

Vaikuttavuuden arvioinnin haasteet - laadullisten tulosten näkökulma

Marja Haapaniemi

Johtava informaatikko, lähipalvelut

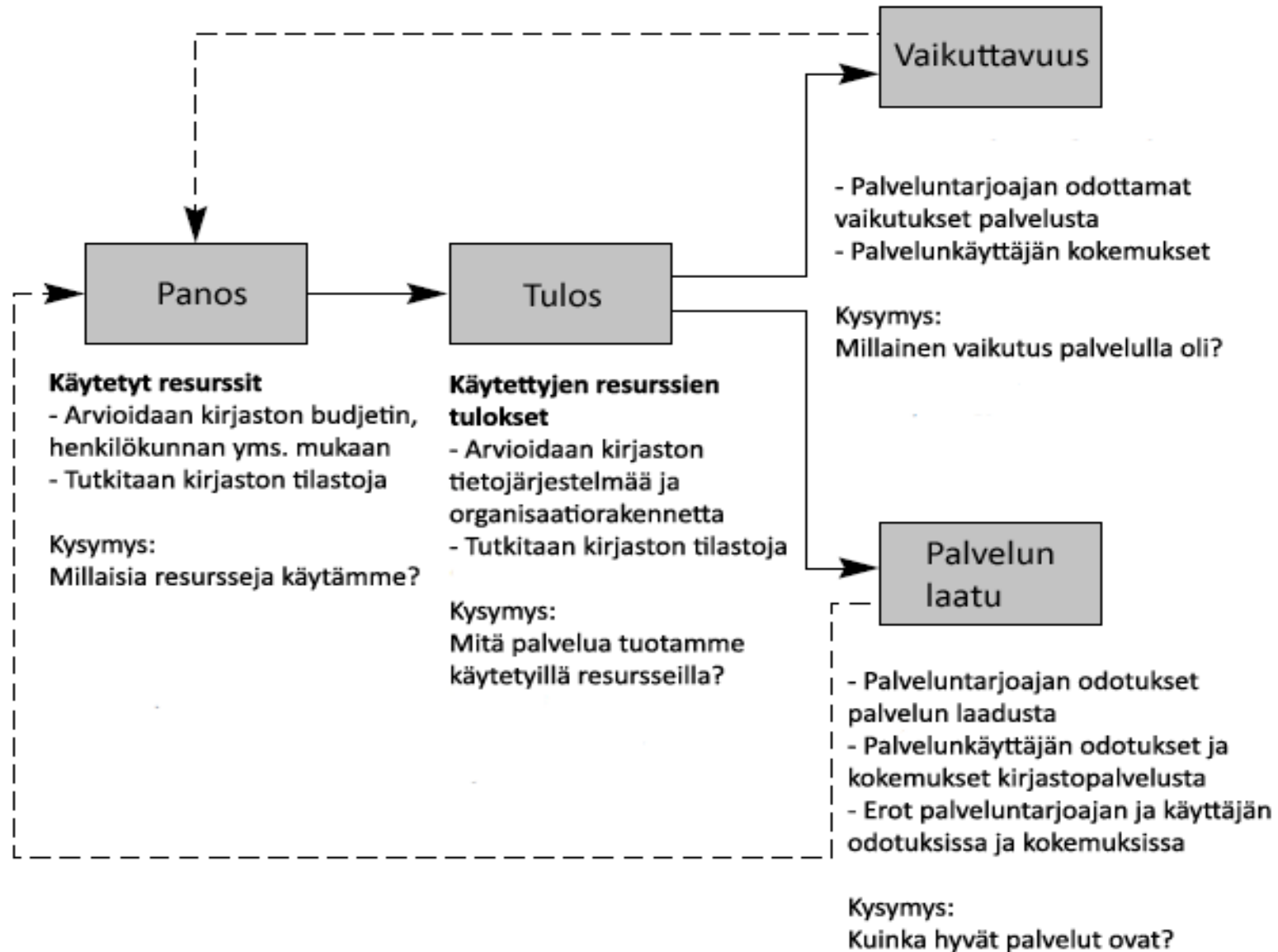
Lahden kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto

Vaikuttavuuden käsite

- ▶ Vaikuttavuus käsitteenä monitahoinen eikä sille ole yksiselitteistä määritelmää
- ▶ Käytetään monenlaisissa asiayhteyksissä
- ▶ Vaikuttavuustutkimusta tarvitaan esim. uusien investointien oikeuttamiseksi sekä perusteiden saamiseksi palvelujen resurssoinille
- ▶ Vaikuttavuuden lähikäsitteitä ovat mm. tehokkuus, tuottavuus, kannattavuus, laatu ja taloudellisuus

Panos, tulos, vaikuttavuus

(Bertot & McClure 2003)



Mitä vaikuttavuus on?

▶ Vaikuttavuus voi olla

- ▶ Ennakoituja tai ennakoimattomia vaikutuksia
- ▶ Tarkoituksellisia tai tarkoittamattomia vaikutuksia
- ▶ Positiivisia tai negatiivisia vaikutuksia
- ▶ Kohdealueella tai sen ulkopuolella
- ▶ Lyhyen, keskipitkän tai pitkän aikavälin muutoksia
- ▶ Merkitykseltään ratkaisevia tai vähäpätöisiä
- ▶ Muutoksia käyttäjän tietämyksessä, taidoissa, asenteissa ja käyttäytymisessä
- ▶ Suppeasti määriteltynä käyttäjän kokema hyöty

Palvelun vaikuttavuuden kuusi tasoa

(Lancaster 1993)

- ▶ Palvelun olemassaolo
- ▶ Tietoisuus palvelusta
- ▶ Palvelun kokeilu
- ▶ Palvelun käyttöönotto
- ▶ Palvelun suositteleminen
- ▶ Palvelun todellinen vaikutus tai hyöty
 - ▶ Vastaa käyttäjän tarpeisiin
- ▶ Korkeakaan palvelun käyttö ei vielä kerro vaikuttavuudesta

Vaikuttavuuden arviointitutkimuksen haasteita

- ▶ Arvioinnin tavoitteiden määrittely
- ▶ Arviointimenetelmien valinta
- ▶ Eri vaikutus eri käyttäjäryhmille
- ▶ Vaikutukset näkyvät usein vasta vuosien kuluessa
- ▶ Yksilön kokemukseen vaikuttavat monet asiat
- ▶ Brutto- ja nettovaikutukset
 - ▶ Kaikki arvioinnissa näkyvät vaikutukset vs. vain tutkitun asian vaikutukset
 - ▶ Vertailuryhmien tutkimus
 - ▶ Ennen ja jälkeen palvelun käytön tutkimus

Vaikuttavuuden indikaattorit

- ▶ Vaikuttavuustutkimuksen lähtökohta käytetyn vaikuttavuuskriteerin valinta
- ▶ Tarvitaan vaikuttavuuden indikaattoreita
 - ▶ Numeerinen tai verbaalinen ilmaisu, joilla kuvataan kohteen ominaisuudessa tapahtuvia muutoksia esimerkiksi tietyn aikajakson kuluessa
- ▶ Indikaattoreiden tulisi olla
 - ▶ Suoraan yhteydessä siihen, mitä yritetään saavuttaa
 - ▶ Selkeitä ja ymmärrettäviä
 - ▶ Valideja ja informatiivisia
- ▶ Voi olla kysymyksiä, lausuntoja, väittämiä tai määriä
- ▶ Mistä näkökulmasta tutkitaan
 - ▶ Palvelun tarjoajan, käyttäjän, yhteiskunnan...

Menetelmävalikoimaa

- ▶ Vaikuttavuuden arviointi edellyttää monipuolisia menetelmiä ja aineistoja
- ▶ Kohteiden erilaisuus asettaa vaatimukset tutkimusmenetelmien valinnalle
- ▶ Usein tarve menetelmätriangulaatiolle
- ▶ Menetelmävalinnat aina suhteutettava käytettävissä oleviin resursseihin

Menetelmävalikoimaa

- ▶ Laadullisia menetelmiä
 - ▶ Erilaiset haastattelut; yksilö, teema, ryhmä
 - ▶ Kyselyt esim. verkossa
 - ▶ Havainnointi
- ▶ Määrällisiä menetelmiä
 - ▶ Erilaiset tilastot
 - ▶ Kyselyt
- ▶ Webometrisiä menetelmiä
 - ▶ Verkkonäkyvyyden analyysi
 - ▶ Linkkianalyysi
 - ▶ Verkkosisältöjen analyysi

Yhteenveto

- Minkä vaikuttavuutta halutaan tutkia
 - Selkeä määrittely
- Mistä näkökulmasta halutaan tutkia
 - Selkeä rajaus näkökulmien välillä
- Millä menetelmillä halutaan tutkia
 - Usein useampi menetelmä tarpeen

- Millä kaikilla muilla asioilla ja tekijöillä on vaikutusta tuloksiin
- Pelkkä palvelun runsas käyttö ei kerro sen vaikuttavuudesta
 - Tarinat numeroiden takana

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.

Kiitos!

- ▶ Marja Haapaniemi
- ▶ marja.haapaniemi@lahti.fi
- ▶ 044-4163 228