -keskustelu keskiarvolla 8 ja vähiten innostava

Miten muuttaa maailmaa -keskustelu keskiarvolla 6,43. Keskustelutilaisuudet siis veivät molemmat kärkipäät. Työpajojen yhteinen keskiarvo oli 7,24 ja keskustelujen 6,63.

Työpajat olivat ilmeisen onnistuneita, jos katsotaan keskiarvoa siitä, kuinka mielellään vastaavanlaiseen tapahtumaan osallistuttaisiin uudestaan. Kaikkien tapahtumien keskiarvo oli 7,65, eli se toteutui hyvin. Mieluiten uudelleen osallistuttaisiin Miten muuttaa maailmaa -keskusteluun hienolla keskiarvolla 9,07 ja vähiten faktantarkistustyöpajaan keskiarvolla. Työpajojen yhteinen keskiarvo oli 7,28 ja keskustelujen 9,06. Tässä on aika suuri ero.

Kuten aikaisemmin todettu, keskiarvot eivät kuitenkaan aina kerro koko totuutta. Yksittäiset todella korkeat tai todella alhaiset vastaukset laskevat tai nostavat keskiarvoa huomattavasti. Toinen kiinnostava luku, jota haluan erikseen analysoida on moodi, eli yleisin annettu vastaus. Se kertoo hyvin siitä, miten suurin osa osallistujista koki tapahtuman. Kiinnostavuuden moodi kaikista tapahtumista oli 8. Tämä on hyvin linjassa keskiarvon 8,1 kanssa. Keskustelutilaisuuksien moodi kiinnostavuuden suhteen oli 10.

Uuden tiedon tuottamisen moodi oli 8. Jos siis perustamme arviomme moodille, uutta tietoa onnistuttiin tuottamaan hyvin, kun taas keskiarvon mukaan se onnistui kohtalaisesti. Työpajojen yhteinen moodi oli 8 ja keskustelujen 10. Jälleen kerran keskustelutilaisuuksissa yleisin vastaus oli täysi kymppi.

Innostavuuden moodi kaikista tapahtumista oli 7. Tämä on jälleen hyvin linjassa keskiarvon 7,07 kanssa. Työpajojen moodiksi tuli kaksi lukua, 8 ja 10. Näitä vastauksia siis annettiin yhtä paljon. Keskustelutilaisuuksien moodi kiinnostavuuden suhteen oli 7. Näitä vertailemalla on helppo todeta, että työpajat innostivat osallistujia tutustumaan aiheeseen lisää tulevaisuudessa paremmin kuin keskustelutilaisuudet.

Kysymykseen, osallistuisiko osallistuja tapahtumaan uudestaan, saadaan kaikkein erilaisimmat päätelmät riippuen tunnusluvusta. Keskiarvoinen vastaushan tähän kysymykseen oli 7,65, mutta niin työpajoissa kuin keskustelutilaisuuksissakin yleisin vastaus oli 10. Tässä näemme hyvin selvästi, kuinka suuri vaihtelu eri tunnusluvuilla voidaan saada. Keskiarvo tipahtaa todella radikaalisti muutaman alhaisen vastauksen takia, vaikka suurin osa osallistujista olivat tapahtumaan erinomaisen tyytyväisiä ja osallistuisivat erittäin mielellään uudestaan.

Työpajojen kyselyihin vastausprosentiksi saimme lähes 100 %, joten niiden luotettavuus on erinomainen. Saimme vastauksen kaikilta niiltä, jotka pitivät kuin niiltäkin jotka eivät

pitäneet tapahtumasta. Keskustelutilaisuuksista sen sijaan saimme ylipäättään aika vähän vastauksia ja saattaa olla, että tulokset ovat vinoutuneita. Voi olla, että vain ne, jotka pitivät tapahtumasta erityisen paljon tai erityisen vähän vaivautuivat vastaamaan kyselyyn. En siis pidä keskustelutilaisuuksien tuloksia yhtä luotettavina kuin työpajojen.

Kaiken kaikkiaan voimme tuloksia tarkastellessamme todeta, että hankkeen tapahtumilla oli osallistujiin kohtalaisesti tai jopa paljon vaikutusta. Suurin osa koki saaneensa tapahtumista kohtalaisesti tai hyvin uutta tietoa, ja innostuivat tutustumaan aiheeseen lisää tulevaisuudessa. Tapahtumat siis tuottivat toivottua muutosta, ja sitä pystyttiin mittaamaan kehitetyn lomakkeen avulla.

Tässä vielä tiivistetysti muutamia tärkeimpiä huomioita, joita tein prosessin aikana:

- Palautelomakkeen täyttämiseksi on hyvä varata oma aikansa osana tapahtumaa. Näin tapahtumaan osallistujat näkevät sen osana osallistumista. Se koetaan tärkeänä, eivätkä he joudu tekemään sitä ns. omalla ajallaan.
- Jos tämä ei ole mahdollista, on kuitenkin tärkeää mainita palautekyselystä ääneen ja korostaa sen tärkeyttä. Muuten vastauksia ei välttämättä saada.
- Kysely on hyvä pitää lyhyenä, jotta se ei tunnu työläältä.
- Mieti kysymysten sanamuodot tarkasti ja kysy vain yhtä asiaa kerrallaan. Mieti, mitä oikeasti haluat tietää ja tuottaako muotoilemasi kysymys siihen vastauksen.
- Käytetyllä alustalla on merkitystä erityisesti tulosten analysoinnin kannalta.

Tässä työssäni läpikäymä teoria ja erityisesti ylle tiivistetyt huomiot ovat mielestäni hyvin sovellettavissa kirjaston tuleviin tapahtumiin. Olisi hienoa, jos julkiset kirjastot ottaisivat tavakseen kerätä tapahtumista palautetta, se olisi erinomaisen tärkeää palvelujen kehittämisen kannalta.

## 7 LOPUKSI

Tämän työn tavoitteena oli tutkia, miten asiakaspalautteen keruun voi suunnitella vaikuttavuuden mittaamiseen. Työssä oli tarkoitus käydä läpi palautelomakkeiden teon prosessi kysymysten suunnittelusta konkreettisen lomakkeiden luonnin kautta itse palautteen keräämiseen, ja testata sitä käytännössä toteuttamalla kysely Sitran hanketta varten. Tarkoitus oli selvittää, miten Sitran hankkeen tapahtumista kerätyn palautteen pohjalta onnistuttiin mittaamaan vaikuttavuutta ja että onnistuivatko kokeilut tavoitteessaan tuoda politiikkaa helpommin lähestyttäväksi.

Vaikuttavuuden mittaaminen palautelomakkeen avulla onnistui. Annettujen vastausten perusteella voimme päätellä oliko tapahtumalla ollut vaikutusta osallistujaan vai ei. Lyhyelläkin kyselyllä voidaan saada tarvittavat tiedot, kunhan se suunnitellaan hyvin. Palautelomakkeen tulosten perusteella voimme todeta, että hankkeen tapahtumilla oli vaikutusta osallistujiin. Osallistujien tiedon tai kiinnostuksen määrässä, ja/tai innostuneisuudessa havaittiin muutoksia suuria haasteita tuottaneesta pandemiatilanteesta huolimatta.

Tekemäni kyselytutkimus ja sen tulokset ovat mielestäni luotettavia. Mitattava käsite, eli muutos, operationalisoitiin spesifisti kysymään jokaisesta tapahtumasta kyseiseen tapahtumaan sopivaa muutosta, yhteisinä muuttujina pitäen kiinnostavuutta, innostavuutta, uuden tiedon saantia ja halua osallistua vastaavaan tapahtumaan uudestaan. Mittaustulos vastaa mielestäni mittauskohteeksi valittua käsitettä ja käsite vastaa mittauksen tarkoitusta. Kysely on siis mielestäni validi. Kysymysten muotoilu on yksinkertainen ja yksiselitteinen, joten voimme pitää myös vastausten reliabiliteettia korkeana.

Uskon, että tekemäni työ palautelomakkeiden laatimiseksi ja niiden käyttö yhdessä muun henkilökunnan kanssa tutustutti henkilökuntaa käteviin ja helppoihin tapoihin kerätä ja analysoida asiakaspalautetta. Toivottavasti tämä tapa otetaan käyttöön enemmän myös tulevaisuudessa kirjaston tapahtumissa. Palautteen keräämisen tai tulosten analysoinnin ei tarvitse olla hankalaa ja toivon, että tämä työ motivoi kirjaston henkilökuntaa aktiivisempaan palautteen keräämisen kulttuuriin.

## LÄHTEET

Aarnio, L. 2014. Ammattikorkeakoulujen valmistumisvaiheen opiskelijapalautekysely: Ammattikorkeakoulutuksen laadun määrittelystä kyselymittarin arvioinnin kautta tulosten raportointiin : kokemuksia AVOP-kyselyn kehitystyöstä 2012-2013. Helsinki: Opiskelun ja koulutuksen tutkimussäätiö Otus.

Calvert, P. & Goulding, A. 2015, Narratives and stories that capture the library's worth: A qualitative approach to measuring value and impact in New Zealand's libraries. Performance Measurement and Metrics, Vol. 16 No. 3, s. 276-288.

Dahler-Larsen, P. 2005 Vaikuttavuuden arviointi, FinSoc Arviointiraportteja / Stakes : 3/2005. Viitattu 9.10.2021. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201204194271>

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus – Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä: Docendo Oy.

Gertler, P. J.; Martinez, S.; Premand, P.; Rawlings, L. B.; Vermeersch, C. M. J. 2016. Impact Evaluation in Practice, Second Edition. Washington, DC: Inter-American Development Bank and World Bank. Viitattu 3.11.2021. Saatavissa: <http://hdl.handle.net/10986/25030>

Heliskoski, J.; Humala, H.; Kopola, R.; Tonteri, A. & Tykkyläinen, S. 2018. Vaikuttavuuden askelmerkit - Työkaluja ja esimerkkejä palveluntuottajille. Sitran selvityksiä 130. Viitattu 17.11.2021. Saatavissa: <https://media.sitra.fi/2018/03/27105443/vaikuttavuuden-askelmerkit.pdf>

Kananen, J. 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä: Laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kinnunen, R. 2016. Työpajatoiminnan ja etsivän nuorisotyön vaikuttavuus. Työkaluna sosiaalisen vahvistumisen mittari Sovari-mittari. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry opetus- ja kulttuuriministeriön tuella. Pieksämäki: Pieksänprint Oy. Viitattu 3.11.2021. Saatavissa: [https://www.in-tory.fi/site/assets/files/1372/tyopajatoiminnan-ja-etsivan\\_sovari-mittari\\_verkko-pdf.pdf](https://www.in-tory.fi/site/assets/files/1372/tyopajatoiminnan-ja-etsivan_sovari-mittari_verkko-pdf.pdf)

Koivisto, J. 2006 Sosiaalialan näyttökeskustelu: miten sosiaalisten interventioiden vaikuttavuus osoitetaan?, Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 14(1), ss. 53 – 60. Viitattu 9.10.2021. Saatavissa: <https://journal.fi/janus/article/view/50356>

Kuurre, T. 2010. Nuorten työpajatoiminnan vaikuttavuuden arvioinnin ulottuvuudet. Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia. Helsinki: Helsingin yliopisto. Viitattu 3.11.2021. Saatavissa: [https://blogs.helsinki.fi/pajaverkko/files/2010/12/Tutkimusraportti\\_pajat\\_lopullinen.pdf](https://blogs.helsinki.fi/pajaverkko/files/2010/12/Tutkimusraportti_pajat_lopullinen.pdf)

Luhtakallio, E. & Mustranta, M. 2017. Demokratia suomalaisessa lähiössä. Helsinki: Into.

Markless, S. & Streatfield, D. R. 2017. How can you tell if it's working? Recent developments in impact evaluation and their implications for information literacy practice. *Journal of Information Literacy*, 11(1), pp.106-119

Meriluoto, T. & Litmanen, T. 2019: Pelastaako osallistaminen demokratian? Teoksessa Meriluoto, T. & Litmanen, T.(toim.). *Osallistu!: Pelastaako osallistaminen demokratian?* Tampere: Vastapaino.

Miettinen, J. & Vehkalahti, K. 2013. Verkkokyselytutkimuksen otoksen valinta. Teoksessa Laaksonen, S.; Matikainen, J. & Tikka, M. (toim.). *Otteita verkosta – Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Jyväskylä: Osuuskunta vastapaino.

Ranne, J. 2014. Anna vaikuttaa! – Tee palautteestasi vaikuttavaa! Porvoo: Ai-ai kustannus

Ronkainen, S.; Karjalainen, A. & Mertala, S. 2008. Graafisen kyselylomakkeen suunnittelu. Teoksessa Ronkainen, S. & Karjalainen, A. (toim.) *Sähköä kyselyyn!: Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa*. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Ronkainen, S.; Mertala S. & Karjalainen, A. 2008. Kvalitatiivisuus, kvantitatiivisuus ja sähköinen kyselytutkimus. Teoksessa Ronkainen, S. & Karjalainen, A. (toim.) *Sähköä kyselyyn!: Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa*. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Räsänen, P.; Sarpila O. 2013. Internet-lomake vai ei? Verkkokyselylomake postikyselyitä täydentävänä tiedonkeruun menetelmänä. Teoksessa Laaksonen, S.; Matikainen, J. & Tikka, M. (toim.). *Otteita verkosta – Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Jyväskylä: Osuuskunta vastapaino.

Salmela, T. 1997. Asiakaspalautteen haaste: Menetelmiä ja esimerkkejä. Helsinki: Stakes.

Selkälä, A. 2013. Verkkolomakkeella on väliä: Webropolin ja ZEF:in käyttöliittymien vastaajapsykologinen arviointi. Teoksessa Laaksonen, S.; Matikainen, J. & Tikka, M. (toim.). *Otteita verkosta – Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Jyväskylä: Osuuskunta vastapaino.

Sitra 2021. Kirjastoista kansanvallan foorumeita. Viitattu 18.3.2021. Saantitapa: <https://www.sitra.fi/hankkeet/kirjastoista-kansanvallan-foorumeita/>

Sitra 2021. Perustietoa Sitrasta. Viitattu 11.10.2021. Saantitapa: <https://www.sitra.fi/aiheet/kysymyksiä-ja-vastauksia-sitran-toiminnasta/#mista-on-kyse>

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkojulkaisu]. ISSN=2341-8699. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 31.8.2021. Saantitapa: <http://www.stat.fi/til/su-tivi/index.html>

Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS-kustannus

Valli, R. & Perkkilä P. 2018. Sähköinen kyselylomake ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 – Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-kustannus, Jyväskylä. Otavan kirjapaino, Keuruu

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. [Helsinki]: Finn Lectura.

Wilhelmsson, N. 2019: Suomalainen demokriatipolitiikka 2000-luvulla. Teoksessa Meriluoto, T. & Litmanen, T.(toim.) 2019. Osallistu!: Pelastaako osallistaminen demokratian? Tampere: Vastapaino.

## Palautekyselylomakkeet

Miten muuttaa maailmaa -keskustelu (Mentimeter)



### Miten hyvin seuraavat väitteet kuvaavat tapahtumaa?

Keskustelu oli mielestäni kiinnostava

0  10

Ei laisinkaan Todella hyvin

Sain uutta tietoa kansalaisvaikuttamisen erilaisista tavoista ja toimijoista

0  10

Ei laisinkaan Todella hyvin

Keskustelu innosti minua mukaan kansalaistoimintaan

0  10

Ei laisinkaan Todella hyvin

Osallistuisin uudestaan vastaavanlaiseen tapahtumaan

0  10

Ei laisinkaan Todella hyvin

**Lähetä**

### Vapaat kommenttisi tapahtumasta. Mikä onnistui, missä olisi kehitettävää?

Lyhyet vastaukset ovat suositeltavia. 250 merkkiä jäljellä.

250

**Lähetä**

## Vaikuttava taide -keskustelu (Webropol)

**1. Keskustelu oli mielestäni kiinnostava \***

Ei ollenkaan  0  10 Erittäin paljon

**2. Sain uutta tietoa taiteen tehtävästä / vaikuttavuudesta \***

En ollenkaan  0  10 Erittäin paljon

**3. Keskustelu innosti kokeilemaan taiteella vaikuttamista ja/tai tutustumaan yhteiskunnalliseen taiteeseen \***

Ei ollenkaan  0  10 Erittäin paljon

**4. Osallistuisin uudestaan vastaavanlaiseseen tapahtumaan \***

En osallistuisi  0  10 Oikein miellään

Seuraava

**5. Vapaat kommenttisi tapahtumasta. Mikä onnistui, missä olisi kehitettävää?**

Edellinen Lähetä

## Faktantarkistus-työpaja (Mentimeter)



### Miten hyvin seuraavat väitteet kuvaavat työpajaa?

Työpaja oli mielestäni kiinnostava

0

0  10

Ei laisinkaan Todella hyvin

Sain uutta tietoa siitä, miten tiedon luotettavuutta voi arvioida

0

0  10

Ei laisinkaan Todella hyvin

Keskustelu innosti minua arvioimaan lukemaani ja näkemäni kriittisemmin tulevaisuudessa

0

0  10

Ei laisinkaan Todella hyvin

Osallistuisin uudestaan vastaavanlaiseen tapahtumaan

0

0  10

Ei laisinkaan Todella hyvin

[Lähetä](#)



### Vapaat kommenttisi työpajasta. Millaisia ajatuksia se sinussa herätti?

Lyhyet vastaukset ovat suositeltavia. 250 merkkiä jäljellä.


250

Voit lähettää useita vastauksia

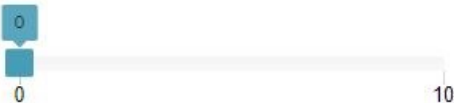
[Lähetä](#)

## Faktantarkistus-työpaja (Webropol)

**1. Työpaja oli mielestäni kiinnostava \***



**2. Sain uutta tietoa siitä, miten tiedon luotettavuutta voi arvioida \***



**3. Keskustelu innosti minua arvioimaan lukemaani ja näkemääni kriittisemmin tulevaisuudessa \***



**4. Osallistuisin uudestaan vastaavanlaiseen tapahtumaan \***



**5. Vapaat kommenttisi tapahtumasta. Mikä onnistui, missä olisi kehitettävää?**

## Rap-työpaja (Webropol)

### Rap-työpajan palautekysely

**1. Työpaja oli mielestäni kiinnostava**

Ei ollenkaan  0  10 Erittäin paljon

**2. Sain uutta tietoa rap-musiikista**

En ollenkaan  0  10 Erittäin paljon

**3. Työpaja innosti minua tutustumaan aiheeseen lisää tulevaisuudessa**

Ei ollenkaan  0  10 Erittäin paljon

**4. Osallistuisin uudestaan vastaavanlaiseseen tapahtumaan**

En osallistuisi  0  10 Osallistuisin mielelläni

Seuraava

**5. Vapaat kommenttisi työpajasta. Mikä onnistui? Missä olisi kehitettävää?**

Edellinen Lähetä

## Vallan Pihalla -pihatapahtuma

**Vallan pihalla palautekysely**

**1. Tapahtuma oli mielestäni kiinnostava**

Ei ollenkaan  0  10 Erittäin paljon

**2. Sain uutta tietoa lähialueeni toimijoista ja vaikuttamismahdollisuuksista**

En ollenkaan  0  10 Erittäin paljon

**3. Tapahtuma innosti minua tutustumaan paremmin omaan kaupunginosaani ja sitä koskeviin asioihin**

Ei ollenkaan  0  10 Erittäin paljon

**4. Osallistuisin uudestaan vastaavanlaiseen tapahtumaan**

En osallistuisi  0  10 Oikein mielellään

**5. Vapaat kommenttisi tapahtumasta. Mikä onnistui, missä olisi kehitettävää?**