

Kirjastopalveluiden vaikuttavuusarviointi – mihin tarvitaan sairaalan kirjastopalveluja?

Laura Kohta ja Mervi Ahola

Vaikuttavuusarviointi (outcomes assessment) on laadullisille menetelmille pohjautuva lähestymistapa palveluiden arviointiin. Kerromme tässä artikkelissa, miten vaikuttavuusarviointia on sovellettu Tampereen yliopistollisen sairaalan kirjastopalveluihin vuosina 2006-2007. Vaikka tutkimuksen lähestymistavoissa olikin matkan varrella ongelmia, tulokset olivat myös rohkaisevia. Noin puolet vastaajista koki, että sairaalakirjasto auttaa työskentelyä, nostaa työn laatua ja edistää tutkimustyötä.

Vaikuttavuusarvioinnin perusidea on, että kirjastojen ei katsota tuottavan vain lukuja ja tilastoja, kuten kävijä- ja lainausmääriä, käyttötunteja ja -kertoja. Sen sijaan kirjastojen palveluiden voidaan ajatella tuottavan käyttäjilleen tai käyttäjissään vaikutuksia, hyötyä, merkityksiä ja muutoksia.

Määrällinen ja laadullinen tieto yhdessä muodostavat monipuolisen aineiston, jonka avulla voidaan nähdä ilmiöiden taakse. Esimerkiksi kävijälukemien keräämisen lisäksi voidaan lähteä etsimään syitä sille, miksi ihmiset käyvät tai eivät käy kirjastossa.

Esitutkimuksella kartoitus käyttäjien kokemuksista

Tampereen yliopistollisen sairaalan (jäljempänä TAYS) lääketieteellinen kirjasto halusi välittää sairaalan johdolle kuvan kirjastopalveluiden merkityksestä sairaalalle. Tavoitteena oli turvata kirjastopalveluiden rahoitus ja käyttäjälähtöinen kehittäminen sairaalassa. Kokonaiskuvan kartoittamiseksi käynnistettiin tutkimusprojekti, jolla kartoitettiin käyttäjien kokemuksia kirjastopalveluista.

Esitutkimus toteutettiin teemahaastatteluina,

joihin osallistui yhteensä 14 henkilöä. Haastattelut olivat tutkijoita, lääkäreitä, hallinnon työntekijöitä, hoitajia ja opiskelijoita. Kaikki haastattelut käyttivät kirjastopalveluja aktiivisesti ja he työskentelivät tai opiskelivat Tampereen yliopistollisessa keskussairaalassa.

Haastattelujen tarkoituksena oli tuottaa tietoa, jonka pohjalta voitaisiin rakentaa kyselylomake kirjastopalveluiden säännölliseen arviointiin tulevana vuosina.

Laadullisten ja määrällistä tietoa tuottavien menetelmien yhteiskäytöllä haluttiin saada kattavaa ja tehokkaasti tuotettua tietoa, joka mahdollistaisi mielekkään raportoinnin ja jatkuvan arvioinnin.

Esitutkimuksen tulokset

Esitutkimusvaiheen haastatteluihin valikoitui omatoimisia kirjaston palveluita säännöllisesti käyttäviä henkilöitä, joiden työ oli kiireistä asian tuntijatyötä. Haastattelut käyttivät paljon kirjaston sähköisiä palveluita sekä omasta työpisteestään käsin että kirjastossa. Useimmat haastatellut olivat sopeutuneet kirjaston sähköisten palveluiden käyttöön erittäin hyvin. Pohjavireenä haastateltujen kertomuksissa oli kuitenkin usein aja-

tus siitä, että varsinaisia kirjastopalveluita ovat fyysiset palvelut.

Haastattelukysymykset johdattelivat haastateltavat kuvailemaan kirjaston vaikuttavuutta konkreettisten esimerkkien avulla. Kuvausten pohjalta lähdettiin muodostamaan kuvaa siitä, miten vaikuttavuudesta voi puhua asiakkaiden kanssa ja millaisia vaikutuksia TAYS:n kirjastopalveilla on.

Ilmiöiden ryhmittelyssä käytettiin apuna kirjastopalveluiden laadun mittaamiseen tarkoitettua LibQUAL+ -arviointityökalua, jonka ryhmittely on samankaltainen kuvauksista löydettyjen pääkohtien kanssa. Näin arviointityökalussa hyödynnettäviksi teemoiksi muodostuivat

- Itsenäinen käyttö (itsenäisen kirjaston käytön onnistuminen, helppokäyttöisyys, tekninen toimivuus)
- Elektroniset aineistot (käytettävyys, saatavuus)
- Etäpalvelut (toimivuus, riittävyys, tarpeisiin vastaavuus)
- Työtila (päättöet, viihtyisyys)
- Käytön miellyttävyys (tunteet, henkilökunta).

Seurantatutkimukseen vaikuttavuuskysymykset valittiin kartoittamaan samoja teemoja muilta osin, mutta etäpalveluiden toimivuutta ja työtilojen viihtyisyyttä ei arviointikysymyksissä otettu esille. Etäkäyttö tapahtuu sairaalan koneilla ja verkossa, eikä yliopiston kirjastolla ole mahdollisuutta vaikuttaa tekniikan toimivuuteen tai koneiden laatuun sairaalassa.

Organisaatiomuutos muutti kysymyksenasettelua

Vaikuttavuustutkimus aloitettiin vuoden 2006 alussa. Toukokuussa 2006 tuli tieto, että TAYS lakkauttaa oman lääketieteellisen kirjastonsa toiminnan saman vuoden lopussa. Kirjastopalveluiden turvaamiseksi käynnistettiin heti neuvotellut palveluiden ostamisesta Tampereen yliopistolta ja vuoden 2006 lopussa solmittiinkin sopimus.

Sen mukaan sairaala ostaa palvelut vuoden 2007 alusta alkaen Tampereen yliopiston kirjastolta ja lähipalvelut yliopiston kirjaston Terveystieteiden osastolta (Tertio). Organisaatiomuutos astui voimaan esitutkimuksen valmistumisen jälkeen.

Organisaatiomuutoksen vuoksi muun muassa internet-käyttöliittymät muuttuivat. Asiakkaat kokivat tämän hämmentävänä. Yliopiston elektroniset kokoelmat ovat huomattavasti suuremmat, mikä vaikeutti jonkin verran tuttujen omien alojen elektronisten lehtien löytymistä.

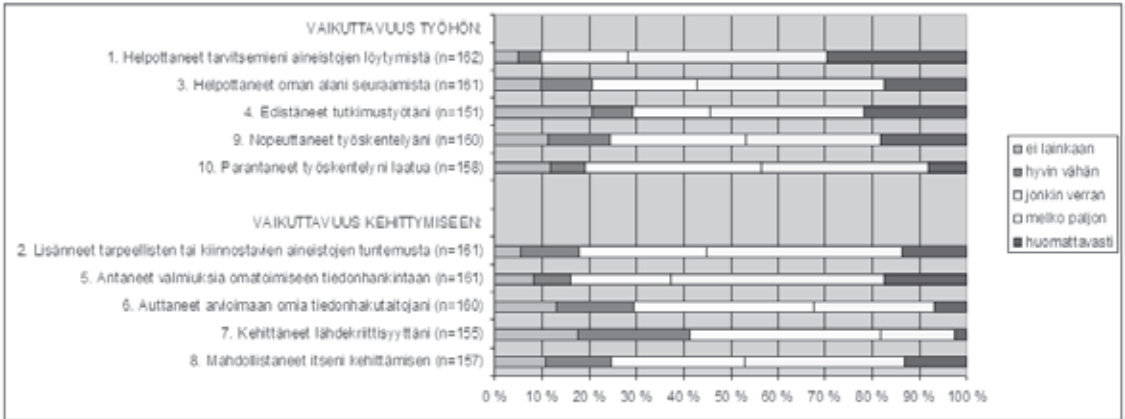
Kun organisaatiomuutoksesta oli kulunut noin vuosi, teki Tertio TAYS:n henkilökunnalle seurantakyselyn, jolla haluttiin kartoittaa, miten asiakkaat olivat löytäneet ensimmäisenä vuonna yliopiston kirjaston palvelut ja millaisina he kokivat palveluiden käytön, saatavuuden, laadun ja vaikuttavuuden.

Kyselyssä sovellettiin edellä mainittua esitutkimusta, jossa oli käynyt ilmi, että sähköisiin palveluihin oli jo sairaalan kirjastossa sopeuduttu hyvin (Kohta, Laura 2007). Nyt haluttiin selvittää, oliko organisaatiomuutos vaikuttanut palveluiden käyttöön.

Seurantakyselyn toteutus

Kysely toteutettiin verkkokyselynä, joka oli avoinna 18.12.07 – 18.1.08. Lomakelinkki lähetettiin sähköpostitse koko TAYS:n henkilökunnalle ja se löytyi myös kirjaston verkkosivulta. Kysymykset olivat jaettavissa kolmeen ryhmään: kirjastoasiointi, palvelujen tärkeys ja onnistuminen niissä sekä vaikuttavuusarviointi. Lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus antaa myös avointa palautetta kirjastopalvelujen vaikutuksista.

Vaikuttavuuskysymykset ovat jaettavissa karkasti kahteen pääryhmään: kysymyksiin, joissa pyydettiin arvioimaan kirjaston aineistojen **vaikuttavuutta työhön** sekä kysymyksiin, joissa pyydettiin arvioimaan kirjaston tarjoamien aineistojen **vaikuttavuutta kehittämiseen**.



Taulukko 1: Vaikuttavuus työhön ja kehittämiseen.

Väittämät 1, 3, 4, 9 ja 10 mittasivat kirjastopalveluiden vaikuttavuutta vastaajan omaan työhön, tutkimukseen tai työtapoihin. Väittämät olivat: *Helpottaneet tarvitsemiäni aineistojen löytymistä*, *Helpottaneet oman alan seuraamista*, *Edistäneet tutkimustyötäni*, *Nopeuttaneet työskentelyäni* ja *Parantaneet työskentelyni laatua*.

Väittämät 2, 5, 6, 7 ja 8 mittasivat kirjastopalveluiden vaikutusta vastaajan omaan kehittämiseen ja informaatiolukutaidon lisääntymiseen. Väittämät olivat: *Lisänneet tarpeellisten tai kiinnostavien aineistojen tuntemusta*, *Antaneet valmiuksia omaan tiedonhankintaan*, *Auttaneet arvioimaan omia tiedonhakutaitoja*, *Kehittäneet lähdekriittisyyttä* ja *Mahdollistaneet itseni kehittämisen*.

Vaikuttavuus omaan työskentelyyn oli helppo arvioida

Kirjastopalveluiden vaikuttavuutta omaan työskentelyyn oli helpompi arvioida kuin vaikuttavuutta omaan kehittämiseen ja informaatiolukutaidon lisääntymiseen. Omaan työhön liittyviin kysymyksiin saattoi kuvitella konkreettisen mittarin kuten kirjallisuuden hakemiseen käytetyn ajan vähentyminen.

Vähiten vastauksia (151 kpl) saatiin väittämään *Edistäneet tutkimustyötäni*. Vähäiseen vastausmäärään vaikutti ehkä se, että kaikki vastaajat eivät ole kirjastopalveluiden käyttäjiä vaan te-

kevät käytännön hoito- tai tutkimustyötä laboratorioissa, ja yhteys kirjastopalveluihin on kaukainen tai sitä ei ole ollenkaan. Sana tutkimustyö olisi vaatinut kyselyssä täsmennystä, koska sairaalassa tehdään muutakin tutkimustyötä kuin kirjallista.

Väittämän *Helpottaneet tarvitsemiäni aineistojen löytymistä* vastausten jakauma erosi selvästi muista. Siihen 71,6 % vastasi *melko paljon* tai *huomattavasti*. Positiivisten vastausten suuri määrä oli yllättävä, kun peilaa sitä kritiikkiin, joka kohdistui nimenomaan e-aineistojen löytymisen ja käytettävyyden vaikeuteen.

Vaikuttavuus omaan kehittämiseen oli vaikea arvioida

Väittämissä, joissa pyydettiin arvioimaan vaikuttavuutta omaan kehittämiseen tai informaatiolukutaidon lisääntymiseen, oli vähemmän *huomattavasti*-vastauksia kuin ensimmäisessä ryhmässä. *Ei lainkaan* ja *Hyvin vähän* -vastauksia näyttäisi tässä ryhmässä olevan enemmän, mitä selittänee lääkäreiden ja tutkijoiden ammatin vaatima korkea lähtötaso.

Väittämään *Kehittäneet lähdekriittisyyttäni* tuli toiseksi vähiten (155 kpl) vastauksia. Niistä 40,6 % vastasi *jonkin verran* ja 41,3 % *ei lainkaan* tai *hyvin vähän*. Siis vain 18,1 % vastasi *melko paljon* tai *huomattavasti*. Termi lähdekriittisyys ei ehkä

ole selvä tavalliselle kirjastokäyttäjälle ja olisi vaatinut täsmennystä. Toisaalta lääkäreiden ja tutkijoiden ammatti vaatii lähdekirjittisuutta jo oletusarvoisesti, joten lähtötaso oli korkea. Valmiiksi hyvää on vaikeampi kehittää.

Vaikea arvioida vaikuttavuutta

Asiakkaat kokivat kirjastopalveluiden vaikuttavuuden arvioimisen vapaiden kommenttien perusteella selvästi vaikeaksi. Sairaalan kyselyissä on perinteisesti kysytty tyytyväisyyttä nyt ja arvioita tilanteen huononemisesta tai paranemisesta. Lisäksi monia vastauksia varjosti tyytymättömyys kirjaston sijaintiin ja siksi kritisoitiin kirjaston onnistumista niilläkin alueilla, joihin sijainti tai sairaalan oman kirjaston lakkauttaminen eivät vaikuta.

Kysely lähetettiin koko sairaalan henkilökunnalle sähköpostilla. Koska kirjaston lakkauttaminen oli ollut pitkin vuotta usein esillä henkilöstölehdessä ja klinikkakokouksissa, herätti kysely mielenkiintoa, ja siihen vastattiinkin heti kyselyn lähettämisen jälkeen runsaasti. Jakelutavasta johtuen kyselyyn oli helppo vastata myös niiden, jotka eivät kirjastoa käytä lainkaan tai joiden työ on sen laatuista, että kirjastopalveluiden vaikuttavuutta heidän työhönsä on vaikea arvioida.

Koska vaikuttavuusarviokysymyksissä ei ollut *en ole käyttänyt palvelua* -vaihtoehtoa, ohjautuivat vastaukset vaihtoehtoon, että vaikutusta ei ole lainkaan. Tämä vääristi ehkä jonkin verran vastauksen jakaumaa. Jos kysely olisi pystytty osoittamaan ainoastaan kliinistä työtä tai tutkimustyötä tekeville sekä työnsä ohessa opiskeleville, olisivat vastaukset olleet varmasti toisenlaiset.

Koko henkilökunnalle osoitettu kysely tilanteessa, jossa oli juuri jouduttu luopumaan omasta kirjastosta ja vallalla oli paljon tietämättömyyttä ja vääriä käsityksiä, se ei ehkä tuottanut luotettavaa tietoa kirjaston vaikuttavuudesta.

Mitä opimme?

Vaikuttavuusarviokyselyssä olisi tehtävä selkeästi ero, halutaanko tietoa palvelua tuottavan or-

ganisaation vaikuttavuudesta toiseen organisaatioon kokonaisuutena vai vaikuttavuudesta nimenomaan palveluita käyttävien ja tarvitsevien työhön. Sairaala organisaationa on heterogeeninen ja vain osa henkilökunnasta käyttää kirjastopalveluita. Olisi hyvä, jos vaikuttavuusarviokyselyn voisi kohdentaa vain palveluita käyttäville. Näin vaikuttavuutta voisi arvioida luotettavammin.

Jos kysely olisi saatavissa vain kirjaston www-sivuilla, eikä sitä lähetettäisi koko henkilökunnalle, saisi luotettavamman tuloksen. Toisaalta palveluita käytetään myös suoraan kirjanmerkeistä, joten kaikki käyttäjät eivät koskaan käytä kirjaston palveluita kirjaston sivujen kautta. On vaikea keksiä tapa, jolla saavutettaisiin mahdollisimman suuri joukko käyttäjiä ja mahdollisimman pieni joukko ei-käyttäjiä.

Tässä kyselyssä kysyttiin kyllä aluksi, käyttääkö kirjaston palveluita lainkaan tai käykö kirjastossa, mutta ristiintaulukointia vaikuttavuuskysymyksiin ei tehty. Ristiintaulukoinnilla ehkä olisi voinut selvittää ei-käyttäjien vaikutus lopputulokseen. Tulevissa seurantakyselyissä vaikuttavuuskysymyksiin on lisättävä vaihtoehto *en käytä palvelua*.


Sairaalakirjasto nopeuttaa työskentelyä, nostaa laatua ja edistää tutkimustyötä

Ottaen huomioon vastanneiden laajan kirjon, olivat kyselyn vaikuttavuusosion tulokset silti erittäin ilahduttavia. Lähes 72 % vastaajista koki, että kirjasto on helpottanut tarvittujen aineistojen löytymistä. Lähes puolet vastaajista katsoi, että kirjastopalvelut ovat vaikuttaneet melko paljon tai huomattavasti työskentelyn nopeutumiseen (46,8 %) ja työskentelyn laadun parantumiseen uskoi myös lähes puolet vastaajista (43,7 %). Yli puolet (54,4 %) vastanneista koki, että kirjastopalvelut ovat edistäneet tutkimustyötä.

Luotettavan tuloksen saaminen kirjaston käytöstä edellyttäisi, että vaikuttavuuskysely suunnataan vain palveluiden käyttäjille eli kysely tarjotaan esimerkiksi vain kirjaston sivuilla, jolloin

kaikki vastaajat ovat potentiaaleja käyttäjiä. Kyselyn suuntaaminen koko organisaatiolle saattaa tuottaa tuloksiin kohinaa.

Kysely antoi samansuuntaisia tuloksia kuin vuonna 2006 tehty esitutkimus, joka oli kohdennettu vain kirjaston käyttäjiin. Siinä haastatellut olivat hyvin tyytyväisiä kirjastosta saamaansa palveluun, pitivät henkilökuntaa palvelualttiina ja palveluita laadukkaina. Molempien kyselyiden vastauksista voitiin todeta myös, että vastaajien oli helpompi kuvailla ja mieltää kirjastopalveluiden käyttöään ja sen vaikutuksia omaan työhönsä konkreettisella tasolla. Abstrakti kysymys ei tuottanut välttämättä abstraktia vastausta, vaan vastaus kääntyi konkreettisiin yksittäisesimerkkeihin.

Sairaalaorganisaatiossa kirjaston vaikuttavuutta pitäisi lähestyä etsimällä vaikutusketjuja ja kohdistaa huomio vastaajien omasta tiedonhankintakäyttäytymisestä heidän työhönsä, esimerkiksi etsiä vastauksia kirjaston tarjoamien palveluiden käytön vaikutuksista potilaiden hoitoon. 

Lisätietoa

Seurantakyselyn muiden osioiden tulokset ovat luettavissa Bulletinin numerossa 1/2008 (Ahola, Mervi ja Toivonen, Leena 2008).

Ahola, Mervi ja Toivonen, Leena: ”Kiitoksia hyvästä kokonaisuudesta” – asiakaskyselyn yhteenveto. Bulletin (2008) 1. Saatavilla: <http://www.uta.fi/laitokset/kirjasto/bulletiini/arkisto/2008/artikkeli63.php>

Kohta, Laura: Vaikuttavuusarviointi kirjaston käyttäjälähtöisen arvioinnin välineenä. Tapauksena Tampereen yliopistollisen sairaalan lääketieteellinen kirjasto. Tampere: Tampereen yliopisto (2007). Saatavilla: <http://tutkielmat.uta.fi/tutkielma.phtml?id=16290>

Tietoa kirjoittajista:

*Laura Kohta, Informaatikko
Kauniaisten kaupunginkirjasto
e-mail: laura.kohta@kauniainen.fi*

*Mervi Ahola, Tietoasiantuntija
Tampereen yliopistonkirjasto,
Terveystieteiden osasto
e-mail: mervi.ahola@uta.fi*