

Kokemuksia kirjastopalveluiden vaikuttavuuden arvioinnista *Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt* -hankkeessa

Kirjastoverkkopäivät 27.10.2011

FM Marja Haapaniemi

YTM, Mres Samppa Rohkimainen





Esityksen sisältö

- *Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt* -hanke lyhyesti
- Vaikuttavuuden arviointitutkimuksen teoria
- Vaikuttavuuden operationalisointi tässä tutkimuksessa
- Osahankekohtaiset esittelyt
- Tutkimusmenetelmät ja aineistot
- Tuloksia ja kokemuksia
- Kirjallisuutta





Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt -hanke

Euroopan sosiaalirahaston kolmivuotinen hanke

- Hämeenlinnan kaupunginkirjasto - Hämeen maakuntakirjasto
- Kouvolan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto
- Tampereen kaupunginkirjasto - Pirkanmaan maakuntakirjasto

Osahankkeissa kehitetty erilaisia uusia kirjastopalveluja sekä koulutettu kirjaston henkilökuntaa.

- Tutkimusosio
 - Vaikuttavuuden arvioinnin osuus käynnistynyt Oulun yliopistossa keväällä 2010
 - Tampereen yliopiston osuudessa palvelukehitysprosessien kuvaus

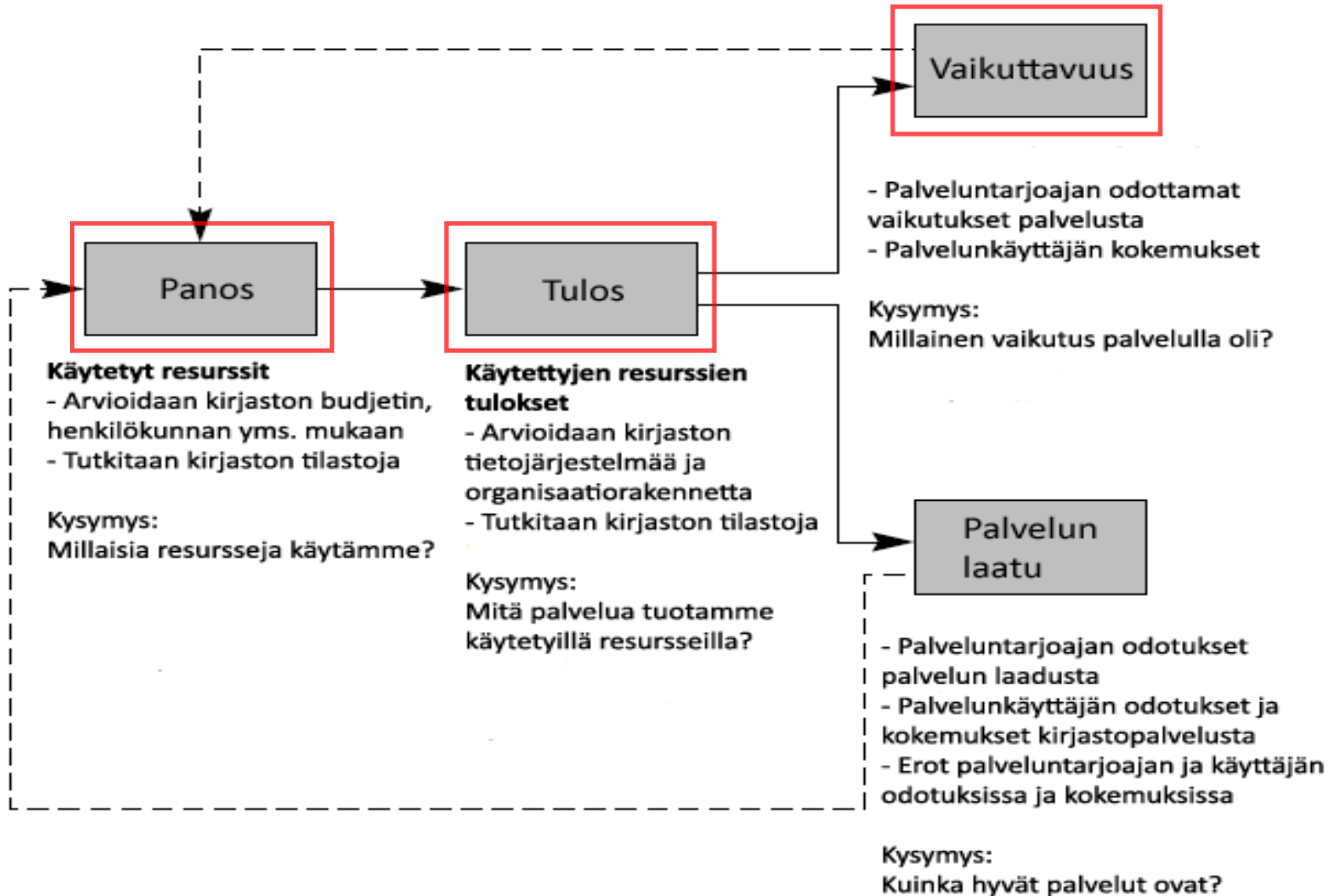


Vaikuttavuuden käsite ja arviointi

- **Vaikuttavuus** (outcome/impact) käsitteenä monitahoinen eikä sille ole yksiselitteistä määritelmää (Brophy 2006; Bertot & McClure 2009).
- Käytetään monenlaisissa asiayhteyksissä (Tervola 2006).
- Vaikuttavuustutkimuksella voidaan perustella investointeja sekä palvelujen resurssointia (Poll 2005).
- Vaikuttavuuden **lähikäsitteitä**
 - tehokkuus (effectiveness)
 - tuottavuus (productivity)
 - kannattavuus (profitability)
 - laatu (quality)
 - taloudellisuus (economy) (Tervola 2005).



Panos (input), tulos (output), vaikuttavuus (outcome)



(Bertot & McClure 2003)

Mitä vaikuttavuus on?

- Vaikuttavuus voi ilmetä
 - Ennakoituina tai ennakoimattomina vaikutuksina
 - Positiivisina tai negatiivisina vaikutuksina
 - Kohdealueella tai sen ulkopuolella
 - Lyhyen, keskipitkän tai pitkän aikavälin muutoksina
 - Muutoksina käyttäjän tietämyksessä, taidoissa, asenteissa ja käyttäytymisessä
- Suppeasti määriteltynä käyttäjän kokema hyöty
(Poll 2003; Brophy 2006; Markless & Streatfield 2006; Rubin 2006)



Vaikuttavuuden arviointitutkimuksen haasteet

- Arvioinnin tavoitteiden määrittely (Kuitunen & Hyytinen 2004)
- Vaikutukset näkyvät usein vasta vuosien kuluessa (Rajamäki 2006)
- Yksilön kokemukseen vaikuttavat monet asiat (Poll 2003; Markless & Streatfield 2006; Rubin 2006)
- Brutto- ja nettovaikutukset (Rossi et al. 1999)
- Vertailuryhmien tutkimus (Rossi et al. 1999; Serola & Vakkari 2011)
- Ennen ja jälkeen palvelun käytön tutkimus (Poll 2005)
- Suomessa kirjastopalveluiden vaikuttavuuden arviointitutkimusta tehty vähän (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010)



Vaikuttavuuden indikaattorit

- **Lähtökohta vaikuttavuuden indikaattoreiden valinta** (Honkonen 2002; Rubin 2006; Botha et al. 2009)
 - Numeerinen tai verbaalinen ilmaisu, joilla kuvataan kohteen ominaisuudessa tapahtuvia muutoksia esimerkiksi tietyn aikajakson kuluessa (Granö-Suomalainen & Lahtinen 2002)
- **Indikaattoreiden tulisi olla**
 - Suoraan yhteydessä siihen, mitä yritetään saavuttaa
 - Selkeitä ja ymmärrettäviä
 - Valideja ja informatiivisia
- **Voidaan esittää kysymyksinä, lausuntoina, väittäminä tai määrinä** (Markless & Streatfield 2006; Rubin 2006; Botha et al. 2009)



Vaikuttavuuden arviointi TTS-hankkeessa

- Vaikuttavuuden käsite laajasti määriteltynä
 - Ennakoidut/ennakoimattomat vaikutukset
 - Positiiviset/negatiiviset vaikutukset
 - Muutoksia käyttäjän tietämyksessä, taidoissa, asenteissa ja käyttäytymisessä
 - Lyhyen aikavälin vaikutukset
- Osahankkeessa kehitetty **kirjastopalvelu** vaikuttaa
 - Kirjaston/palvelun käyttäjiin
 - Kirjaston henkilökuntaan sekä
 - Seudullisella ja kansallisella tasolla

Indikaattorit, joiden avulla **palveluiden** vaikutuksia tarkastellaan on johdettu osahankkeiden tavoitteista



TTS-hankkeen vaikuttavuuden tasot ja indikaattorit

Osahankkeen vaikutus	Odotetut tulokset	Onnistumisen indikaattorit
Kirjaston asiakkaisiin ja palvelun käyttäjiin	Asiakkaan tai käyttäjän osaamisen vahvistuminen.	Lisää ja monipuolistaa yksilöiden ict-valmiuksia, oppimiskokemukset, toimintaan aktivoivat vaikutukset, koettu hyöty.
Kirjaston työyhteisöön ja organisaatioon	Osaamisen vahvistuminen ja tietämyksen lisääntyminen.	Lisää henkilöstön ammattitaitoa sekä lujittaa kirjaston sisäisiä ja ulkoisia verkostoja. Palvelun juurtuminen kirjaston vakinaiseen toimintaan.
Seudulliset vaikutukset	Verkostojen vahvistuminen ja yhteistyön lisääntyminen kirjaston ulkopuolisten toimijoiden kanssa.	Uusien palvelujen syntyminen yhteistyössä ulkoisten toimijoiden kanssa, tilankäytön monipuolistuminen. Yhteistyön juurtuminen kirjaston vakinaiseen toimintaan.



TTS-hankkeen vaikuttavuuden tasot ja indikaattorit

Osahankkeen vaikutus	Odotetut tulokset	Onnistumisen indikaattorit
Medianäkyvyys	Huomattavaa näkyvyyttä eri medioissa. Läsnäolo ja vuorovaikutus verkossa.	Osahanke/kehityskohde saa seudullista ja kansallista näkyvyyttä. Osahanke on aktiivisesti läsnä verkossa.
Palveluinnovaation diffuusio	Kehitetty palvelu sekä siihen liittyvät työkäytännöt leviävät muihin kirjastoihin ja/tai organisaatioihin.	Kehitetty palvelu sekä siihen liittyvät käytännöt otetaan käyttöön muissa kirjastossa ja/tai muissa organisaatioissa.
TTS-hankkeen tavoitteiden toteutumisessa	Osahanke toteuttaa TTS-hankkeelle asetettuja tavoitteita.	Osahankkeen toiminnan tulokset todennettavasti tavoitteiden mukaisia.



Hämeenlinnan osahanke



Alueellinen verkkopalvelu www.hamewiki.fi

- Yhteisölliseen verkkopalveluun kootaan Kanta-Hämeen alueesta tietoja ja tarinoita.
- Artikkeleita ihmisistä, rakennuksista, paikoista, taiteesta, historiasta, luonnosta, menneestä ajasta tai tästä päivästä.
- Alueellista tietoa helposti löydettävässä muodossa.
- Pohjana Mediawiki, jota muokattu käytettävämmäksi.
- Artikkelit linkitetty toisiinsa ja muualle verkkoon wiki-periaatteiden mukaisesti.
- Häme-Wiki avattiin 11.8.2009.



Häme-Wikin periaatteet ja sisältö

Avoimuus: Kuka tahansa voi rekisteröityä verkossa palveluun, jonka jälkeen voi kirjoittaa ja muokata artikkeleita.

Yhteisöllisyys: Tuetaan paikallisyhteisöjen toimintaa mahdollistamalla niille oman toimintansa esittely. Opetuksissa ja esittelyissä ollut parituhatta henkilöä.

Yhteisvastuu: Käyttäjät vastaavat yhdessä Häme-Wikin sisällöstä.

yli tuhat artikkelia ja kuvaa
yli 1,2 miljoona sivunlatausta
Yli 450 rekisteröitynyttä käyttäjää



Häme-Wikin etusivulla aihealue-haku, uusimmat artikkelit, valmiita hakuja, artikkelit kartalla, ohjeita, ajankohtaista jne.

Häme-Wiki

valikko

- Etusivu
- Kahvihuone
- Kaikki sivut
- Ajankohtaista
- Tuoreet muutokset
- Satunnainen sivu
- Toimintosivut
- Ohjeet

haku

Täsmähaku

Siirry Etsi

työkalut

- Linkitetyt sivut
- Linkitettyjen sivujen muutokset
- Lisää kuva- tai äänitiedosto
- Tulostettava versio
- Ikilinkki
- Lisää video
- Selaa ominaisuuksia

rahoittajat

Euroopan unioni Euroopan sosiaalirahasto

Etusivu

Häme-Wiki on vapaasti muokattava tietopankki Kanta-Hämeestä!

Häme-Wikissä on tällä hetkellä 1 028 artikkelia. Rekisteröitymisen jälkeen voit kirjoittaa Häme-Wikiin uusia artikkeleja, täydentää aloitettuja sivuja ja liittää siihen kuvia. Lisätietoja Häme-Wikin käytöstä [Ohje-sivulla](#).

Hae Häme-Wikistä >

[Kirjoita uusi artikkeli](#)

Häme-Wikin uusimmat artikkelit

- Mommilan kirkko (*Myrrä*) - [17. lokakuuta 2011 kello 13.24]
- Harvialan rautatierakennukset (*Aleksi*) - [17. lokakuuta 2011 kello 10.15]
- Metsänkylän kartano (*Kalevi*) - [17. lokakuuta 2011 kello 09.20]
- Elliiän kartano (*Kalevi*) - [17. lokakuuta 2011 kello 09.17]
- Ahlbackan kartano (*Kalevi*) - [17. lokakuuta 2011 kello 09.12]

Tutustu Häme-Wikin sisältöön

- Katso vanhoja valokuvia Hämeenlinnasta.
- Lue hämäläisten muisteluita.
- Tunnetko hämäläiskirjailijoita?
- Kanta-Hämeen luonnonsuojelualueita
- Mitä elokuvia on kuvattu Hämeessä?

Häme-Wikin artikleita kartalla

Kartta Satelliitti Hybridi Maasto

Overlays

Hae Häme-Wikista

- Aihealueet
- Häme
- Ihmisiä Hämeestä
- Kertomuksia ja tarinoita
- Kulttuuri
- Kauppa ja teollisuus
- Luonto ja ympäristö
- Oppilaitokset
- Kadut ja rakennukset
- Seurat ja yhdistykset
- Tapahtumat, messut, festivaalit
- Urheilu ja liikunta

Ajankohtaista

Maakuntajärvi

Kanta-Hämeen maakuntajärveksi on s...
valittu 61%:n ääniosuudella Vanajav...

Kiertävä digitointipiste

Myös lähikirjastoissa on mahdollista c...
VHS-nauhoja. Digitointilaitte kierrätään d...
aikataulun mukaan.

- 20.10.-15.11. Jukolan kirjasto
- 17.11.-15.12. Kalvolan kirjasto

UNIVERSITY OF OULU

Virtuaalipolku.fi

- Kulttuurikohteita, monenlaisia palveluja ja reittejä karttapohjilla.
- Tällä hetkellä 82 karttaa Hämeenlinnasta ja muualta Kanta-Hämeestä.
- Karttapohjina käytetään Googlen karttoja niiden helppokäyttöisyyden, monipuolisuuden ja suosion vuoksi.
- Etusivulla Uusimmat kartat, Ajankohtaista ja Älä unohda näitä

Virtuaalipolun sivuja katsottu 140 000 krt
Googlen karttoja katsottu 500 000 krt
130 rekisteröitynyttä käyttäjää



Virtuaalipolun sivusto on tehty avoimen lähdekoodin Joomla-ohjelmistolla. Portaali mahdollistaa erilaiset hakutavat ja karttojen asiasanoituksen.

Karttoja on kirjallisuudesta, taiteista, historiasta, luonnosta ja ympäristöstä, palveluista, tapahtumista, liikunnasta jne.

Virtuaalipolku.fi

Etusivu **Kartat** Yhteisö INFO

Virtuaalipolku.fi tarjoaa kulttuur...
Etusivulla on uusimpia ja ajankohtaisimpia karttoja ja palveluita. Löydät ohjeita sivuston käyttöön sekä karttojen...

Etsi karttoja hakusanoilla Valitse ai...

LISÄÄ OMA KARTTASI
OMAT SUOSIKIT

- Historia (14)
- Kirjallisuus (7)
- Luonto ja ympäristö (15)
- Palvelut (22)
- Seikkailu (2)
- Taiteet (10)
- Tapahtumat (2)
- Urheilu ja liikunta (8)

... ja palveluita Google-kartoilla.
... luokitella kartat aihealueen mukaan. INFO-painikkeen kautta...
... palvelu on Hämeenlinnan kaupungin ylläpitämä.

Hämeenlinna Renko Tuulos Forssa veistokset Verkate...
kävelyreitti Myllymäki kaunokirjallisuus muistomerkit V...
museot säveltäjät romaanit lapset ravintolat Keinusa...

... kartta Vanajavesi Kaupunginpuisto puistot Jean Sibelius
koti Hattula kotiseutumuseot leikkipuistot Hämeen linna
rkkii Laivaranta Aukusti Veuro Tammela kirjastoautot




Kohteista lyhyitä esittelyjä, lisätietoja löytyy Häme-Wikistä.

Karttakohteiden ikoneista löytää tietoa kohteista, kuvia, äänitiedostoja, videoita, linkkejä jne.

Aikakone Eenokki

Palokunnankatu 12-14
Kartan on päivittänyt Virtuaalipolku.fi viimeksi syys.29



Hämeen Suojan rakentaminen juutalaiskortteliin. Kuva Enok Rytkönen 1930.

[Lisää aiheesta Häme-Wikissä.](#)

Reittiohjeet [Hae lähisiedulta](#) [Tallenna kohteeseen...](#) [lisää ▾](#)

Anne Hännisen Hämeenlinna

Liikkumaton kylmyys
Kartan on päivittänyt Virtuaalipolku.fi viimeksi lok 28, 2010

Anne Hännisen runokokoelmasta Olijilla täytetty nainen (2005).


[Kuuntele runo.](#)

[Lainaa teos kirjastosta.](#)

Reittiohjeet [Hae lähisiedulta](#) [Tallenna kohteeseen...](#) [lisää ▾](#)

Punaportin blues

Höyhensaari
Kartan on päivittänyt Virtuaalipolku.fi viimeksi maa.1



Hämeenlinnan kaupungin historia -linen museo.

"Mä synnyin kauan sitten Höyhensaarella, vaikka itse sitä muista en."

Höyhensaari oli yksityinen synnytysairaala Paavonkulmassa (Rauhankatu 3). Lääkäri Ensio Kurki-Suonio perusti sairaalan vuonna 1929. Kurki-Suonio perheineen asusti samassa rakennuksessa, sairaalan puolelle

Reittiohjeet [Hae lähisiedulta](#) [Tallenna kohteeseen...](#) [lisää ▾](#)



Virtuaalipolulla hyödynnetään myös lisätyn todellisuuden (Augmented Reality) toiminnallisuutta. Toistaiseksi QR-koodien käyttö on ollut vähäistä.

Hämeenlinnan osahankkeen tutkimusmenetelmät ja aineistot

- Henkilökunnan (N=5) ja projektihenkilöstön (N=2) haastattelut
- Verkkokysely asiakkaille (N=7), räätälöity verkkokysely palveluun rekisteröityneille käyttäjille (N=51)
- Yhteistyökumppaneiden puhelinhaastattelu (N=4)
- Editointitilan/digitointipisteen käyttäjän haastattelu (N=2)
- Sosiaalisen median koulutukseen osallistuneiden kysely (N=7)
- Osahankkeen toimintaa koskevat seurantatilastot
- Medianäkyvyyden analyysi
- Verkkonäkyvyyden analyysi



Hämeenlinnan osahankkeen tuloksia

Koulutukset ja palvelujen käyttö tarjonneet asiakkaille **oppimiskokemuksia** esim.

- Wiki-kirjoittamisessa, kuvankäsittelyssä, karttapalvelun ja somevälineiden käytössä, tiedon jakamisessa.

Asiakkaat kokeneet **suoraa hyötyä** uusista palveluista

- **Editointitila**
 - Aktivoinut asiakkaita digitoimaan/editoimaan aineistoja, lisännyt etenkin senioriväen atk-taitoja sekä tarjonnut harrastusmahdollisuuden.
- **Häme-Wiki**
 - Kokoaa alueellista historiaa ja perinnetietoa, jota ei muualta saa.
 - Tarjoaa esim. yhdistyksille mahdollisuuden oman toiminnan esittelylle.
- **Virtuaalipolku**
 - Auttaa palvelujen löytämisessä, esim. hiihtolatukartaston suuri suosio.
 - Tarjoaa mahdollisuuden osallistua alueen julkisuuskuvan rakentamiseen.



Hämeenlinnan osahankkeen tuloksia

Vaikutuksia kirjaston henkilökunnan keskuudessa

- Koulutukset lisänneet valmiuksia ”*ottaa vastaan uusia työmenetelmiä ja -tehtäviä.*”
- ”*Päivittäneet näkökulmia ja tuoneet uusia ajatuksia.*”
- ”*Lisänneet varmuutta ja motivaatiota omaan työhön.*”
- Lisännyt palvelujen tuotteistamis- ja markkinointitaitoja.
- Lisänneet tiedonlähteiden valikoimaa asiakaspalvelussa.
- Lisänneet myös työtehtäviä ja stressiä.



Hämeenlinnan osahankkeen tuloksia

- Synnyttänyt yhteistyötä useiden ulkoisten toimijoiden kanssa
 - Hämeenlinnan kaupungin eri yksiköt.
 - Oppilaitokset rajoitetusti mukana.
 - Harrastejärjestöt, asukastoimikunnat, yhdistykset, yritykset.
 - Lähikuntien kirjastot.
- Editointitiloja otettu käyttöön tai suunnitellaan otettavan käyttöön muissakin kirjastoissa.
- Editointitila, HW ja VP saaneet seudullista ja kansallista näkyvyyttä.
- Alueellinen identiteetti vahvistunut.



Kouvolan osahanke



Monikäyttöinen kirjastotila

- Medialaboratorion toiminnan painopiste nuorten ja maahanmuuttajien itseilmaisun tukemisessa av-mediavälineiden opastuksen, työpajatoiminnan ja toimintaan aktivoinnin keinoin.


Toimintamuodot

- Iltapäivätoiminta, mediatuotannot, yhteistyö koulujen, nuoriso- ja maahanmuuttajapalvelujen kanssa, yhteistuotannossa järjestetyt tapahtumat, näyttelyt, workshopit ja kerhot.

Mediamaja 2011 <http://www.youtube.com/watch?v=msC9AIEGbZU>

Sacrament of Silence "Oars" musiikki video <http://www.youtube.com/watch?v=tKs8O4mtURo>
making of <http://www.youtube.com/watch?v=yXLbisNJr6Y&feature=related>





Kouvolan tutkimusmenetelmät ja aineisto

- Henkilökunnan ja projektihenkilöstön haastattelut (N=11)
- Räätelöity verkkokysely opettajille (N=8)
- Asiakashaastattelut ja gallup-kysely tapahtuman yhteydessä (N=23)
- Osahankkeen toimintaa koskevat seuranta-tilastot
- Medianäkyvyyden analyysi
- Verkkonäkyvyyden analyysi



Kouvolan osahankkeen tuloksia

Mediamajan työpajatoiminta ja opastukset tarjonneet asiakkaille monipuolisia **oppimiskokemuksia** esim.

- av-laitteiden käytössä, kuvan-, äänen- ja videonkäsittelyssä, itseilmaisun kehittämisessä, sisältöjen verkkolevittämisessä sekä tapahtumien järjestämisessä.

Asiakkaat kokeneet **suoraa hyötyä** uusista palveluista

- Mahdollisuus saada asiantuntevaa opastusta omien tuotosten tekemiselle ja jakelulle verkossa.
- Mahdollisuus laitteiden lainaamiseen.
- Tarjoaa tilan nuorten vapaa-ajanvietolle, kehittäväälle harrastamiselle, kavereiden tapaamiselle sekä monikulttuuriselle kohtaamiselle.
- Tarjoaa paikan omien näyttelyiden ja tapahtumien järjestämiselle.
- Harrastajayhteisöjen muotoutuminen



Kouvolan osahankkeen tuloksia

Mediamajan toiminnan vaikutuksia kirjaston henkilökunnan keskuudessa

- Koulutukset lisänneet rajoitetusti henkilökunnan valmiuksia digitaalisen median käsittelyssä.
- Laajentanut toimintamahdollisuuksia kirjaston av-tuotannoissa.
- Tarjoaa henkilökunnalle atk-opastusta tarpeen mukaan.
- Laajentanut kirjaston asiakaspalvelua yksilölliseen atk-opastukseen ja av-projekteihin.
- Lisännyt kirjaston *”yleistä tapahtumista”*.



Kouvolan osahankkeen tuloksia

- Yhteistyö vakiintunut useiden ulkoisten toimijoiden kanssa
 - Pelikiertue lähikuntien kirjastoissa.
 - Maahanmuuttajapalvelut ja nuorisotoimi.
 - Työpajoja Kouvolan oppilaitosten opetusryhmien kanssa.
 - Tarjoaa harjoittelupaikkoja.
 - Tilan muunneltavuus erilaisten tapahtumien tarpeisiin.
 - Nuorten taitelijoiden näyttelyt.
- Mediamajaa esitelty laajasti ja se on saanut alueellista näkyvyyttä.



Tampereen osahanke

- Kirjaston uusien työmuotojen mallintaminen
- Tapahtumatuottaja
 - Palkattu tapahtumatuottaja
- Mediakasvatus
 - Henkilökunnalle suunnattua koulutusta
- PIKI-verkkokirjastoprojekti
 - Tavoitteena ”*uusia Tampereen kaupunginkirjaston verkkosivusto ja Pirkanmaan PIKI-kirjastojen yhteinen PIKI-verkkokirjasto*”





Tampereen osahankkeet tutkimusmenetelmät ja aineistot

- Henkilökunnan ja projektihenkilöstön haastattelut (N=4)
- Osahankkeen toimintaa koskevat seurantatilastot
 - » Järjestetyt tapahtumat
 - » Koulutusten osallistujalistat ja palautelomakkeet
- PIKI-verkkokirjastoprojektin loppuraportti
- *Tulevaisuuden kirjasto* -kyselyn aineiston analyysi
- Tutkimus vielä osittain kesken



Tampereen osahankkeen tuloksia

Henkilökunnan mediakasvatus/medialukutaidon koulutus

- Uusien lukutaitojen ja digitaalisten sisältöjen koulutuskokonaisuus.
 - Käynnistynyt alkukesästä, vielä kesken
 - Sisältää kolme luentoa ja kolme työpajaa
 - Tähän mennessä 56 koulutukseen osallistunutta.
 - Palautelomakkeissa koulutukset arvioitu hyödyllisiksi
- Asennemuutos henkilökunnan keskuudessa hidasta.
 - Koulutusten vaikutuksia mahdollista tutkia vasta ajan kuluessa.
- Keskustelua medialukutaidosta ollut myös henkilökunnan erilaisissa tiimitapaamisissa.



Tampereen osahankkeen tuloksia

Tapahtumatuotanto

- Kirjastolle palkattu tapahtumatuottaja.
- Työmäärä jakaantuu tasaisemmin ja yksi henkilö vastaa kokonaisuudesta.
- Tapahtumien koordinointi tapahtuu selkeämmin.
- Tapahtumatuotannon linjaukset ja käsikirja
 - Vielä julkaisematta
- Yhteistyöverkostoja muodostettu uusiin järjestöihin ja yhdistyksiin.
- Uutena kohderyhmänä myös maahanmuuttajat.
- Järjestettyjen tapahtumien määrässä ei suurta muutosta.



Tampereen osahankkeen tuloksia

PIKI-verkkokirjastoprojekti

- Uudistettu Tampereen kaupunginkirjaston verkkosivut
- Piki-verkkokirjastoon neljä sisältöosiota
 - Musiikki; Lapset; Nuoret; Lue, katso, kuuntele
- Aineistoon liittyviä vuorovaikutteisia palveluita
 - Esim. asiakkaiden kirja-arvostelut
- Kehittäminen tapahtuu aidosti yhteisöllisesti

Kirjastojärjestelmäpäivityksestä ja tietokannan formaattimuutoksesta johtuen järjestelmän toiminnassa esiintynyt virheitä ja ongelmia

- Asiakkailta tullut toistaiseksi negatiivista palautetta.
- Verkkopalveluiden saavutettavuus hetkellisesti vaikeutunut.
- Asiakkaiden kokemia vaikutuksia mahdollista tutkia vasta ajan kuluessa.





Johtopäätöksiä

Osahankkeissa kehitetyt **palvelumuodot ovat uudistaneet** ja laajentaneet kirjastojen toimintamahdollisuuksia.

- Monipuolisia tietoyhteiskuntataitoja kansalaisille.
- Kirjastotilan käytön monipuolistuminen.
- Uudet verkkopalvelut luoneet alueellista yhteisöllisyyttä.
 - Käyttäjät sisältöjen kehittäjiksi.
 - Verkkopalveluiden kytkeytyminen alueen muihin palveluihin.
- Ammatillista oppimista
 - Arkipäiväisten työtapojen muutos.
 - Verkkotyön korostaminen.
 - Asenteiden muutosta.
- Osahankkeiden välistä kokemusten vaihtoa



Kokemuksia

- Kirjastopalveluiden vaikuttavuuden arviointia tehty Suomessa vähän
 - Tutkimus edellyttänyt teoriaperustan valintaa ja soveltamista.
- Vaikuttavuusindikaattorien räätälöinti palvelukohtaisesti
 - Kokonaishankkeen ja/tai osahankkeiden väljästi määritellyt tavoitteet vaikeuttavat palvelukohtaisten indikaattoreiden määrittelyä.
- Tutkimuskohteiden erilaisuus asettaa vaatimukset tutkimusmenetelmien valinnalle
 - Suhteutettava käytettävissä oleviin resursseihin.
- Huomioitava osahankkeiden ”eläminen” ja toimintatapojen muotoutuminen
 - Tutkimuksen kyettävä reagoimaan muutoksiin.
- Asiakaslähtöisyyden merkitys palveluiden kehittämisessä.



Kirjallisuutta

- Bertot, J. & McClure, C.** (2003) Outcomes Assessment in the Networked Environment: Research Questions, Issues, Considerations, and Moving Forward. *Library Trends* 51 (4), 590-613.
- Botha, E., Erasmus, R. and Deventer, M.** (2009) Evaluating the Impact of a Special Library and Information Service. *Journal of Librarianship and Information Science* 41 (2), 108-
- Brophy, P.** (2006) Measuring Library Performance: principles and techniques.
- Honkonen, R.** (2002) Ammattikorkeakouluopintojen keskeyttäneet ja sen vähentäminen. KeVät-projektin arviointi.
- Kohta, L & Ahola, M** (2008) Kirjastopalveluiden vaikuttavuusarviointi – mihin tarvitaan sairaalan kirjastopalveluja? *Signum* (6), 5-9
- Kuitunen, S. & Hyytinen, K.** (2004) Julkisten tutkimuslaitosten vaikutusten arviointi. Espoo: Valtion teknillinen tutkimuslaitos.
- Markless, S. & Streatfield, D.** (2006) Evaluating the Impact of Your Library. London: Facet Publishing.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö** (2010) Yleisten kirjastojen laatusuositus. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010: 20.



Kirjallisuutta

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

Poll, R. (2005) Measuring the impact of new library service. World Library and Information Congress: 73th Ifla General Conference and Council 2005, Oslo.

Rajavaara, M. (2006) Yhteiskuntaan vaikuttava Kela. Katsaus vaikuttavuuden käsitteisiin ja arviointiin. Vammala: Vammalan kirjapaino.

Rossi, P., Freeman, H., & Lipsey, M. (1999) Evaluation. A Systematic Approach. London: Sage Publications.

Rubin, R. (2006) Demonstrating Results: Using Outcome Measurement in Your Library. Chicago: American Library Association.

Serola, S. & Vakkari, P. (2011) Yleinen kirjasto kuntalaisten toimissa. Tutkimus kirjastojen hyödyistä kuntalaisten arkielämässä. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2011: 21.

Tervola, T. (2005) Vaikuttavuus käsitteenä ja arvioinnin kohteena. Teoksessa Esa Niemi (toim.) Pysyvä muutos? Kehittämishankkeiden vaikuttavuutta etsimässä, 10-18. Tampereen yliopistopaino: Tampere.



Hankkeen julkaisut ja esitelmät

Haapaniemi M. & Rohkimainen, S. (2011) *Tulevaisuuden kirjasto –kyselyn tulokset*. Tutkimusraportti (sisäisessä jakelussa)

Kortelainen, T. & Rohkimainen, S. Web based participatory regional memory building. Case Häme-Wiki, Hämeenlinna regional library. EUROPEAN PUBLIC LIBRARIES TODAY AND IN A HISTORICAL CONTEXT. Nordic conference on public library research – Oslo, Norway, December 9-10, 2010.

Kortelainen, T., Rohkimainen, S., Haapaniemi, M., Kronqvist-Berg, M. and Saraste, M. (2011) Virtual cultural path and wiki based database as examples of Library 2.0 services in Finland.

Rohkimainen, S. (2011) [Geo-encoding of local services and information: Virtuaalipolku.fi](http://www.virtuaalipolku.fi) ISSOME 2011 Conference. Turku, August 26, 2010. (Conference Proceedings in Press).

Rohkimainen, S. & Kortelainen, T. (2010) Välineitä kirjastojen verkkoyhteisöpalvelujen vaikuttavuuden arvioinnille. Informaatiotutkimuksen päivät, Tampere, 21.-22.10.2010. Informaatiotutkimus 29, Nro [3](#)





Yhteystiedot

Projektitutkija

FM Marja Haapaniemi

marja.haapaniemi@oulu.fi (16.11.saakka)

YTM, MRes Projektitutkija

Samppa Rohkimainen

samppa.rohkimainen@oulu.fi (15.12.saakka)

TTS-hanke: teemu.rauhala@tay.fi

