

# Lahti

## ***Hyvinvoinnin mittaaminen ja vaikuttavuuden arviointi lähikirjastoissa päätöksenteon tueksi***

Case: Lahden Ahtialan ja Launeen lähikirjastojen palveluiden vaikutus käyttäjien hyvinvointiin



# Taustaa

- Aihe työhön tuli työnantajalta
- Lähikirjastojen hyvinvointivaikutukset käyttäjiinsä
- YAMK-opinnäytetyössä tulee aina luoda jokin konkreettinen tuotos
  - Mittaristo lähikirjastojen vaikuttavuuden arviointiin
  - Mittaristoa ei ajanpuutteen vuoksi voinut testata, vaikka kuuluu osana konstruktivistista tutkimusta
  - Työn mittaristo siis teoreettinen





# Hyvinvoinnin määrittely

- Hyvinvoinnille ei ole yhtä oikeaa määritelmää
- Opinnäytetyön hyvinvoinnin määritelmä perustuu Erik Allardtin (1993) hyvinvoinnin kolmijakoon (having-loving-being)
  - Hyvinvoinnin ulottuvuudet voidaan jakaa elintasoon (having), sosiaalisiin suhteisiin (loving) ja mielekkääseen tekemiseen (being)
  - Myös THL käyttää Allardtin määritelmää
- Tärkeää käyttää sekä objektiivisiä että subjektiivisiä mittareita
  - Asiakkaiden näkemykset ja kokemukset tulisi näkyä mittaustuloksissa määrällisten mittaustulosten lisäksi



# Kunnat, kirjastot ja hyvinvointi

- Kuntien tärkeimmät tehtävät on edistää asukkaidensa hyvinvointia ja kunnan elinvoimaa
- Ilman hyviä mittareita on vaikea arvioida strategista onnistumista
- Kirjastojen hyvinvointivaikutukset näkyvät yleensä välillisesti yhteiskunnassa ja käyttäjien elämässä
- Pelkästään talouteen nojaavat mittarit eivät anna kokonaiskuvaa hyvinvoinnin tilasta tai palvelun vaikuttavuudesta hyvinvointiin





# Vaikuttavuuden mittaaminen kirjastoissa

- Lainamäärät ja käyttäjien tyytyväisyyskyselyt eivät kerro koko totuutta kirjaston sosiaalisesta roolista ja hyvinvointivaikutuksista
- Päätäjille yleensä tärkeintä on palveluiden rahallinen arvo
- Kirjastoissa ei välttämättä ole resursseja suuriin kyselyihin, joten painopiste tulee olla kriittisimmissä alueissa vaikuttavuuden arvioinnin kannalta
- Kirjastopalveluiden tuottaman arvon määrittely vaikeaa, mutta ei mahdotonta





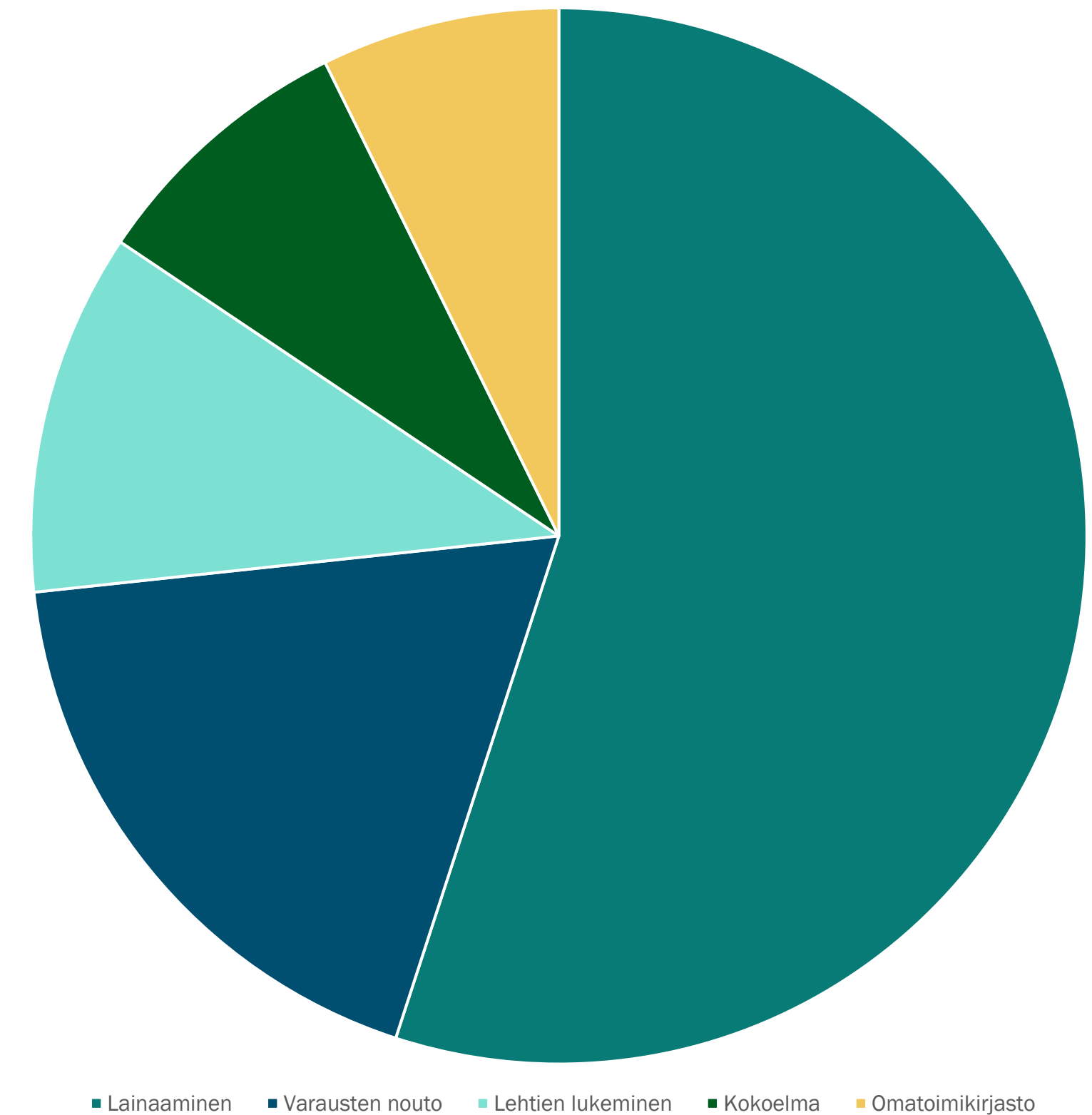
# Tutkimus

- Konstruktiivinen tutkimusote
  - Tavoitteena luoda malli, kuvio tai suunnitelma, jolla ratkaistaan tosielämän ongelma
- Käsillä oleva ongelma tulee sitoa olemassa olevaan teoreettiseen tietoon
- Kolme tutkimusmenetelmää
  - Käyttäjäkysely Ahtialan ja Launeen lähikirjastojen käyttäjille
  - Kysely Ahtialan ja Launeen lähikirjastojen sidosryhmille (koulut, päiväkodit, kolmannen sektorin toimijat)
  - Ideointityöpaja lähikirjastojen henkilökunnalle
  - Havainnointi Ahtialan ja Launeen lähikirjastoissa
- Teorian ja tutkimusmenetelmien avulla saadun tiedon perusteella luotiin malli ja mittaristo

# Käyttäjäkyselyn tuloksia

- Vastauksia yhteensä 145
- 68 % vastaajista piti tärkeänä, että kirjasto sijaitsee lähellä kotia
  - 19 % käyttäjistä ei käyttäisi kirjastoa ollenkaan, jos se sijaitsisi kauempana
- Vastaajista lähes neljännes piti tärkeänä, että kirjasto on kävely- tai pyöräilymatkan päässä
  - Syinä olivat mm. autottomuus, huono fyysinen kunto tai vähävaraisuus
- 10 % vastaajista oli huolissaan lähikirjastojen lakkauttamisesta
- Vanhemmat kokivat lähikirjaston turvallisena paikkana lasten vierailuun itsenäisesti
- Perheet kokivat lähtemisen lähikirjastoon helpompana kuin pääkirjastoon

Lähikirjaston tärkeimmät palvelut



# Asiakaskyselyn vastauksia

”Se, että kirjasto on lähellä, on hyvin tärkeää. Lähikirjasto on saavutettavissa nopeasti ja ilman autoa. Jos Launeen kirjastoa ei olisi, käyttäisin kirjaston palveluja huomattavasti harvemmin. Saattaisin käydä joskus harvoin pääkirjastossa, mutta ainakin monet lyhyemmän laina-ajan uutuudet, joissa on varausjonoa, jäisivät tällöin osaltani lainaamatta.”

”Todella tärkeä kun ei ole autoa ja on työtön, joten kauemmaksi ei ole varaa bussillakaan mennä.”

”Jos kirjasto on lähellä, sitä tulee käytettyä useammin ja asuinalue tuntuu kotoisammalta. Kirjaston läheisyys on aina ollut itselle iso plussa asuinalueella, vaikken kävisikään usein.”

”Yksi elämän tärkeimmistä asioista”



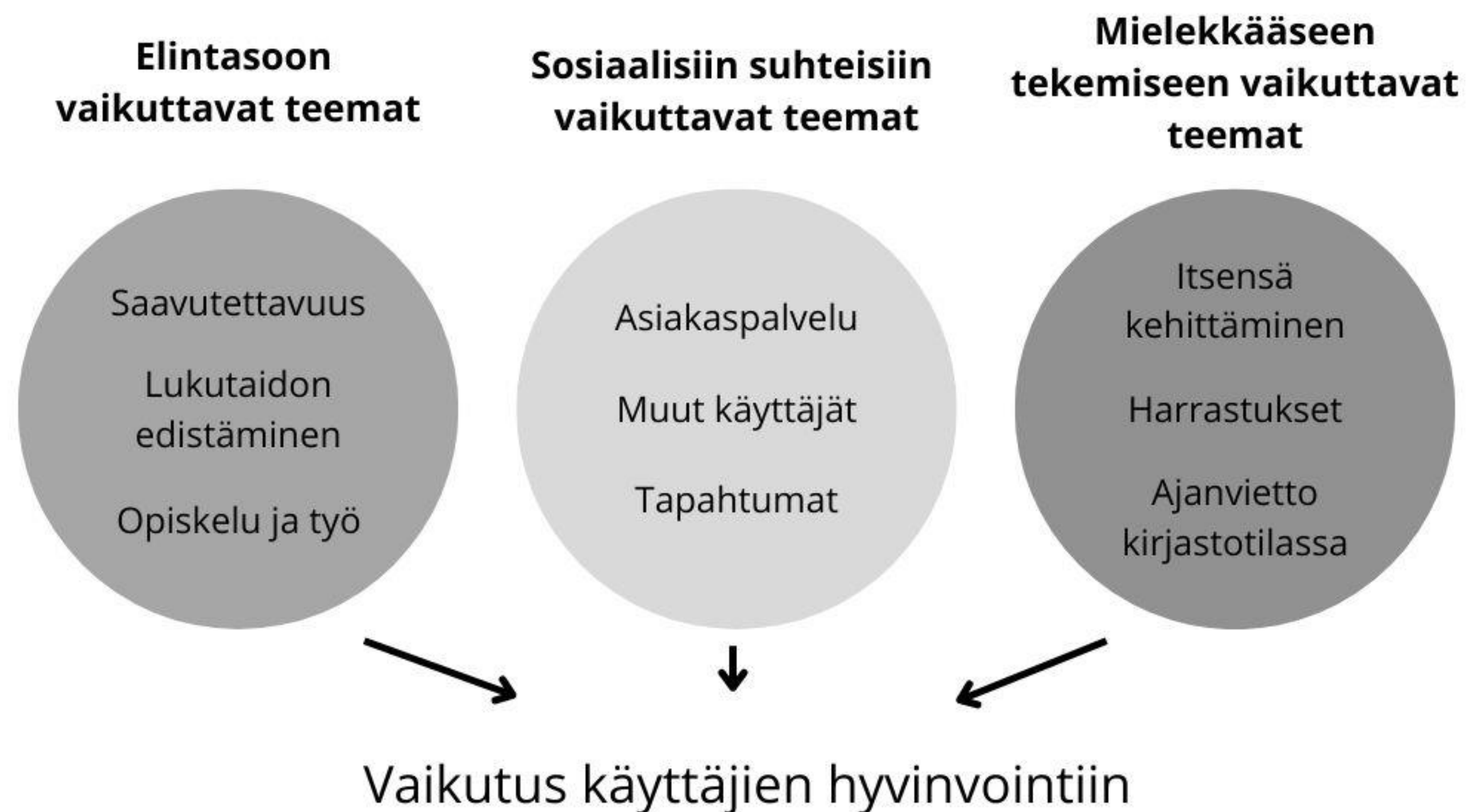
# Henkilökunnan ja sidosryhmien näkemykset sekä havainnointi

- Kaikille sidosryhmille lähikirjaston palvelut olivat merkittäviä omassa toiminnassa. Joko kirjasto tarjosi aineistoa, palvelua tai tilaa, jota he pystyivät hyödyntämään.
- Henkilökunta koki, että asiakkaiden hyvinvointi näkyy jo heidän olemuksessaan, kun he tulevat kirjastoon. Asiakkaat antavat myös suoraa palautetta, joka on pääasiassa positiivista.
- Henkilökunta näki myös, että kaikki kirjaston palvelut, kokoelmat ja tilat tukevat asiakkaiden hyvinvointia tavalla tai toisella.
- Havainnointia tehtiin molemmissa lähikirjastoissa, ja havainnoinnin tulokset tukivat asiakkaiden, sidosryhmien sekä henkilökunnan vastauksia.



# Hyvinvoinnin teemat lähikirjastoissa

Teorian ja tutkimusmenetelmien tulosten avulla voitiin tunnistaa teemoja, jotka sopivat Allardtin kolmijakoon (having-loving-being) sopiviin ulottuvuuksiin





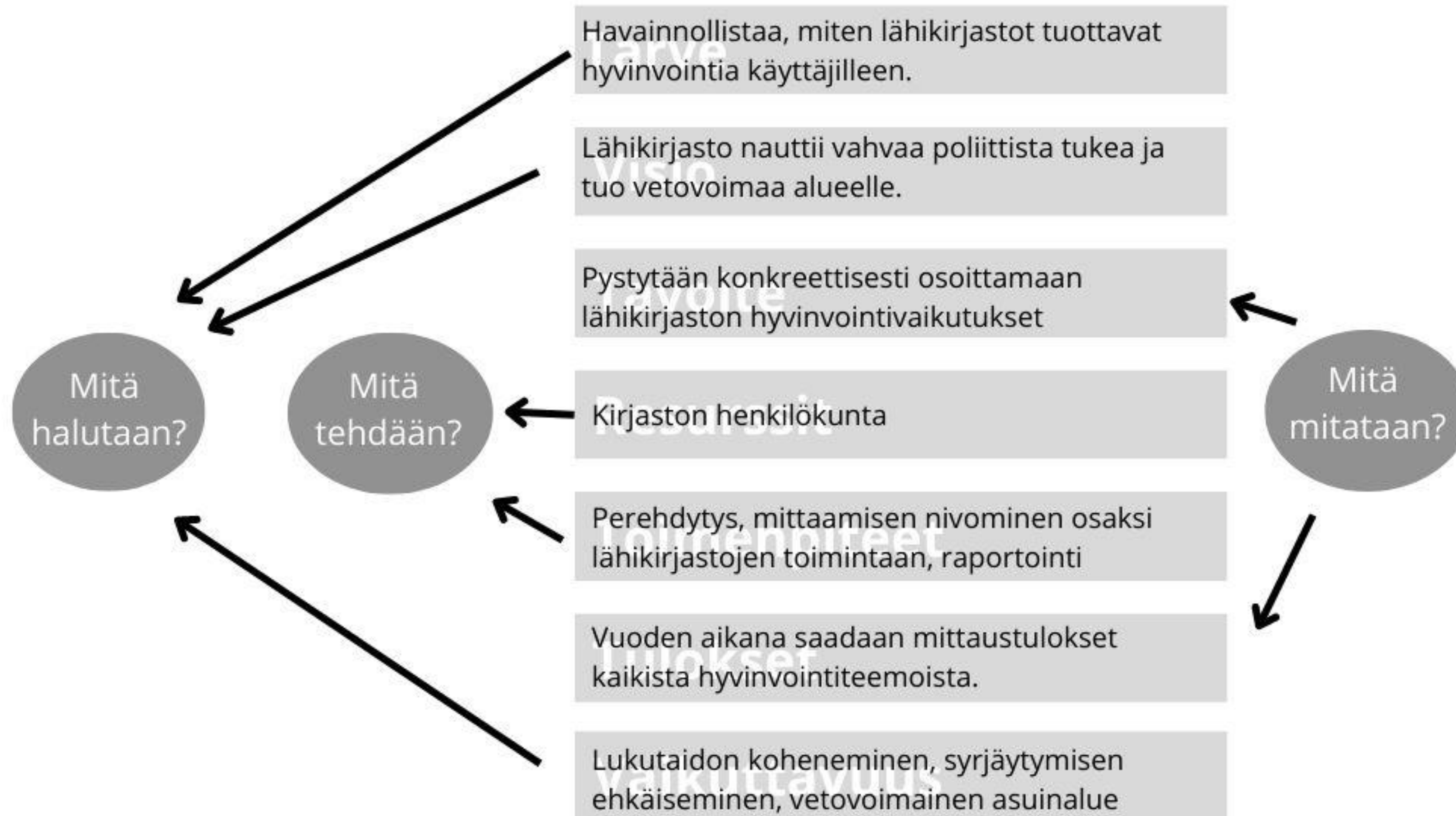
# Vaikuttavuuden arviointi ja mittaaminen

- Mittariston luominen vaatii vaikuttavuuden arvioinnin työkaluja, jotta mittaaminen voi tapahtua tehokkaasti ja palvelen strategista tarkoitusta
- Tässä työssä käytettiin vaikuttavuuden arvioinnin työkaluina vaikuttavuusketjua sekä vaikutuspuuta
- Vaikuttavuusketju
  - Johtamisen työkalu, joka auttaa hahmottamaan kokonaisuutta arviointitoiminnassa
- Vaikutuspuu
  - Jäsennetään ratkaistava ongelma sekä tavoiteltavat muutokset ja vaikutukset





# Vaikuttavuusketju: Mittaaminen osaksi toimintaa

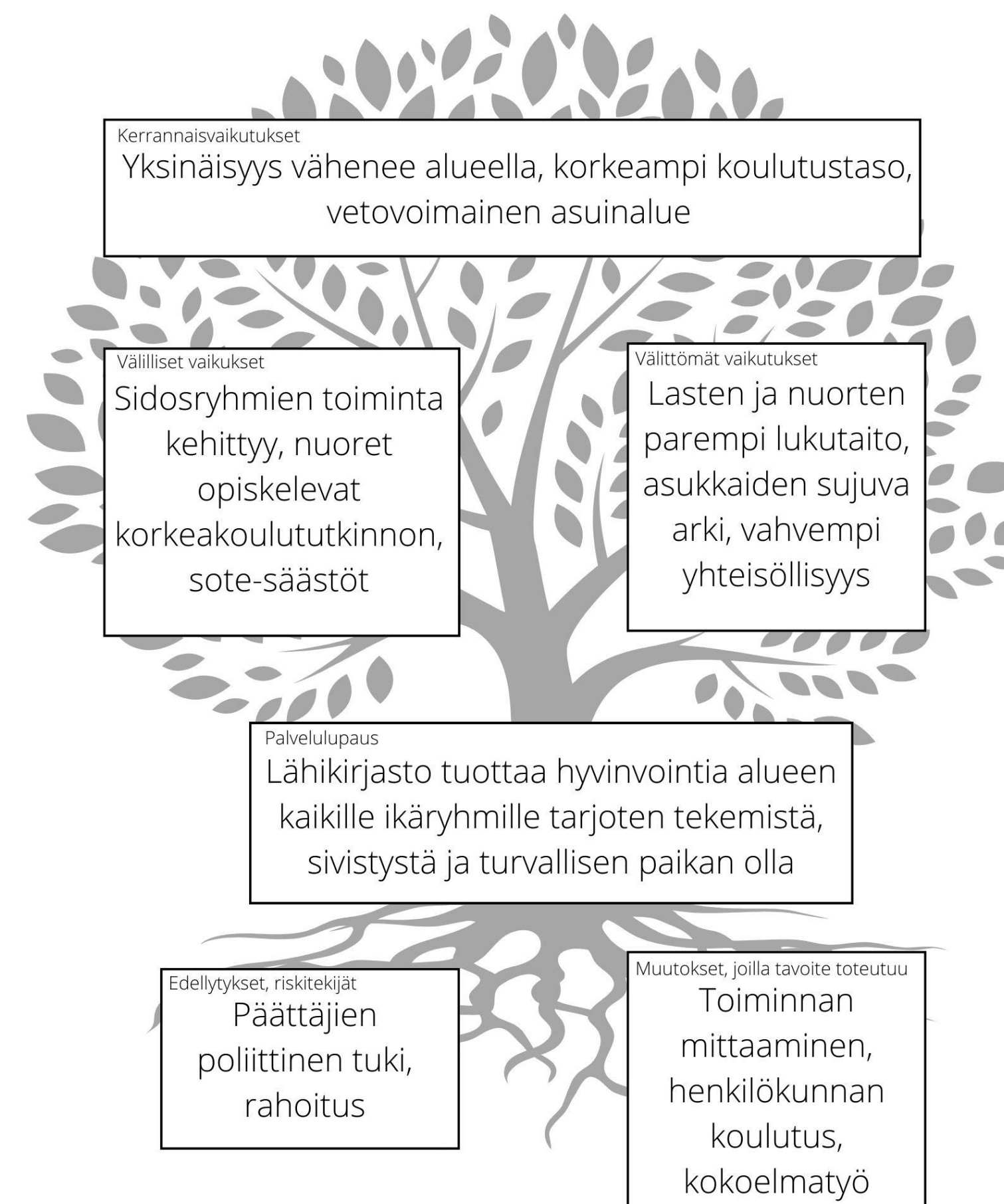




# Vaikutuspuu: Lähikirjastojen hyvinvointivaikutukset

- Juuret kuvaavat edellytyksiä ja riskitekijöitä sekä muutoksia, joita tavoitteiden toteutuminen vaatii
- Rungossa on palvelulupaus
- Alaoksissa näkyvät välittömät vaikutukset ja välilliset vaikutukset
- Yläoksissa näkyvät kerrannaisvaikutukset

## Vaikutuspuu: Lähikirjastojen toiminnan vaikuttavuus alueella





# Mittaristo

- Mittaaminen havainnollistaa tapahtuneen muutoksen
- Vaikuttavuusketjun ja vaikutuspuun lisäksi mittariston tueksi on tärkeää tehdä tiedonkeruusuunnitelma
  - Suunnitelmasta käy ilmi kuka mittaa, mitä, missä, miten ja millä aikavälillä
- Monipuolisessa mittaristossa on kolme tasoa
  - Prosessimittarit – onko toimintaa toteutettu tarkoituksen mukaisesti ja laadukkaasti
  - Tulostittarit – muutoksen suuruus ja määrä
  - Vaikuttavuusmittarit – muutos yhteiskunnallisessa tarpeessa sekä vision suunnassa
- Tässä työssä prosessimittarit perustuvat pitkälti kirjastot.fi –tilastoihin ja ovat pääasiassa määrällisiä/objektiivisia mittareita
  - Mittarit on jaettu palveluiden tuottamista, palveluiden käyttöä ja palveluiden tehokkuutta ja laatua kuvaaviin mittareihin
- Tulostittareissa käyttäjien näkökulma on keskiössä ja mittaritkin ovat siksi pääasiassa subjektiivisia / laadullisia
  - Kysymykset on jaettu Allardtin hyvinvointimallin mukaisesti elintason, sosiaalisiin suhteisiin ja mielekkääseen tekemiseen liittyviin teemoihin. Ne on myös suunnattu eri ryhmille.
- Vaikuttavuusmittarit ovat sekä laadullisia että määrällisiä, ja ne keskittyvät sen alueen kehitykseen, jossa lähikirjasto sijaitsee



# Vaikuttavuusviestintä

- Yksi tärkeimmistä vaiheista on viestiä lähikirjaston vaikuttavuudesta päättäjille, jotta palvelua edelleen rahoitetaan ja ylläpidetään
- Vaikuttavuusviestintä perustuu aina tutkittuun tietoon
- Kerrotaan mahdollisimman informatiivisesti ja havainnollisesti se tieto, jonka päättäjä haluaa tietää
- Keinoja ovat mm. yritystarina, viestinnällinen vaikutusketju, vaikutustarina sekä mittaristokojelauta





# Lähteitä vaikuttavuuden arviointiin

- Heliskoski, J., Humala, H., Kopola, R., Tonteri, A. & Tykkyläinen, S. 2018. Vaikuttavuuden askelmerkit. Työkaluja ja esimerkkejä palveluntuottajille. Sitra. Saatavissa <https://www.sitra.fi/app/uploads/2018/03/vaikuttavuuden-askelmerkit.pdf>
- Hyvän Mitta. Saatavissa <https://www.hyvanmitta.fi/>
- Mattila, J. 2022. Lähikirjastojen tuottaman hyvinvoinnin mittaaminen päätöksenteon tueksi. Case: Lahden kaupungin Ahtialan ja Launeen lähikirjastot. YAMK-opinnäytetyö. LAB-ammattikorkeakoulu, liiketoimintayksikkö. Lahti. Saatavissa <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2022100520851>
- Vaikuttava yritys. Saatavissa <https://vaikuttavayritys.fi/>



# ***Kiitos!***

Johanna Mattila

044 416 3772

[johanna.mattila@lahti.fi](mailto:johanna.mattila@lahti.fi)

Vanhempainvapaalla [johanna.mattila30@gmail.com](mailto:johanna.mattila30@gmail.com)