

Helsinki

Päivi Gröndahl ja Heli Kolehmainen

Asiakas mukaan vaikuttavuutta arvioimaan

Tarinallisen arvioinnin menetelmäopas kirjastoille



Helsingin kaupunginkirjasto

Asiakas mukaan vaikuttavuutta arvioimaan

Tarinallisen arvioinnin menetelmäopas kirjastoille

Teksti: Päivi Gröndahl ja Heli Kolehmainen, Helsingin kaupunginkirjasto
Taitto ja kuvitus: Jukka Pylväs



Aluehallintovirasto

Alkusanat

ONNEKSI OLKOON, olet juuri aloittamassa tutkimusmatkan kirjastomaailmassa aivan uudenlaisen vaikuttavuuden arvioinnin menetelmän parissa. Esittelemme tässä oppaassa Susan Cooperin alun perin nuorisotyön vaikuttavuuden arviointiin kehittämän Tarinallisen arvioinnin laadullisen tutkimusmenetelmän, jonka olemme tuoneet kirjastokontekstiin. Arviointimenetelmän keskiössä ovat tutkittavan palvelun käyttäjien - kirjaston asiakkaiden - kertomukset, joiden kautta organisaation työntekijät ja johto pääsevät arvioimaan ja kehittämään kirjastopalveluita.

Menetelmän pariin sinut johdattavat Helsingin kaupunginkirjaston erikoiskirjastonhoitaja Päivi Gröndahl ja kirjastonjohtaja Heli Kolehmainen. Olemme käyttäneet Tarinallisen arvioinnin menetelmää kahteen otteeseen:

YAMK-opinnäytteessämme Turun ammattikorkeakouluun vuonna 2020 (Asiakasyhteisön vaikuttavuus Helsingin kaupunginkirjastossa: Kirjaston kaverit ja Kirjastoheimo vaikuttavuuden ilmentäjinä) ja Etelä-Suomen aluehallintoviraston hankkeessa vuosina 2023–2024, jossa tutkimme kirjaston tarjoamaa digitukea ja jonka tuloksena tämä kirjastoille suunnattu menetelmäopas on toteutettu.

Tekemämme opas pohjautuu opinnäytetyöhömmö sekä vuonna 2019 julkaistuun Humanistisen ammattikorkeakoulun menetelmäoppaaseen Tarinallisen arvioinnin opaskirja - Nuorten kertomuksia nuorisotyön merkityksellisyydestä, jonka ovat tehneet Lasse Siurala, Eeva Sinisalo-Juha, Kristina Heikkilä, Hanna Mikkonen, Lauri Sundberg ja Netta Vahteri.

Tässä oppaassa Tarinallisen arvioinnin menetelmää esitellään kirjastokontekstiin peilaten ja oppaan kaikki esimerkit ovat syntyneet kirjastopalveluita arvioitaessa. Kirjastot tarvitsevat uudenlaisia laadullisia tutkimusmenetelmiä perinteisten kyselytutkimusten rinnalle arvioimaan ja kehittämään kirjastopalveluja sekä syventämään asiakaskokemusta. Tämä menetelmä tarjoaa siihen yhden uudenlaisen vaihtoehdon.

Tervetuloa mukaan matkalle Tarinallisen arvioinnin pariin!

Helsingissä huhtikuussa 2024
Päivi Gröndahl ja Heli Kolehmainen

Sisältö

Alkusanat	1	Tutkimusmenetelmän esittely ja ohjeistus kertomusten tuottajille	14
Sisältö	2	Kertomusten taltiointi	15
1. Vaikuttavuuden arviointi kirjastoissa	3	Kertomusten kehystys	15
Vaikuttavuus kirjastopalvelujen toiminnan ohjaajana	3	Kertomusten jatkokäsittely seuraavia analyysivaiheita varten	17
Narratiivisista tutkimusmenetelmistä	4	Vinkkejä työpajojen järjestämiseen	17
Vaikuttavuuden määrittäminen	4	5. Tarinallisen arvioinnin vaihe 2 eli kirjastoammattilaisten analyysi	18
Tarinallinen arviointi pähkinäkuoressa	5	Analyyysivaihe – kaksi tapaa eli kertomusten teemoittelu ja kerronnallinen erittely	18
2. Tarinallisen arvioinnin menetelmä kirjastopalveluiden kehittämisessä	6	Teemoittelu	18
Miksi valitsimme Tarinallisen arvioinnin?	6	Kerronnallinen erittely	18
Mitä Tarinallinen arviointi on?	7	Tapa 1. Teemoittelu – työpajan kulku	19
Yleistä Tarinallisen arvioinnin menetelmästä	8	Tapa 2. Kerronnallisen erittelyn toteuttaminen	21
Tarinallisen arvioinnin prosessin kuvaus	9	6. Tarinallisen arvioinnin vaihe 3 eli päätöksentekijöiden analyysi	23
Tarinallisen arvioinnin prosessi	10	Työpajan toteuttaminen päätöksentekijöille	23
3. Alkuvalmistelut Tarinallisen arvioinnin prosessin	11	7. Tarinallisen arvioinnin vaihe 4 eli palaute	26
Työryhmän kokoonpano ja organisaation sitoutuminen prosessiin	11	8. Menetelmän arviointi ja omat havainnot	27
Tutkittavan aiheen valinta	11	Lähdeluettelo	28
4. Tarinallisen arvioinnin vaihe 1 eli Merkityksellisten muutuskertomusten kerääminen	12	Liitteet	29
Kertomusten sopiva määrä ja pituus	13		
Kertomusten tuottajien valinta	13		

1. Vaikuttavuuden arviointi kirjastoissa



Vaikuttavuus kirjastopalvelujen toiminnan ohjaajana

YLEISTEN kirjastojen ja kirjastopalveluiden vaikuttavuuden osoittaminen ja arviointi ovat nykyään entistä keskeisempiä seikkoja kirjastojen taloudellisten resurssien varmistamiseksi ja palveluiden kehittämiseksi. Julkisin varoin kustannettujen kirjastojen tulee pystyä osoittamaan arvonsa sekä asiakkailleen että päättäjille.

Myös Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016 velvoittaa yleisiä kirjastoja arvioimaan toimintaansa.

16 § Arviointi

Kunnan on arvioitava yleisen kirjaston toimintaa. Arvioinnin tarkoituksena on turvata tämän lain tarkoituksen toteutumista ja tukea yleisen kirjaston toiminnan kehittämistä. Arvioinnilla seurataan yleisten kirjastojen tehtävien toteuttamista ja toiminnan järjestämistä.

Valtakunnallisesta arvioinnista sekä valtakunnallisesta osallistumisesta kansainväliseen arviointiin päättää opetus- ja kulttuuriministeriö, joka vastaa arvioinnin toteutuksesta yhdessä aluehallintoviraston kanssa. Kunta on velvollinen osallistumaan tässä momentissa tarkoitettuun arviointiin.

Arvioinnin keskeiset tulokset tulee julkistaa.

Kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin ja todentamisen tueksi on vuonna 2016 julkaistu ISO 16439 -standardi Tieto ja dokumentointi: kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin menetelmät ja toimenpiteet. Standardissa (SFS 2016, 17) todetaan, että kirjastojen käyttäjät ovat nykyään entistä itsenäisempiä tiedonhaketavoissaan, kaikki tieto vaikuttaa olevan vapaasti saatavilla verkosta ja siksi sekä kirjastojen rahoittajatahot että kansalaiset ovat kyseenalaistaneet kirjastopalvelujen hyödyt.

Yleisesti käytettyjä vaikuttavuuden arvioinnin mittareita ovat erilaiset käyttöastetta ja lainalukuja mittaavat tilastot sekä asiakastytyväisyyskyselyt. Ne eivät kuitenkaan yksin riitä kirjaston ja kirjastopalveluiden käytön muuttuessa esimerkiksi digitalisaation ja

käynnissä olevan työelämän murroksen seurauksena. Esimerkiksi kävijä- ja lainaluvut eivät anna tarpeeksi informaatiota siitä, mitä kävijät tekevät, tarvitsevat tai haluavat kirjastokäynnillään, joko fyysisessä kirjastotilassa tai verkossa asioidessaan.

Vaikuttavuuden arvioinnissa suositellaan käytettäväksi perinteisten menetelmien rinnalla myös epämuodollisia menetelmiä, kuten esimerkiksi kertomuksia ja narratiiveja, koska niiden avulla voidaan saada syvällisempää laadullista tietoa kirjastopalveluiden vaikuttavuudesta. ISO-standardissa todetaan, että useiden eri menetelmien yhdistäminen ja eri lähteistä saatujen tietojen kerääminen ja analysointi tarjoavat rikkaamman tuloksen ja näin ollen laajemman kuvan kirjastojen vaikuttavuudesta. (SFS-ISO 2016, 27).

Tässä oppaassa esitellään Susan Cooperin kehittämä laadullisen arvioinnin menetelmä, Tarinallinen arviointi, jonka avulla kirjastopalveluiden vaikuttavuutta voidaan arvioida ja kehittää asiakaskokemukseen perustuen ja koko organisaatiota osallistaen.

Narratiivisista tutkimusmenetelmistä

HIRSJÄRVEN (2009, 218) mukaan narratiivisuudella tarkoitetaan sellaista lähestymistapaa, jossa kertomukset ajatellaan tavaksi ymmärtää omaa elämää ja tehdä oman elämänsä tapahtumia merkityksellisiksi, eli kertomukset välittävät tietoa ja tuottavat sitä.

Narratiivisessa tutkimuksessa keskitytään yksilölliseen kokemukseen, joka ei välttämättä perustu faktoihin, koska jokaisen kokemus on ainutlaatuinen (Kananen 2013, 87). Narratiivisessa tutkimuksessa voi käyttää monenlaisia aineistoja, kunhan niistä on jollakin tavalla löydettävissä tarinallinen merkitysrakenne. Esimerkkejä narratiiviseen tutkimukseen sopivasta aineistosta ovat esim. omaelämäkerralliset kirjoitukset, kuten päiväkirja-merkinnät ja haastattelut. (Hänninen 2015, 171-172.)

Kertomuksia vaikuttavuuden arvioinnin menetelmänä pidetään epämuodollisena näyttönä, joissa tarinat perustuvat vastaajien henkilökohtaisiin kokemuksiin ja havaintoihin, eikä niitä kerätä järjestelmällisesti tai

testata empiirisesti. Vastaajilta kerätyt kertomukset ovat kokoelma henkilökohtaisia tarinoita, jotka eroavat toisistaan sisällöltään, pituudeltaan ja kieliasultaan. (SFS 2016, 48-49.)

Narratiivisuuden etuja verrattuna kvantitatiivisiin tilasto- ja kyselytutkimuksiin on se, että kertomusten kautta tavoitetaan paremmin henkilön tunteisiin ja kokemuksiin, joita on vaikea määritellä lukuina sekä niihin merkityksellisiin tapahtumiin, joilla on ollut vaikutuksia esimerkiksi henkilön ajatteluun, asenteisiin tai tulevaisuuden suunnitelmiin (Siurala ym. 2019, 17).

Tässä menetelmäoppaassa esitellään narratiivisten menetelmien kategoriaan kuuluva Susan Cooperin kehittämä Tarinallisen arvioinnin prosessi ja sovelletaan sitä kirjastokontekstiin. Cooperin menetelmä on kehitetty erityisesti nuorisotyön vaikuttavuuden arviointityökaluksi ja se on luonteeltaan osallistava, dialoginen ja jatkuva evaluointiprosessi (Cooper 2014, 148). Tarinallisen arvioinnin tavoitteena on tuottaa laadullista tietoa tutkitusta aiheesta ja sen vaikutuksista, jolla voidaan täydentää muuta kvantitatiivista arviointi- ja tilastotietoa (Siurala ym. 2019, 9).

Vaikuttavuuden määrittelyminen

VAIKUTTAVUUS on käsitteenä monitahoista ja siksi on tärkeää ensin määritellä, mitä sillä tarkoitetaan kirjastopalveluja arvioitaessa. Kirjastoalan kansainvälinen ISO-standardi määrittelee kirjastojen vaikuttavuudeksi laajemmat ja yleisemmät muutokset yksilössä, ryhmässä tai yhteisössä eikä niinkään vain kirjastopalvelujen suoria ja konkreettisia vaikutuksia. Standardin mukaan kyseiset muutokset ovat usein abstrakteja ja epäsuoria, ne voivat olla välittömiä tai pitkäaikaisia, positiivisia tai negatiivisia sekä tarkoituksellisia tai tahattomia. (SFS-ISO 2016, 23.)

Tässä menetelmäoppaassa käytetään ISO-standardin määritelmää kirjastojen vaikuttavuudesta, joka on seuraava: ”kirjastojen ja niiden tarjoamien palvelujen vaikutusta yksilöihin ja/tai yhteiskuntaan” sekä ”kirjaston palvelujen käytön seurauksena tapahtuva muutos yksilössä tai ryhmässä”.

Tarinallinen arviointi pähkinäkuoressa

KERTOMUKSET

Kerätään kertomuksia siitä, miten tutkittava kirjasto-palvelu on vaikuttanut kertojan elämään.

KEHYSTYKSET

Kertomukselle laaditaan kehystys, eli lyhyt taustoitus kertojan olennaisista tiedoista (esim. ikä).

TEEMOITTELU

Kirjastoammattilaisten ryhmä etsii työpajassa kertomuksista yhtenäisiä teemoja ja käyvät teemoista ja kertomuksista laajan ammatillisen keskustelun. He valitsevat kutakin teemaa parhaiten kuvaavan kertomuksen ja nimeävät kunkin kertomuksen merkityksellisimmän muutoskokemuksen.

KERRONNALLINEN ERITTELY

(valinnainen / täydentävä analyysi)

Kertomuksista eritellään kronologia ja juoni: miten asiat seuraavat toisiaan, mitkä olosuhteet vaikuttavat kertomuksen muotoutumiseen, mitkä seikat kannattelevat kertomusta?

TULEVAISUUDEN LINJAUKSET

Organisaation päätöksentekijät ja johto arvioivat tutkittavaa palvelua kertomusten ja ammattilaisten työpajan tuloksien pohjalta sekä tekevät tulevaisuuden linjauksia palvelun kehittämiseksi.

AVOIN KESKUSTELU

Tarinallisen arvioinnin prosessista ja sen tuloksista käydään avointa keskustelua koko organisaatiossa, jonka pohjalta palvelua lähdetään kehittämään ja parantamaan.

UUSI ARVIOINTIKIERROS

Arvioitavaa palvelua voidaan tarkastella Tarinallisen arvioinnin menetelmän avulla uudelleen muutostarpeiden havaitsemiseksi.

(Siuralaa ym. 2019, 22, mukailten)



2. Tarinallisen arvioinnin menetelmä kirjastopalveluiden kehittämisessä

Miksi valitsimme Tarinallisen arvioinnin?

TARINALLISEN arvioinnin menetelmää käytettiin ensimmäistä kertaa kirjastopalveluiden arviointiin tämän oppaan kirjoittajien YAMK-opinnäytetyössä Turun ammattikorkeakouluun vuonna 2020. Etsimme uudenlaista menetelmää arvioida ja kehittää kirjastopalveluiden vaikuttavuutta. Kehittämisen kohteeksi valitsimme työnantajamme Helsingin kaupunginkirjaston osallistavan asiakasyhteisötyön (Kirjaston kaverit ja Kirjastoheimo), jonka parissa molemmat työskentelimme. ISO 16439 -standardi Tieto ja dokumentointi: kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin menetelmät ja toimenpiteet rohkaisee käyttämään vaikuttavuutta arvioitaessa useita rinnakkaisia menetelmiä vaikutusten esiin tuomiseksi. Käytimme opinnäytetyössämme perinteistä kyselytutkimusta, mutta

kaipasimme sen rinnalle myös toista, laadullista menetelmää, jolla saataisiin esiin asiakasyhteisötyön syvempiä merkityksiä asiakkaillemme. Erilaisiin laadullisiin menetelmiin tutustuessamme löysimme Tarinallisen arvioinnin menetelmän.

Susan Cooperin Tarinallisen arvioinnin menetelmä kiinnosti meitä, koska se on luonteeltaan asiakkaita ja koko organisaatiota osallistava ja dialoginen vaikuttavuuden arvioinnin menetelmä, jolla on mahdollista arvioida erilaisia kirjastopalveluita. Olemme käyttäneet Tarinallisen arvioinnin menetelmää kahden hyvin erilaisen kirjastopalvelun vaikuttavuuden arviointiin: osallistava asiakasyhteisötyö (2020) ja kirjaston tarjoama digituki asiakkaille (2024).

Cooperin (2014, 146-147) mukaan Tarinallisen arvioinnin prosessin tavoitteena on olla koko organisaation oppimisprosessi.

Tarinallisen arvioinnin etuja ovat:

- ▶ Luodaan asiakaslähtöisen arvioinnin ja työn kehittämisen malli.
- ▶ Tarinallinen arviointi tuottaa kvantitatiivisen aineiston tueksi kvalitatiivista aineistoa, jossa kuuluu tutkittavan ryhmän oma ääni.
- ▶ Tarinallinen arviointi voi tuottaa tietoa prosessista, siitä millaiset tapahtumaketjut ovat tuottaneet hyviä tai huonoja kokemuksia ja mitä niistä on seurannut.
- ▶ Organisaation työntekijät ja johto osallistuvat arviointitiedon muokkaamiseen ja sen perusteella tapahtuvaan toiminnan suuntaamiseen ja kehittämiseen. (Siurala ym. 2019, 10.)

Mitä Tarinallinen arviointi on?

TARINALLINEN arviointi menetelmänä kuuluu narratiivisen tutkimuksen viitekehykseen. Kerronnallista tutkimusotetta on käytetty kirjastoalaa tutkittaessa, mutta Susan Cooperin kehittämä Tarinallisen arvioinnin menetelmä on kirjastoalalle sovellettuna uusi. Esittelemme seuraavaksi Tarinallisen arvioinnin prosessin askel askeleelta, havainnollistettuna esimerkeillä, jotka ovat tuloksia Helsingin kaupungin kirjastossa toteutetuista palveluiden vaikuttavuuden arviointikiirroksista.



Kerronnallinen tutkimus

Tarinallinen arviointi

Kertomusten luokittelu

Kerronnallinen erittely

Kirjastopalvelun vaikutusten teema-alueet ja merkitykselliset muutoskokemukset

Kirjastopalvelun tarinat – mikä on palvelun prosessi?

Yleistä Tarinallisen arvioinnin menetelmästä

TARINALLISEN arvioinnin menetelmä pohjautuu asiakkaiden tuottamiin merkityksellisiin muutokertomuksiin arvioitavasta palvelusta. Tässä menetelmässä merkityksellisellä muutokertomuksella tarkoitetaan vapaamuotoista kertomusta, joka sisältää kertojan elämässä tapahtuneen muutoksen kuvauksen, kertomuksessa esiintyvien tapahtumien merkityksen kertojalle sekä muutoksen mahdolliset seuraukset.

Merkityksellisten muutokertomusten analyysi etenee kahta menetelmää käyttäen: ensimmäisessä menetelmässä kertomukset luokitellaan niissä esiintyvien tyyppillisten ilmaisujen ja piirteiden perusteella.

Toisessa menetelmässä suoritetaan kertomusten

kerronnallinen erittely, jossa kuvataan tuotettujen kertomusten juoni, miten asiat seuraavat toisiaan ja mitkä seikat vaikuttavat kertomusten muodostumiseen. Analyysin keskiössä on kertomusten kronologia, juoni ja sitä tukevat tekijät. Kerronnallisessa erittelyssä kuvataan tämän tutkimuksen tapauksessa kirjastotyön prosessia. (Siurala ym. 2019, 7.)

Tarinallinen arviointi on menetelmänä koko organisaation läpäisevä ja dialoginen. Sen ytimessä on moniääninen ammatillinen keskustelu, jota käydään analyysiprosessin eri vaiheissa. Keskustelun tavoitteena on ymmärtää asiakkaan kertomuksen pohjalta arvioinnin kohteena olevan palvelun luonnetta, onnistuneisuutta sekä kehittää palvelua paremmaksi.



Tarinallisen arvioinnin prosessin kuvaus

Seuraavaksi esittelemme Tarinallisen arvioinnin koko prosessin vaihe vaiheelta.

Tarinallisen arvioinnin prosessi etenee neljässä vaiheessa:

1. Kertomusten tuottaminen
2. Analyysi
3. Päätöksentekijöiden arviointi
4. Palaute

Vaihe 1: Tutkittavaan ilmiöön liittyvä kirjastoammattillinen työryhmä kerää merkityksellisiä muutuskertomuksia esimerkiksi kirjaston asiakkailta, joko suullisesti tai kirjallisesti. Merkityksellisten muutuskertomusten tuottajat ohjeistetaan siihen, mitä merkityksellisen kertomuksen tulisi sisältää. Jos asiakkaalla on useita merkityksellisiä kokemuksia, pyydetään heitä kuvaamaan niistä vain yksi, heille itselleen kaikkein merkityksellisin.

Seuraavaksi joukko organisaation työntekijöitä, jotka työskentelevät tutkittavan ilmiön tai asiakasryhmän kanssa, laatii kehystyksen jokaiselle merkitykselliselle kertomukselle. Kehystyksessä merkitykselliseen kertomukseen liitetään kertojan taustatietoja sekä työntekijöiden ammatillisia näkemyksiä ja havaintoja. (Siurala ym. 2019, 11-15.)

Vaihe 2: Seuraavaksi toteutetaan ensimmäinen analyysivaihe, jossa merkityksellisiä muutuskertomuksia tarkastellaan ja analysoidaan ammatillisessa lähityöyhteisössä ja kertomukset luokitellaan teemoittain. Lisäksi kertomuksia voidaan eritellä kuvauksina tutkittavan ilmiön prosesseista, esimerkiksi minkälaiset tapahtumat ovat johtaneet merkityksellisiin muutoksiin ja minkälaisia tapahtumaketjuja niistä on seurannut.

Analyysivaiheen kollektiivisessa keskustelussa erilaiset tulkinnat ovat sallittuja ja niissä voidaan esimerkiksi pohtia sitä, miten prosesseissa on onnistuttu ja missä kohdissa olisi voitu toimia toisin. Lopuksi kustakin teemasta tai kerronnallisen erittelyn tyyppisestä prosessista valitaan yksi tai useampi kertomus, joka uskottavasti ilmentää tarinan kertojan kokemaa muutosta. (Siurala ym. 2019, 11.)

Vaihe 3: Päätöksentekijöiden ja esihenkilöiden tekemä arviointi, jossa he tutustuvat vaiheessa kaksi valittujen teema-alueiden merkityksellisimpiin muutuskertomuksiin. Heidän tehtävänä on arvioida kertomusten merkityksellisyyttä ja onnistuneisuutta, kuten esimerkiksi sitä, miten ne heijastavat organisaation tavoitteita ja miten toimintaa tulisi suunnata ja kehittää. (Siurala ym. 2019, 11-12.)

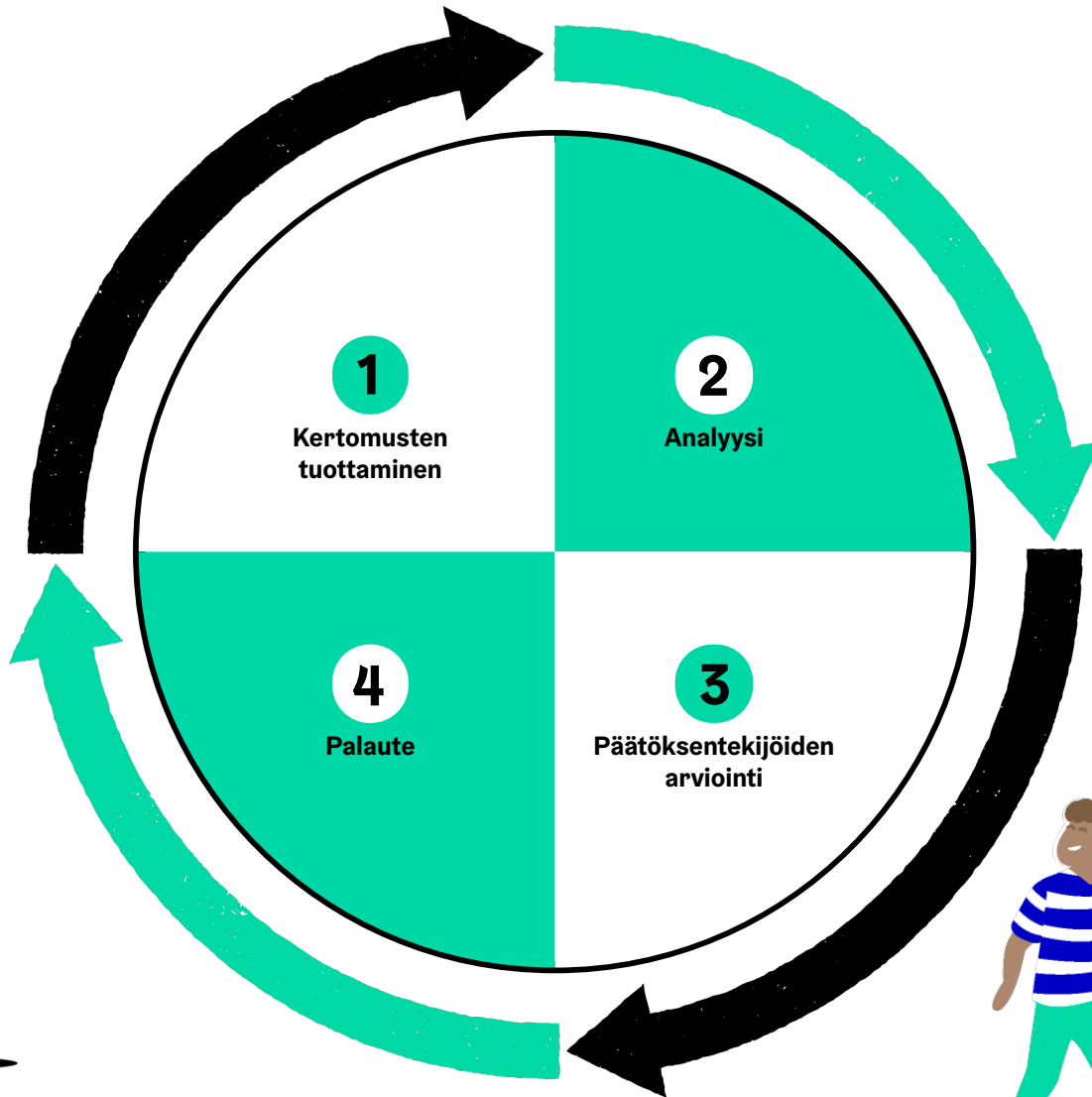
Vaihe 4: Palautevaihe, jossa kertomusten tuottajien, ammattilaisten ja päätöksentekijöiden yhteisen prosessin tuloksista tiedotetaan koko organisaatiolle ja käydään niistä yleistä keskustelua, jonka tavoitteena on:

- ▶ Toimia katsauksena siihen, mitä organisaation toiminnassa kyseisellä alueella tapahtuu.
- ▶ Kertoa millaisia vaikutuksia toiminnalla on ollut osallistujille.
- ▶ Raportoida päätöksentekijöille toiminnan tuloksellisuudesta ja vaikuttavuudesta.
- ▶ Kehittää toimintaa merkityksellisten kertomusten pohjalta. (Siurala ym. 2019, 12.)

Tavoitteena on, että Tarinallisen arvioinnin tulokset kytketään osaksi organisaation ja toiminnan kehittämistä. Tarinallinen arviointi on tarkoitus toteuttaa säännöllisin väliajoin ja metodia arvioidaan ja kehitetään tarpeen mukaan. (Siurala ym. 2019, 22.)

Edellä mainittujen neljän vaiheen suorittamiseen on hyvä varata aikaa kokonaisuudessaan n. 2–3 kuukautta.

Tarinallisen arvioinnin prosessi



VAIHE 1:

Kirjaston asiakkaiden kertomukset ja kirjastoammattilaisten kehystykset

VAIHE 2:

Kirjastoammattilaisten keskinäinen pohdiskelu ja keskustelu, kertomusten teemoittelu ja prosessin kuvaus: miksi on onnistuttu, missä on parannettavaa?

VAIHE 3:

Millaista arvioitava palvelu on parhaimmillaan? Mihin suuntaan sitä tulisi kehittää?

VAIHE 4:

Tuloksista tiedottaminen, keskustelu ja menetelmän kehittäminen

Tarinallisen arvioinnin prosessi, Susan Cooperin (2018, 92) menetelmään pohjautuen.

3. Alkuvalmistelut

Tarinallisen arvioinnin prosessin



Työryhmän kokoonpano ja organisaation sitoutuminen prosessiin

TARINALLISEN arvioinnin toteuttamista varten on hyvä perustaa työryhmä, joka vie läpi Tarinallisen arvioinnin prosessin kaikki vaiheet: asiakkaiden kontaktoinnin ja tarinoiden keräämisen, niiden analyysivaiheen työpajojen järjestämisen asiantuntijoille ja organisaation johdolle sekä tuloksista ja menetelmästä tiedottamisen organisaatiossa. Oman kokemuksemme mukaan ydin-työryhmässä on hyvä olla 2-3 jäsentä.

Työryhmän jäsenet eivät osallistu itse arviointiprosessiin, mutta fasilitoivat esimerkiksi työpajoja kirjastoammattilaisille ja päätöksentekijöille. Työryhmän rooli on olla neutraali ohjaaja niin aineiston keräämisvaiheessa kuin analyysivaiheiden työpajoissakin. Työryhmän jäsenten tehtävä on pitää huolta siitä, että

menetelmään liittyvä prosessi ja tavoitteet toteutuvat oikealla tavalla ja tarkoituksenmukaisesti sen jokaisessa vaiheessa. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että kertomusten tuottamistilanteessa varmistetaan, että kertomus sisältää arvioitavan palvelun kannalta olennaiset asiat.

Prosessin kulun suunnittelu ja toteuttaminen on tärkeä osa työryhmän tehtävää. Koska menetelmä on koko organisaatiota osallistava, on tärkeää, että tutkitavan aiheen kanssa työskentelevät asiantuntijat ja kirjaston johto ovat sitoutuneita Tarinallisen arvioinnin prosessiin ja sen läpiviemiseen.

Tutkitavan aiheen valinta

TARINALLISEN arvioinnin menetelmän avulla on mahdollista tutkia ja saada laadullista tietoa hyvin erilaisten palveluiden ja ilmiöiden vaikuttavuudesta.

Tämän oppaan esimerkit liittyvät kahteen hyvin erityyppiseen kirjastossa toteutettuun arviointikierrokseen kyseisen menetelmän avulla: asiakasyhteistyön ja kirjaston tarjoaman digitaalisen vaikuttavuuden arviointiin. Tarinallinen arviointi toimii erityisen hyvin kvantitatiivisen tutkimuksen, esimerkiksi laajan asiakastytytyväisyyskyselyn, rinnalla. Tarinallisen arvioinnin avulla on mahdollista saada kyselytutkimusta syvällisempää ja yksityiskohtaisempaa tietoa valitun kirjaston palvelun tai asiakaskokemuksen vaikuttavuudesta.

Rohkaisemme käyttämään Tarinallisen arvioinnin menetelmää kirjastopalveluiden kehittämiseen, oli aihe mikä tahansa. Tarinallisen arvioinnin keskiössä on tutkittavaan aiheeseen liittyvät henkilökohtaiset, strukturoidut tarina eli merkitykselliset muutoskertomukset. Tämän oppaan esimerkit liittyvät kirjaston asiakaskokemuksiin, mutta menetelmällä voisi varmasti tutkia myös kirjaston sisäisiä asiakkuuksia ja siten kehittää kirjastopalveluja myös sisältäpäin.

4. Tarinallisen arvioinnin vaihe 1 eli Merkityksellisten muutoskertomusten kerääminen

VASTAAJILTA kerätyt kertomukset, eli tässä tapauksessa merkitykselliset muutoskertomukset, ovat kokoelma henkilökohtaisia tarinoita, jotka eroavat toisistaan sisällöltään, pituudeltaan ja kieliasultaan. (SFS 2016, 48-49.)

Merkityksellisen muutoskertomuksen tulisi sisältää muutoksen kuvaus, kertomuksessa esiintyvien tapahtumien merkitys ja muutoksen mahdolliset seuraukset kertojalle. Esimerkiksi Helsingin kaupunginkirjaston asiakasyhteistyötä tutkittaessa pyysimme tutkimukseen osallistuvia asiakkaita vastaamaan kertomukseensa seuraavan kaltaisiin avoimiin kysymyksiin:

- ▶ Kun ajattelet osallistumistasi kirjaston asiakasyhteisötoimintaan, mikä asia siinä on vaikuttanut sinuun tai muuttanut sinua?
- ▶ Mikä omassa elämässä on mahdollisesti muuttunut sen jälkeen, kun olet lähtenyt mukaan kirjaston asiakasyhteisön toimintaan?
- ▶ Jos sinulla on useita merkityksellisiä kokemuksia, valitse niistä itsellesi yksi merkityksellisin. (Siuralaa ym. 2019, 13 mukaillen.)



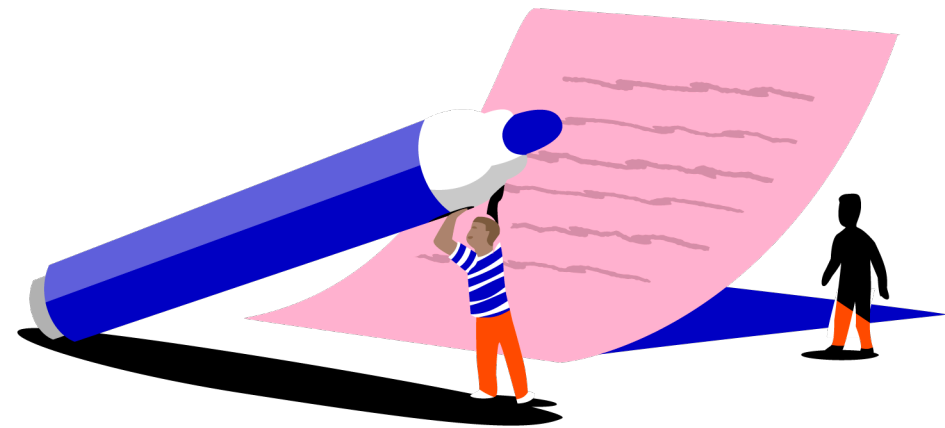
Kertomusten sopiva määrä ja pituus

SIITÄ, KUINKA monta kertomusta pitäisi saada kerättyä, on vaikea antaa yksiselitteistä vastausta. Tarinoita on syytä kerätä sen verran, että arvioitavasta ilmiöstä saadaan riittävän monipuolinen ja moniääninen kuva. Tässä oppaassa käsitellyissä kirjastoissa toteutetuissa Tarinallisen arvioinnin menetelmäkierroksissa tarinoiden kertojien määrä on vaihdellut. Ensimmäisellä kierroksella kirjaston asiakasyhteisötyötä arvioitaessa saatiin kahdeksan merkityksellistä muutoskertomusta. Toisella kierroksella kirjaston tarjoamaa digitukea arvioitaessa tarinoita kerättiin viisitoista kappaletta.

Tarinoiden tarkoituksenmukaista määrää kannattaa arvioida sen mukaan, että arviointikierroksilla työpajoihin osallistuvat eivät tunne tarinoita tai tarinoiden kertojia etukäteen, vaan he tutustuvat aineistoon vasta joko ennen työpajaa tai hyvin mahdollisesti vasta työpajassa. Kertomusten pituus ja määrä vaikuttavat siihen, kuinka paljon niiden lukemiseen ja käsittelyyn menee aikaa. Nuorisotyössä kertomukset saattavat olla hyvinkin lyhyitä, muutaman virkkeen tarinoita. Oman kokemuksemme mukaan aikuiset kirjastonkäyttäjät taas kertovat hyvinkin laajasti kokemuksistaan.

Kertomuksen pituutta ei voi etukäteen määritellä vaan olennaista on, että se sisältää seuraavat asiat:

- ▶ Mitkä seikat johtivat merkitykselliseen kokemukseen?
- ▶ Millainen tuo kokemus oli?
- ▶ Mitä siitä seurasi?



Kertomusten tuottajien valinta

MERKITYKSELLISEN muutoskertomuksen voi tuottaa kuka tahansa kirjaston asiakas, palvelun käyttäjä tai muu tutkittavan asian kannalta oleellinen henkilö. Tärkeintä on, että henkilö on kykenevä kertomaan tutkittavasta aiheesta lyhyen tarinan muodossa. Tämän oppaan esimerkkitapauksissa kertomuksia on kerätty kahdelta erilaiselta kirjaston asiakasryhmältä: tutuilta ja satunnaisesti paikalle osuneilta asiakkailta.

Asiakasyhteisötyön vaikuttavuutta tutkittaessa merkityksellisten muutoskertomusten tuottajat

valikoituivat mukaan kirjaston asiakasyhteisön vapaaehtoisista jäsenistä. Koko asiakasyhteisöä, lähestyttiin sähköpostitse ja pyydettiin mukaan osallistumaan Tarinallisen arvioinnin prosessiin ja sitä kautta saatiin riittävä määrä tarinoiden kertojia.

Kirjaston tarjoamaa digitukea tutkittaessa taas merkitykselliset muutoskertomukset kerättiin satunnaisilta kirjaston asiakkailta paikan päällä sekä joiltakin tutuilta asiakkailta, joiden tiedettiin käyttävän kirjaston digitukea säännöllisesti.

Tärkeintä on, että merkityksellisten muutoskertomusten tuottajat edustavat monipuolisesti tutkittavan palvelun kannalta olennaisia asiakasprofileja.



Tutkimusmenetelmän esittely ja ohjeistus kertomusten tuottajille

KUN MERKITYKSELLISTEN muutuskertomusten kerääminen aloitetaan, kertomusten tuottajille esitellään Tarinallisen arvioinnin menetelmä ja heille korostetaan sitä, että heidän kertomansa merkitykselliset muutuskertomukset ovat koko arviointi- ja kehitysprosessin keskiössä. Asiakkaiden kertomuksiin perustuen organisaation työntekijät ja johto

saavat arvioitavasta palvelusta yksilöllistä ja syvällistä käyttäjänäkökulmaa.

Tässä yhteydessä on hyvä tuoda esiin myös tutkimuseettiset näkökulmat ja kertoa miten ja missä tarinoita käsitellään ja kenen toimesta, missä tuloksia julkaistaan ja miten niistä tiedotetaan kertomusten tuottajille. Merkityksellisten muutuskertomusten tuottajille on hyvä tarjota anonymiteettiä, mutta he voivat itse päättää haluavatko he esiintyä tuloksissa nimettöminä, nimimerkillä vai nimellään.

Ennen kertomusten tuottamista on tärkeää ohjeistaa kertoja tarkkaan siitä, mitä kertomuksen tulee sisältää ja korostaa sitä, että kertojat keskittyvät nimenomaan arvioitavaan aiheeseen. Oman kokemuksemme mukaan, kun esimerkiksi lähdimme selvittämään kirjaston asiakasyhteisötyön vaikuttavuutta, tarinoiden tuottajat lähtivät helposti arvioimaan koko kirjastolaitoksen vaikuttavuutta heidän elämäänsä ja heitä piti muistuttaa siitä, että tässä tutkimuksessa keskityttiin nimenomaan kirjaston asiakasyhteisötyön vaikuttavuuteen.

Kertomusten taltiointi

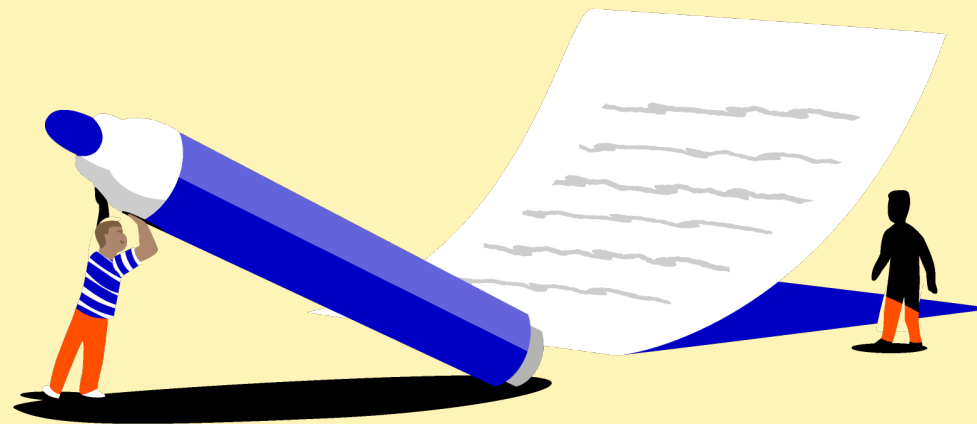
MERKITYKSELLISTEN muutuskertomusten taltiointiin lähtökohtana on se, että kertomus kerrotaan kirjallisesti tai suullisesti mieluiten yksinkertaisena tarinana, joka kuvaa tapahtumajaksoa ja sen merkitystä kertojalle. Kertomukset voivat olla myös kuvia tai videoita. (Siurala ym. 2019, 14.)

Kertomusten tuottajat voivat kirjoittaa merkityksellisen muutuskertomuksensa itsenäisesti ohjeiden mukaan tai heitä voidaan haastatella. Nuorisotyössä merkityksellisten muutuskertomusten keräämiseen on käytetty myös mm. somekanavia, pikaviestipalveluita ja videoita. Tärkeintä on, että kertomuksen tuottajalle annetaan mahdollisuus tuottaa kertomus itselleen sopivimmalla tavalla.

Jos merkityksellisen muutuskertomuksen tuottaja haluaa kirjoittaa tarinansa itsenäisesti, annetaan hänelle kirjoitusrauha, mutta jonkun työryhmästä on hyvä olla kirjoittajan tavoitettavissa, jos hänelle tulee kysyttävää tai hän tarvitsee lisäohjeita.

Jos merkityksellinen muutuskertomus taas kerrotaan haastatteleamalla, on haastattelulle syytä varata rauhallinen tila, jossa tarinansa saa kertoa rauhassa ja luottamuksellisesti. Haastattelu- tai kertomistilanne on syytä äänittää, koska silloin materiaaliin on helppo tarvittaessa palata jälkikäteen. Nykyisillä tallennus- ja litterointiohjelmilla on helppo käsitellä pitkiäkin suullisia tarinoita.

Pieni palkkio on mukava kiitos merkityksellisten muutuskertomusten tuottajille heidän antamastaan ajasta ja näkemästään vaivasta, esimerkiksi elokuvalippu.



Kertomusten kehystys

KEHYSTYKSELLÄ tarkoitetaan Tarinallisen arvioinnin menetelmässä sitä, että työryhmä tekee omaan ammatilliseen näkemykseensä ja kerättyihin taustatietoihin perustuvan kehystyksen kertomukselle. Sen tarkoituksena on antaa kattava kokonaiskuva kertomuksen tuottajan lähtökohdista, toimintaan osallistumisesta sekä muutoksiin johtaneista ja niistä seuranneista tekijöistä. (Siurala ym. 2019, 15.)

Kehystys on tärkeää sen vuoksi, että analysoivaiheessa mukaan tulevat ammattilaiset ja päätöksentekijät pystyvät liittämään tarinan asiakasprofiiliin. Kehystyksen laatimiseen vaikuttaa se, ovatko merkityksellisen muutuskertomuksen tuottajat ennalta tuttuja vai tuntemattomia. Tarinallisen arvioinnin menetelmä on alun perin kehitetty nuorisotyön arviointiin ja nuorisotyön luonteeseen kuuluu se, että työntekijät usein tuntevat nuoret pidemmältä ajalta ja henkilökohtaisesti, jolloin kehystyksen tekeminen on helpompaa. Kehystyksen voi kuitenkin tehdä myös vaikka kertomuksen kertojaa ei ennalta tunnista.

Omissa arviointiprosesseissa ensimmäisellä toteutuskerralla merkityksellisten muutuskertomusten tuottajat olivat meille ennalta tuttuja kirjaston asiakasyhteistyöstä, joten kehystysten tekeminen oli sujuvaa omiin taustatietoihimme perustuen.

Toisella toteutuskerralla, kirjaston tarjoamaa digitukea arvioitaessa, kertomusten tuottajat olivat satunnaisesti paikalle osuneita palvelun käyttäjiä, joita emme tunteneet ennalta. Siksi olimme laatineet valmiiksi muutaman taustakysymyksen, jotka esitettiin jokaiselle kertomuksen tuottajalle ja joiden pohjalta saimme taustatietoa kertojista digiasioihin liittyen.

Kehystystä suunniteltaessa on hyvä miettiä, mitkä taustatiedot ja -kysymykset ovat relevantteja arvioitavan palvelun kannalta. Suku-puolella on harvoin merkitystä mutta sen sijaan ikä voi olla hyödyllinen tieto eri asiakasryhmiä tarkasteltaessa. Tutkimustilanteessa on hyvä noudattaa sensitiivistä lähestymistapaa ja antaa mahdollisuus jättää vastaamatta esim. ikää tai sukupuolta koskeviin kysymyksiin.

Kehystyksen tekemiseen voi käyttää apukysymyksiä, jotka esitetään kaikille kertomusten tuottajille.

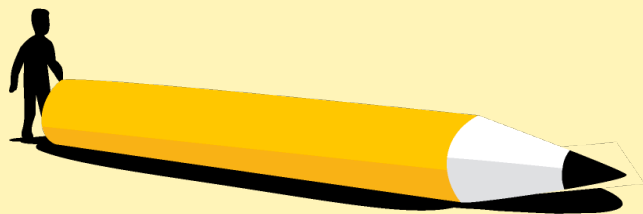
Kirjaston asiakasyhteisötyötä tukittaessa käytimme seuraavia taustoittavia kysymyksiä:

- ▶ Miten olet osallistunut kirjaston asiakasyhteisön toimintaan, esim. tapahtumat, verkkokeskustelut?
- ▶ Mikä sai sinut alun perin lähtemään mukaan asiakasyhteisön toimintaan?
- ▶ Käytätkö useita kirjastoja, mikä on lähikirjastosi

Esimerkki A, kehystys:

Nimimerkki Abam. Kouluikäinen lapsi. Liittyi kirjaston asiakasyhteisöön mainoksen nähtyään, kiinnostui toiminnasta koska ajatteli, että siellä voisi oppia jotain uutta ja erityisesti palvelumuotoilu häntä kiinnostaa. On ollut tyytyväinen toimintaan ja osallistunut tapahtumiin. Käyttää laajasti Helmet-alueen kirjastoja, erityisesti sellaista, jotka ovat hänen reittiensä varrella. Työskentelee kirjastoissa n. kerran viikossa.

- ▶ **Ikä:** 53 vuotta
- ▶ **Sukupuoli:** nainen



Kirjaston tarjoamaa digitukea arvioitaessa käytimme seuraavia taustakysymyksiä kehystyksiä varten:

- ▶ Kuinka usein käytät kirjaston tietokoneita?
- ▶ Oletko saanut aikaisemmin kirjaston henkilökunnan tarjoamaa digiopastusta?
- ▶ Saatko apua digiasioissa muualta? Esim. perhe, ystävät, yritykset, vapaaehtoiset?
- ▶ Onko sinulla omia laitteita? Pöytätietokone, läppäri, älypuhelin, tabletti, muu mikä?
- ▶ Millä kielellä sait digiopastusta?
- ▶ Minkä ikäinen olet?

Esimerkki B, kehystys:

Kuinka usein käytät kirjaston koneita tai jotain muita laitteita?

”Skannausta on nyt ehkä tullut parin viikon välein, välillä vähän harvemmin ja välillä vähän useammin, aika lailla epäsäännöllisesti. Tulostusta on aika harvoin. Kun on muuttanut pois kotoa ja ei ole enää ollut tulostinta, niin sitten on googlettanut ja löytänyt, että kirjastosta voi tulostaa.”

Oletko saanut aikaisemmin kirjaston henkilökunnan tarjoamaa digiopastusta?

”(Tulostamisessa) on kysynyt, että miten se hoidetaan.”

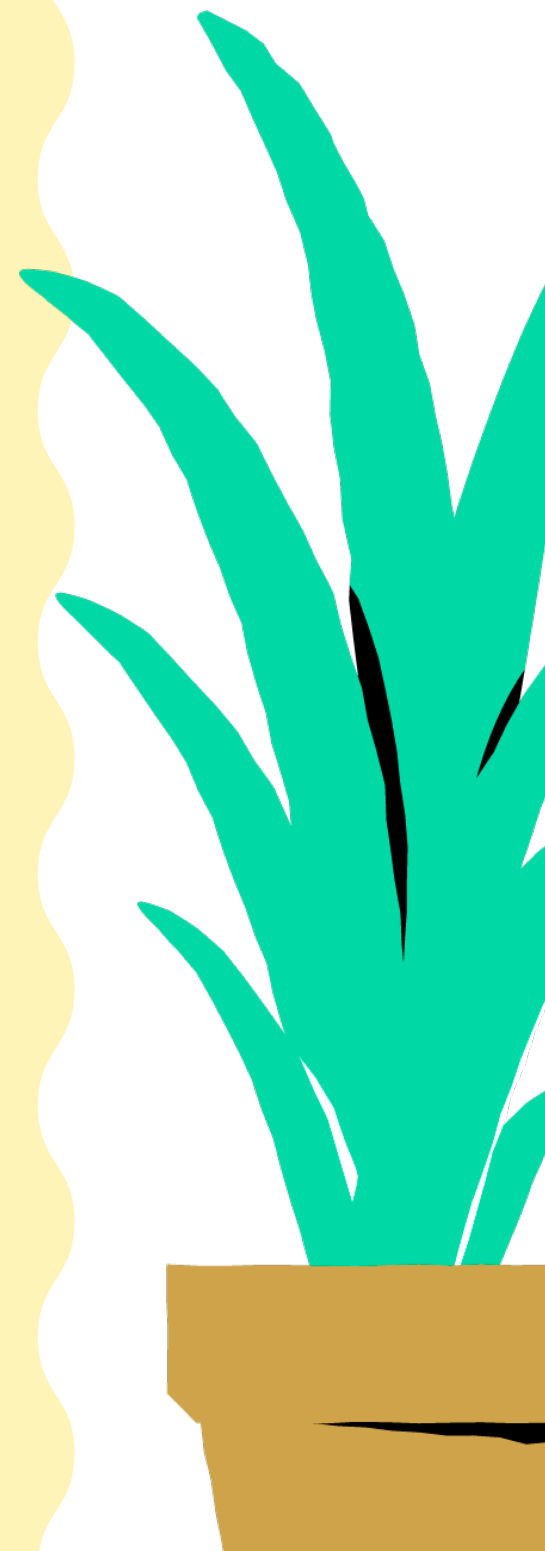
Onko sinulla joku muu, joka auttaa sinua digiasioissa?

”Ehkä kysyn joltain tutulta, kaverilta.”

Mitä omia laitteita sinulla on käytössä arkikäytössä?

”Tällä hetkellä mun tietokone on rikki, niin mulla on tabletti ja puhelin.”

- ▶ **Ikä:** 21



Kertomusten jatkokäsittely seuraavia analyysivaiheita varten

MERKITYKSELLISTEN muutuskertomusten keräämisvaiheen jälkeen aiheen parissa työskentelevät ammattilaiset sekä organisaation johto saavat tarinat käsiteltäväkseen. Näitä vaiheita varten kerätyt tarinat on syytä saattaa helposti luettavaan, selkeään muotoon. Kertomukset saattavat olla hyvinkin pitkiä ja erityisesti äänitetyt, haastatteleamalla kerätyt tarinat saattavat sisältää myös varsinaiseen aiheeseen liittymätöntä jutustelua.

Olemme itse päätyneet siihen ratkaisuun, että tarinoiden jatkotyöstämisen helpottamiseksi niitä voidaan lyhentää niin, että lopullinen tarina sisältää vain olennaisen kertomuksen, josta käy ilmi vaaditut seikat: mitkä seikat johtivat merkitykselliseen kokemukseen, millainen kokemus oli ja mitä siitä seurasi (Siurala 2019, 14). Alkuperäistä, kerrottua tarinaa tulee tuki kunnioittaa, mutta kertomuksen luettavuus on sen jatkokäsittelyn kannalta erittäin oleellinen asia. Käsiteltävien kertomusten täytyy olla helposti ymmärrettävissä ja niiden ei tarvitse sisältää tutkimuksen kannalta epäolennaisia seikkoja, ellei näin haluta.

Kun kertomukset on saatettu haluttuun muotoon, jokaiseen kertomukseen yhdistetään sen tuottajan taustatiedot eli kehystykset. Kertomukset on hyvä numeroida jatkokäsittelyn helpottamiseksi (kts. liite 1) Työpajoja varten kertomukset on syytä tulostaa, jotta niitä käsittelevät asiantuntijat ja organisaation johto voivat tehdä niihin merkintöjä ja muistiinpanoja.



Vinkkejä työpajojen järjestämiseen

KUN MERKITYKSELLISET muutuskertomukset on saatu kerättyä, kehystettyä ja käsiteltyä luettavaan muotoon, tutkittavan aiheen parissa työskentelevät ammattilaiset pääsevät analysoimaan niitä. Tutkimusryhmä kokoaa työpajaan sopivan joukon (n. 3-6 henkilöä) työntekijöitä, joilla on kokemusta ja näkemystä tutkittavasta aiheesta.

Ennen työpajaa kertomukset voidaan toimittaa työpajan osallistujille tutustuttaviksi, varsinkin jos kertomuksia on runsaasti tai ne ovat pitkiä. Lähtökohdana on kuitenkin se, että osallistujille on työpajassa varattava riittävästi aikaa kertomusten läpilukemiseen, analysointiin ja ammatilliseen keskusteluun. Oman kokemuksemme mukaan koko työpajaan on

hyvä varata riittävästi aikaa tai jakaa työpajaa kahteen erilliseen osaan.

Kertomukset kannattaa tulostaa paperisina, jotta niihin voi tehdä muistiinpanoja ja merkintöjä. Työpajaan on myös hyvä varata kyniä ja eri värisiä tusseja tms. työskentelyn helpottamiseksi. Myös teemataulukko (kts. liite 2) on hyvä tulostaa tyhjänä osallistujille. Työpajan eteneminen vaatii fasilitointia työryhmän jäseniltä. Työpajan ohjelma ja eteneminen on hyvä aikatauluttaa ja esitellä osallistujille heti alussa.

Osallistujille esitellään lyhyesti Tarinallisen arvioinnin menetelmä kokonaisuudessaan, päivän työpajan aihe ja tavoitteet. Osallistujille painotetaan, että tähän työpajan analyysivaiheeseen liittyvä ammatillinen keskustelu on tärkeä osa menetelmää ja sille tulee varata riittävästi aikaa. Työpajassa käyty keskustelu on syytä tallentaa, jotta siihen voidaan palata tarvittaessa.

5. Tarinallisen arvioinnin vaihe 2 eli kirjastoammattilaisten analyysi

Analyysivaihe – kaksi tapaa eli kertomusten teemoittelu ja kerronnallinen erittely

ISO16439-STANDARDISSA (2016, 49) todetaan, että käyttäjiltä kerätyt kertomukset kannattaa yleensä strukturoida ja ryhmitellä, jotta niissä esiintyvät säännönmukaisuudet tulevat esiin. Tarinallisen arvioinnin menetelmässä voidaan käyttää kahta eri menetelmää kertomusten sisällönanalyysin toteuttamiseksi: teemoittelua ja kerronnallista erittelyä. Niistä voi toteuttaa joko vain toisen tai molemmat, riippuen arviointimenetelmään käytettävissä olevista resursseista.

Teemoittelu toteutetaan arvioitavan palvelun parissa työskentelevien kirjastoammattilaisten työpajassa. Kerronnallisen erittelyn voi toteuttaa joko Tarinallisen arvioinnin työryhmä keskenään tai se voidaan toteuttaa osana ammattilaisten työpajaa. Molempien analyysitapojen esimerkit esitellään jäljempänä tekstissä.

Teemoittelu

TEEMOITTELULLA tarkoitetaan sitä, että narratiivisesta aineistosta jäsennetään tutkittavan aiheen kannalta olennaiset teemat (Eskola & Suoranta 2008, 174–180).

Kertomusten teemoittelu tarkoittaa kertomusten luokittelua niissä esiintyvien tyyppillisten ilmaisujen tai piirteiden perusteella. Kertomuksista tunnistetaan niiden keskeisimmät ydinsanat ja -ilmaisut. Niiden avulla voidaan muodostaa kategorioita tai teemoja, joita voidaan käsitellä tilastollisesti, esimerkiksi kuinka usein mikäkin teema esiintyy kertomuksissa.

Lopputuloksena nousee esiin teema-alueita, jotka kuvaavat sitä, miten arvioitavan palvelun vaikutukset näkyvät, missä asioissa onnistutaan ja mitkä vaativat kehittämistä. (Siurala ym. 2019, 7)

Kerronnallinen erittely

TOINEN KERTOMUSTEN laadullinen analyysitapa on kerronnallinen erittely. Analyysin keskiössä on kertomuksen kronologia ja juoni: miten asiat seuraavat

toisiaan ja mitkä olosuhteet vaikuttavat kertomuksen muotoutumiseen sekä sitä kannattelevat eli eheyttävät tekijät. Kerronnallinen analyysi kuvaa tutkittavan kirjastopalvelun prosessia: Mitkä tapahtumaketjut vaikuttavat johtavan merkityksellisiksi koettuihin tapahtumiin ja edelleen nykytilanteeseen (kronologia), mikä vie tapahtumaketjuja eteenpäin (juoni) ja mitkä tekijät palvelussa kannattelevat juonta eli pitävät sitä eheänä (eheyttävät tekijät).

Analyysin tuloksena syntyy uusi kertomus, joka on yksittäistä kertomusta yleisempi kuva tutkittavasta ilmiöstä. Kertomuksista syntyy taas uusi tarina, joka voi auttaa vastaamaan esimerkiksi kysymykseen siitä, mikä on tutkittavan kirjastopalvelun rooli asiakkaan elämässä ja mikä on kyseisen kirjastopalvelun prosessi? (Siurala ym. 2019, 7)

Edellä mainittujen kysymysten ohella voidaan pohtia esimerkiksi seuraavia seikkoja: Mihin elämäalueisiin arvioitava kirjastopalvelu vaikuttaa asiakkailla ja millä tavoin? Millaista on laadukas ja asiakasta tukeva kirjastopalvelu? Minkälaisia ominaisuuksia tai taitoja kirjastoammattilaisilta edellytetään nyt, entä tulevaisuudessa?

Tapa 1. Teemoittelu – työpajan kulku

ARVIOITAVAN palvelun parissa työskentelevien kirjastoammattilaisten työpaja voi edetä esimerkiksi seuraavasti:

- ▶ Osallistujat tutustuvat ensin kertomuksiin itsenäisesti ja alleviivaavat niistä avainsanoja ja -lauseita sekä pohtivat ja kirjaavat ylös, mitä teemoja kertomuksista nousee esiin heidän mielestään
- ▶ Osallistujille jaetaan myös tyhjä teemataulukko (kts. liite 2), johon voidaan täyttää valmiiksi kehystyksistä saatuja tietoja (esim. nimimerkki, ikä)
- ▶ Itsenäisen lukukierroksen jälkeen käydään laaja ammatillinen keskustelu, jossa tarkastellaan jokaista kertomusta erikseen siten, että jokainen asiantuntijajäsen kertoo vuorollaan oman näkemyksensä siitä, mitkä ovat kertomuksen tärkeimpiä teemoja
- ▶ Seuraavaksi osallistujat päättävät yhdessä keskustellen kunkin kertomuksen avainsanat ja -lauseet sekä

valitsevat kertomusta parhaiten kuvaavan teeman

- ▶ Keskustelun lopuksi osallistujat täyttävät teemoja kuvaavan taulukon, johon merkitään teemojen esiintyminen kussakin kertomuksessa
- ▶ Keskustelujen pohjalta päädytään enintään kuuteen kertomukseen parhaiten kuvaavaan teemaan, jotka perustellaan ja valitaan kertomukset, jotka parhaiten edustavat kutakin teemaa (kts. liite 3)
- ▶ Lopuksi osallistujat tunnistavat jokaisesta kertomuksesta merkityksellisimmän muutoskokemuksen, eli sen, minkä muutoksen kertoja on kokenut tapahtuneen (kts. liite 4)
- ▶ Työpajan fasilitoijat koostavat työpajan tulokset yhteen ja lähettävät ne osallistujille nähtäväksi ja kommentoitavaksi. Lisäksi heitä pyydetään arvioimaan Tarinallisen arvioinnin menetelmää ja työpajan työmäärää sekä sujuvuutta

Esimerkki työpajan aikataulusta (n. 3h):

Menetelmän ja työpajan esittely 10 min.

Asiakkaiden kertomuksiin tutustuminen itsenäisesti, n. 50 min.

Luetaan kertomukset läpi, alleviivataan niistä avainsanoja tai -lauseita, jotka kuvaavat kirjastossa annettavan digiopastuksen vaikutuksia ja mahdollisia muutoksia kertojien omassa elämässä.

Kertomusten käsittely yksi kertomus kerrallaan keskustellen n. 1h 15 min.

Mitä avainsanoja, -lauseita ja teemoja kustakin kertomuksesta nousi esiin?
Mitkä teemat kuvaavat kutakin kertomusta parhaiten, kirjataan ne ylös yhteiseen taulukkoon. Max. 6 teemaa kaiken kaikkiaan.
Yhteisen keskustelun pohjalta päätetään, mikä on kunkin kertomuksen merkityksellisin muutoskokemus ja kirjataan se muistiin

Teema-alueiden kuvaavimpien kertomusten valinta n. 45 min.

Valitaan kutakin teema-aluetta kuvaavin kertomus tai kuvaavimmat kertomukset, perustellaan valinnat.

Esimerkkejä teemoista perusteluineen



Teema: Saavutettavuus

Saavutettavuutta parhaiten kuvaava kertomus X

Perustelu: Palvelu, laitteet ja digi-tuki ovat helposti saavutettavia. Ei ennakkoajavaroja vaan lennosta on hoitunut hyvin pitkäaikainen ja vaativa avuntarve.

Teema: Aktivoituminen

(oman tarpeen toteuttaminen, oma osaaminen hyötykäyttöön, omien ideoiden jakaminen)

Aktivoitumista parhaiten kuvaava kertomus Y

Perustelu: Tarinassa tulee esiin voimakas aktivoituminen ja sen seurauksena halu tuntea erilaisia kirjastoja paremmin ja tarkistaa omia ennakkokäsityksiään niistä.

TARINALLISEN arvioinnin menetelmän mukaan yhteisesti valittuja teemoja tulisi olla enintään kuusi kappaletta, jotka valikoituvat yhteisen keskustelun pohjalta.

Tämä vaihe on Tarinallisen arvioinnin menetelmän kannalta tärkeä prosessi, jossa kuunnellaan ja ymmärretään toisten ammatillisia näkemyksiä.

Tavoitteena on lopulta päästä yhteiseen ymmärrykseen kertomusten tärkeimmistä teemoista. (Siurala ym. 2019, 33.)

Esimerkkejä merkityksellisimmistä muutkokokemuksesta

Teema: Saavutettavuus

Oppinut liitetiedostojen liittämisen ja lataamaan tiedostoja. Omien mahdollisuuksien laajentaminen.

Teema: Aktivoituminen

Olen nyt pystynyt maksamaan laskuja itse. Harmistus pankkipalveluiden maksuista vähenee.

Yhdessä kertomuksessa voi esiintyä useita teemoja. Ammatillisen keskustelun tavoitteena on etsiä kertomuksia yhdistäviä teemoja.

Tapa 2. Kerronnallisen erittelyn toteuttaminen

KERRONNALLISEN tutkimuksen malleja on monia, mutta yleisesti kertomuksista voidaan tunnistaa tilanne, henkilöt ja juoni. Juoni on keskeinen elementti narratiivisessa tutkimuksessa, joka sitoo yhteen ajallisesti etenevän tapahtumien ketjun, jossa tapahtumilla on syyt ja vaikutukset. Juonen tunnistaa kertomuksen vaiheista: alkutilanteesta, johon jokin toiminta tai tapahtuma liittyy, itse tapahtumasta tai tilanteesta sekä siihen vaikuttavista tekijöistä, jotka tuottavat toisenlaisen asiointilan.

Kertomuksen lopussa syntyy jonkinlainen ratkaisu ilmiöön, tapahtumaan tai ongelmaan. (Löytönen, T.).

Tämän oppaan kerronnallisen erittelyn esimerkin olemme toteuttaneet Labovin & Waletsyn (1997) klassista kerronnallisen erittelyn mallia mukailien. Sosiolingvistiksessä tutkimuksessaan Labov ja Waletzky keräsivät kertomuksia New Yorkin afroamerikkalaisten ghettojen nuorilta kysymällä heiltä tilanteista, joissa

nämä olivat joutuneet hengenvaaraan ja analysoivat nuorten kertomuksia.

Seuraava esimerkkianalyysimme pohjautuu kirjaston asiakkaan merkitykselliseen muutokertomukseen kirjaston tarjoamaan digitukeen ja sen vaikutuksiin liittyen. Kerronnallisen analyysin vaiheet ovat seuraavat: orientaatio, juoni, loppuratkaisu, eheyttävät tekijät ja konventioiden eli totuttujen tapojen murtuminen.



Esimerkki kerronnallisesta erittelystä:

1. ORIENTAATIO ja tapahtumien kulku, alustava kokonaiskuva, esim. keitä on mukana, missä tilanne tapahtuu?

► **ANALYYSI:** Tarinan kertoja tarvitsi kattolampun ripustamiseen puuttuvan osan, jonka hän päätyi 3D-tulostamaan Malmin kirjastossa henkilökunnan avustuksella.

2. MERKITYKSELLISET TAPAHTUMAT eli tarinan juoni, esim. mitä tapahtui, mitkä tapahtumat johtivat merkitykselliseen kokemukseen, miten se vaikutti kertojan myöhempään elämään, mikä oli kirjastotyöntekijän rooli?

► **ANALYYSI:** Asiakkaalla oli tarve saada kattolampun kiinnitykseen tarvittava osa, jollaista ei löytynyt kaupoista. Hän päätti selvittää, voisiko osan tehdä itse. Ystävä oli vinkannut ilmaisesta 3D-mallinnusohjelmasta ja googlaamalla asiakas oli löytänyt tiedon, että kirjastoilla on 3D-tulostimia.

Kirjastossa tarinan kertoja tarvitsi henkilökunnalta opastusta 3D-tulostimen asetuksissa ja tulostamisessa alkuun pääsemisessä ja sai tulostettua tarvittavan osan.

”Mä varauduin siihen, että saa nähdä nyt kuinka paljon pitää itse osata tehdä ja oon itse yllättynyt siitä, kuinka hyvää opastusta sain”.

3. LOPPURATKAISU eli miten tarina päättyy, esim. mikä on ydinajatus, miten elämä tai toiminta on muuttunut?

► **ANALYYSI:** Tarinan kertoja sai 3D-tulostettua tarvitsemansa osan ja sai siihen opastusta kirjaston henkilökunnalta ja samalla oppi 3D-tulostamisesta lisää.

”Meillä oli kaverin kanssa puhetta, että jos tämä toimii tosi hyvin, niin me laitetaan kyllä tämä myyntiin. Tämä on prototyyppi myös samalla, koska meillä on oma firma. Alettiin miettimään, että kuinka moni muu ihminen tarvitsee tätä osaa”.

4. EHEYTTÄVÄT TEKIJÄT, mitkä asiat kannattelivat tarinaa, esim. kirjastoammattilaisen apu, oma osaamisen tai sen kehittyminen, kattava kirjastoverkko ja aukioloajat, helppo saavutettavuus?

► **ANALYYSI:** Tarinan kertoja oli töissä Malmilla ja hän löysi netistä tiedon siitä, minkä mallinen 3D-tulostin työpaikan lähikirjastosta löytyy, joten hän pystyi perehtymään siihen etukäteen. Työpaikan lähellä sijaitsevaan kirjastoon oli kätevä tulla. Kirjastossa oli tarjolla henkilökunnan apua 3D-tulostamiseen. Tarinan kertoja työskenteli koodarina, joten hänen digitaitonsa olivat erinomaiset, mutta 3D-tulostaminen oli hänelle uusi asia. Kokemuksensa ja kirjastossa saamansa digitaalisen ansiosta hän omaksui 3D-tulostamisen nopeasti ja pystyy hyödyntämään kirjastossa oppimiansa asioita mahdollisesti tulevaisuudessa.

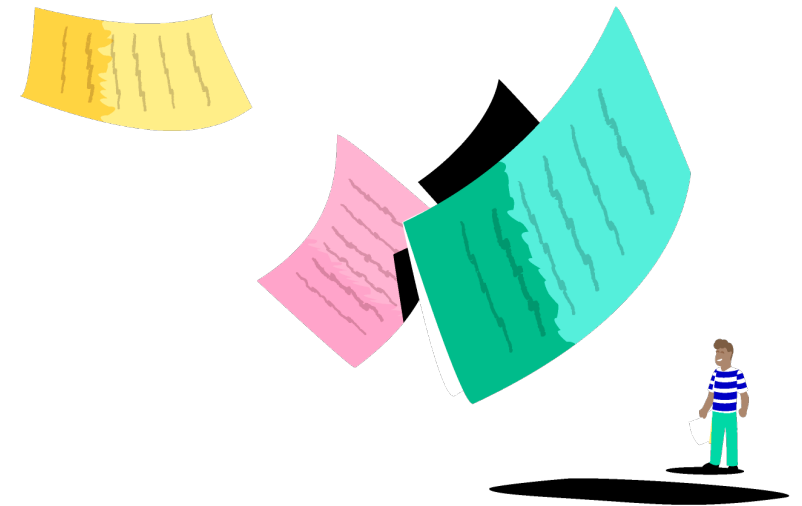
5. KONVENTIOIDEN MURTUMINEN, totuttujen käytäntöjen murtuminen: onko kertomuksen perusteella toiminnassa jotain muutettavaa?

► **ANALYYSI:** Päähenkilön tarinaan perustuen voidaan pohtia, voitaisiinko kirjastoissa tarjota laajemmin ja kohdennetummin erilaisia digipalveluita aloitteleville yrittäjille tai yrittäjyyttä pohtiville, esim. prototyyppien ideointiin ja testaamiseen. Voisiko kirjasto olla ihmisten tukena työelämän murroksessa esimerkiksi kevytyrittäjyyden lisääntyessä?

”Tää antaa ehkä myös mahdollisuuksia siihen, että voi kokeilla tämmöisiä prototyypppejä jatkossa. Mä en tiedä, onko mulla resursseja ilman, että mun tarvitsee ostaa itselle 3D-tulostinta, koska sehän voi olla, että se ei menesty ollenkaan”.



6. Tarinallisen arvioinnin vaihe 3 eli päätöksentekijöiden analyysi



SIURALAN YM. (2019, 22) mukaan tarinallisen arvioinnin prosessi etenee seuraavaksi siten, että organisaation päätöksentekijät ja muut arvioitavan palvelun kannalta olennaiset avainhenkilöt arvioivat kehystettyjen ja teemoitettujen muutuskertomusten merkityksellisyyttä ja onnistuneisuutta suhteessa organisaation toiminnan arviointiin, kehittämiseen ja tulevaisuuden linjauksiin.

Jos merkityksellisistä muutuskertomuksista on tehty kerronnallinen erittely, myös tämä aineisto otetaan mukaan päätöksentekijöiden arviointikierrokselle. Tämä analyysivaihe toteutetaan työpajassa, johon päätöksentekijät ja muut avainhenkilöt kutsutaan.

Työpajan toteuttaminen päätöksentekijöille

ENNEN TYÖPAJAA osallistujille on hyvä lähettää merkitykselliset muutuskertomukset ja niitä kuvaavat teemat etukäteen luettavaksi. Työpajassa on kuitenkin vielä syytä varata riittävästi aikaa aineistoon tutustumiseen, koska työpajassa palataan kertomuksiin ja asiantuntijoiden arvioihin niistä. Vinkkejä Tarinallisen arvioinnin työpajojen järjestelyistä voit lukea tarkemmin sivulta 17.

Työpajan fasilitoijina ja taltioijina toimivat Tarinallisen

arvioinnin työryhmän jäsenet, jotka eivät osallistu varsinaiseen arviointiprosessiin. Päätöksentekijöiden työpajan tavoitteena on valita arvioitavan palvelun vaikuttavuuden kannalta merkityksellisin muutuskertomus ja perustella valinta.

Tarinallisen arvioinnin prosessin kannalta on tärkeää, että työpajan osallistujat päätyvät mahdollisista moniäänisistä mielipiteistä huolimatta yhteisymmärrykseen, koska heidän tehtävänsä on arvioinnin kohteena olevan palvelua koskevan tulevaisuuden linjaaminen. Prosessin lopuksi heidän tulee kirjata yhteiset perustelut valinnalleen sekä toiminnan kehittämisajatukset. (Siurala ym. 2019, 22.)

TYÖPAJA JAKAANTUU kahteen osaan. Ensimmäisessä osassa osallistujat tutustuvat ensin itsenäisesti kehystettyihin ja teemoiteltuihin muutostomuksiin, jonka jälkeen kutakin tarinaa käsitellään yhdessä keskustellen. Osallistujat pohtivat esimerkiksi seuraavia kysymyksiä kunkin kertomuksen kohdalla:

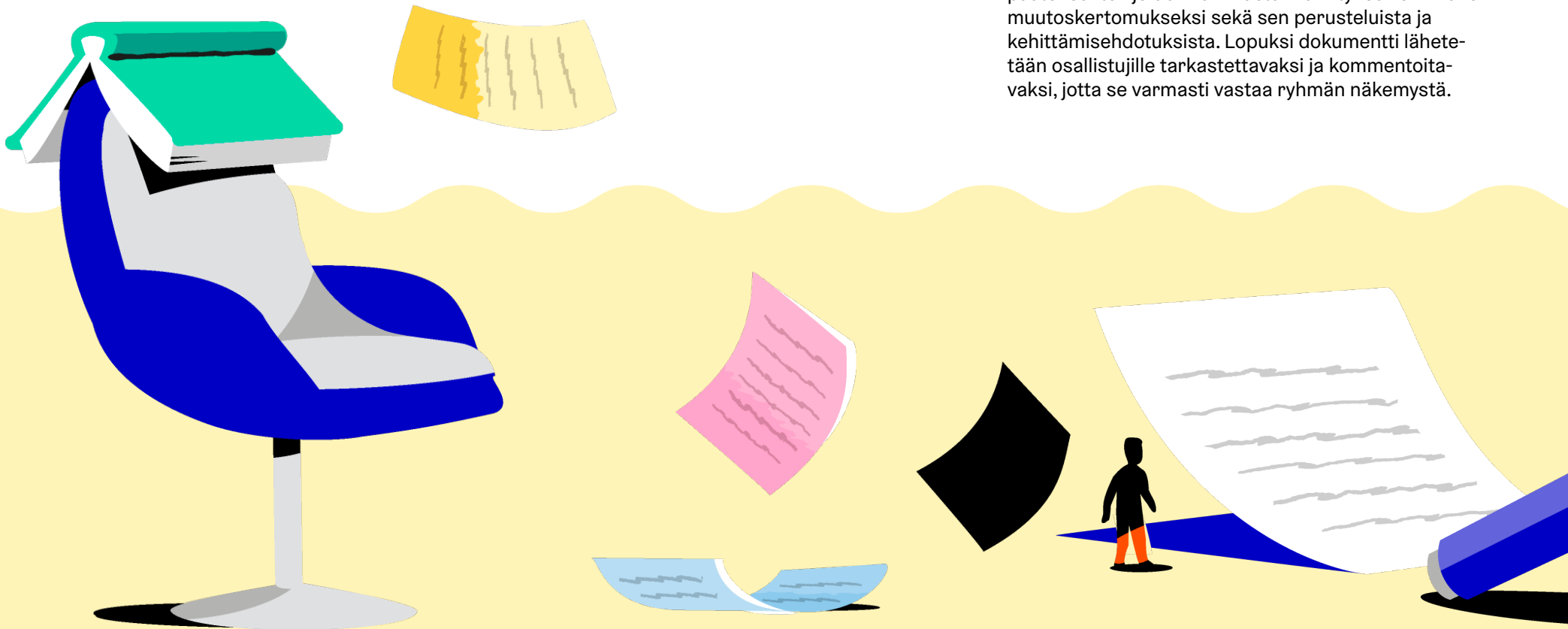
- ▶ Vastaavatko asiantuntijoiden valitsemat teemat ja merkitykselliset muutuskokemukset omaa käsitystäsi?
- ▶ Mikä kussakin muutuskokemuksessa on merkityksellistä, erityisesti suhteessa organisaation tavoitteisiin?

TYÖPAJAN TOISESSA vaiheessa osallistujat käyvät kertomuksia yhteisesti keskustellen läpi ja pohtivat esimerkiksi seuraavia kysymyksiä:

- ▶ Mikä kertomuksista kuvaa parhaiten arvioinnin kohteena olevan palvelun vaikuttavuutta eli mikä heidän mielestään on merkityksellisin muutuskertomus?
- ▶ Miksi valittu kertomus teemoineen kuvaa parhaiten arvioinnin kohteena olevan palvelun vaikuttavuutta suhteessa organisaation tavoitteisiin?
- ▶ Mitä johtopäätöksiä siitä voi tehdä palvelun kehittämiseksi ja tulevaisuuden linjaamiseksi?

OSALLISTUJILLE korostetaan perustelujen sanoittamisen tärkeyttä. Työpajan päätteeksi osallistujat valitsevat yhteisen keskustelun pohjalta yhden kertomuksen, joka heidän mielestään kuvaa teemoiltaan parhaiten arvioitavan palvelun vaikuttavuutta. Lopuksi päätöksentekijät linjaavat yhdessä sitä, miten arvioinnin kohteena olevaa palvelua tulisi suunnata ja kehittää tulevaisuudessa.

Jos mahdollista, päätöksentekijät tuottavat työpajassa itse kirjallisen koosteen käsitellyistä aiheista perusteluineen. Toinen vaihtoehto on se, että työpajan fasilitoijat koostavat työpajan jälkeen taltioitujen keskustelujen pohjalta kirjallisen dokumentin päätöksentekijöiden valinnasta merkityksellisimmäksi muutuskertomukseksi sekä sen perusteluista ja kehittämis ehdotuksista. Lopuksi dokumentti lähetetään osallistujille tarkastettavaksi ja kommentoitavaksi, jotta se varmasti vastaa ryhmän näkemystä.



SEURAAVISSA esittelemme kaksi esimerkkiä päätöksentekijöiden työpajojen tuloksista. Tulokset ovat peräisin kahdesta Helsingin kaupunginkirjastossa

Tarinallisen arvioinnin menetelmällä toteutetuista palvelun arvioinnista. Ensimmäisessä arvioitiin kirjaston osallistavaa asiakasyhteistyötä vuonna 2019 ja toisessa kirjaston tarjoamaa digitukea vuonna 2023.

Tulosten loppukoosteissa kirjaston päätöksentekijät ja avainhenkilöt ovat tarkastelleet aiemmassa työpajassa luotujen teemojen suhdetta organisaation strategisiin tavoitteisiin sekä linjanneet kyseisen palvelun kehitystarpeita ja tulevaisuutta.

Ensin otteita päätöksentekijöiden työpajan loppukoosteesta kirjaston osallistavaa asiakasyhteistyötä arvioitaessa vuodelta 2019.

”**KERTOMUKSESSA X** on tunnistettu organisaatiomme heikot kohdat ja kyseinen kertomus herätti myös eniten keskustelua ja pohdintaa siitä, mitä osallistamisen pitäisi olla. Ihmiset haluavat vaikuttaa mutta julkisen sektorin prosessit ovat jähmeitä ja hitaita. Usein vastassa on jokin lakipykälä ja jotta osallistaminen olisi palkitsevaa, organisaation pitäisi olla ketterä.”

”**ORGANISAATIOSSA** pitäisi olla erilaisia polkuja erityyppisille osallistujille ja väyliä myös niille, joilla on paljon osaamista. Osaaminen tulisi saada hyötykäyttöön, koska siitä olisi hyötyä molemmille osapuolille. Osallistujille tulisi tuoda esiin myös se, minkälaisia askelia on mahdollisuus ottaa ja mitä voidaan tehdä. Pitäisi olla malttia tarjota tämänkaltaisille aktiivisille toimijoille enemmän, antaa heille syöttejä ja kehottaa mukaan toimintaan. Juuri tällaisia pitää olla mukana kehittämistyössä. Riskinä on, että jos ei tässä onnistuta, kuinka kauan tällaiset turhautuneet aktiivit jaksavat olla mukana toiminnassa? Pallo on kirjastolla, mikä on se polku asiakasosallistamisessa tällaisille ihmisille?”

”**HAASTEEN** määrän tulee kuitenkin olla erilainen eri ihmisille ja myös kaikkein heikoimmassa asemassa olevat pitäisi ottaa mukaan osallistamalla. Toisille riittää mielipiteen kertominen, toisille tulee tarjota tekemistä. Miten varmistetaan se, ettei kohdattaisi ihmisiä yhdenmukaisena joukkona? Organisaation tulisi tarjota myös kevyitä osallistumisen muotoja niille kiireisille, joilla ei ole ei halua sitoutua.”

Seuraavaksi otteita päätöksentekijöiden työpajan loppukoosteesta kirjaston digipalveluita arvioitaessa syksyllä 2023.

”**AVAINHENKILÖT** korvaisivat teeman taloudellisuus sanalla jakamistalous ja korostivat kirjaston digituen ja laitteiden roolia myös pienyrityksien tukijana. Tarinoista nousi esiin asiakkaiden arvostus yhteiskäyttöisiä resursseja kohtaan.”

”**KERTOMUSTEN** perusteella kirjastoa pidetään helppokäyttöisenä matalan kynnyksen arjen tukena, asiakkailta on vahva luottamus kirjastosta saatavaan (digi)apuun ja sen laatuun, mikä vastaa kirjaston tavoitteita.”

”**KESKUSTELUSSA** nostettiin esiin myös kirjaston digituen rooli kotoutumisen tukena. Myönteinen asiointikokemus vahvistaa yhteiskuntaan kiinnittymistä ja tukee kansalaiseksi kasvamista.”

”**TARVITAAN** myös nopeampaa reagoitua uusien digitaalisten ilmiöiden suhteen (esim. tekoäly). Reaktiivisuudesta on siirryttävä proaktiivisuuteen esimerkiksi asiakkaille ja henkilökunnalle tarjottavien koulutussisältöjen suhteen. Uhkana on, että kirjastosta tulee pelkkä tulostusasema, jos se ei pysty reagoimaan nopeammin ajan ilmiöihin ja muutoksiin digitaalisissa ympäristöissä. Myös henkilökunnan kielitaitovalikoiman tulisi laajentua saavutettavuuden parantamiseksi ja se tulisi huomioida rekrytoinneissa paremmin.”

”**KESKUSTELUSSA** nousi esiin, että tärkeämpää kuin substanssiosaaminen on kuitenkin henkilöstön opastustaidot, asenne ja tilannekohtainen pelisilmä.”

”**KIRJASTOT** eivät markkinoi digitukipalveluitaan riittävästi. Avainhenkilöt havaitsivat, että monet kertomusten tuottajat olivat löytäneet kirjaston digipalvelut googlaamalla tai sattumalta ja yllättyneet myönteisesti. Heräsi kysymys siitä, onko kirjaston tarjoama digituki piilopalvelu, jota ei haluta markkinoida liikaa, ettei tule liikaa kysyntää.”



7. Tarinallisen arvioinnin vaihe 4 eli palaute

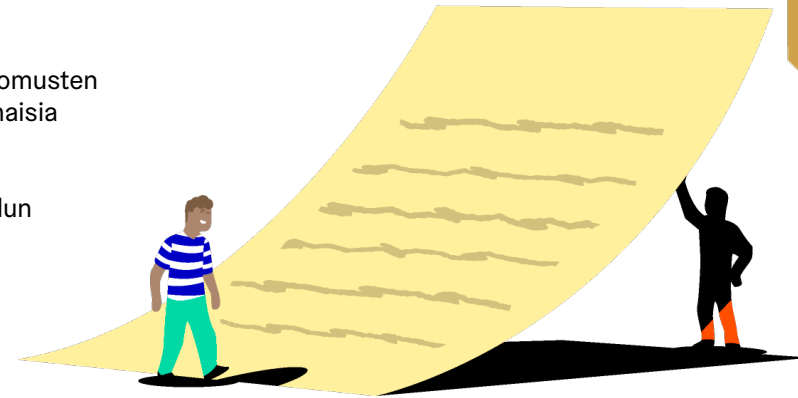
TARINALLISEN arvioinnin neljäs ja viimeinen vaihe on palautevaihe, jossa kertomusten tuottajien, arviointikierroksille osallistuneiden ammattilaisten ja päätöksentekijöiden yhteisen prosessin tuloksista tiedotetaan koko organisaatiolle ja käydään niistä yleistä keskustelua, jonka tavoitteena on pohtia esimerkiksi seuraavia asioita:

- ▶ Mitä arvioinnin kohteena olleesta kirjastopalvelusta on saatu selville?
- ▶ Millaisia vaikutuksia toiminnalla on ollut sen käyttäjille
- ▶ Raportoida päätöksentekijöille toiminnan tuloksellisuudesta ja vaikuttavuudesta
- ▶ Kehittää toimintaa merkityksellisten kertomusten ja arviointikierrosten tulosten pohjalta. (Siurala ym. 2019, 12.)

PALAUTEVAIHEESEEN kuuluu olennaisesti myös Tarinallisen arvioinnin menetelmän ja sen toimivuuden arviointi ja kehittäminen. Esimerkiksi seuraavia kysymyksiä voidaan pohtia:

- ▶ Mikä menetelmässä toimi ja mikä ei kyseistä palvelua arvioitaessa?
- ▶ Miltä työskentely Tarinallisen arvioinnin menetelmän parissa tuntui?
- ▶ Edustivatko merkityksellisten muutoskertomusten tuottajat arvioitavan palvelun kannalta olennaisia asiakasryhmiä?
- ▶ Olivatko saadut tulokset arvioitavan palvelun kannalta vaikuttavia?

KOSKA Tarinallisen arvioinnin menetelmä on luonteeltaan syklinen ja se voidaan halutessa toistaa saman palvelun osalta muutaman vuoden välein, on syytä myös tarkastella ovatko linjatut kehittämis- ja tulevaisuusvisiot toteutuneet ja edelleen ajankohtaisia. Palautekierros on linkki siihen, että tulokset näkyisivät aidosti organisaatiossa tutkitun palvelun kehittämisessä.



8. Menetelmän arviointi ja omat havainnot

TARINALLISEN arvioinnin menetelmään kuuluu se, että menetelmää ja sen toimivuutta arvioidaan koko prosessin ajan. Arviointikierrosta toteuttavan työryhmän tulee havainnoida sitä, mikä menetelmässä kullakin arviointikierroksella toimii ja mikä ei. Esimerkiksi voi pohtia oliko työpajoihin käytetty aika ja osallistujamäärä sopiva tai olivako työpajoihin valitut materiaalit selkeitä. Kommentteja menetelmän toimivuudesta ja siihen liittyvästä työskentelystä on hyvä pyytää myös tarinoiden kertojilta ja työpajojen osallistujilta.

Kirjaston asiakasyhteistyötä arvioidessamme saimme työpajan osallistuneelta päätöksentekijältä seuraavan palautteen:

”Työpajan osallistujille annettiin organisaation tavoitteita esimerkinomaisesti valmiina tulosteina. Työpajan kuluessa kävi ilmi, että valmiiksi kirjatut tavoitteet vaikuttivat kahlitsevan päätöksentekijöiden ajattelua. Jäimme pohtimaan sitä, olisivatko strategiset linjat olleet erilaisia, jos he olisivat heijastelleet aineistoja ja teemoja omaan käsitykseensä organisaation tavoitteista.”

Seuraavalla arviointikierroksella, kirjaston digitukea arvioitaessa, jätimme päätöksentekijöiden työpajan taustamateriaaleista pois organisaation strategiset tavoitteet.

Omaan kokemukseemme perustuen Tarinallisen arvioinnin menetelmän parhaita puolia on se, että se sopii

monipuolisesti hyvin erilaisten kirjastopalveluiden arviointiin ja kehittämiseen. Suhteellisen pienellä otoksella voidaan saada asiakkaiden kokemia merkittäviä vaikutuksia esille ja se voi motivoida kyseisen palvelun parissa työskenteleviä työntekijöitä näkemään oman työnsä vaikutuksia ja arvon. Kirjasto-organisaation päätöksentekijöille Tarinallisen arvioinnin prosessi taas avaa palveluiden sisältöjä mahdollisia ennako-oletuksia laajemmin sekä niiden moninaisia merkityksiä asiakkaille.

Tarinallisen arvioinnin prosessi sisältää useita vaiheita ja siksi arviointikierros on aikaa vievä ja se vaatii sitoutumista koko organisaatiolta ja erityisesti arviointikierrosta toteuttavalta työryhmältä. Kirjastopalveluiden vaikuttavuuden arviointi on kuitenkin välttämätöntä, jotta pystymme vastaamaan asiakkaidemme muuttuviin tarpeisiin. Tarinallisen arvioinnin menetelmä toimii parhaiten kyselytutkimuksen rinnalla, tuottaen syvällisempää tietoa asiakaskokemuksesta kuin mitä pelkällä geneerisellä kyselyllä saadaan näkyviin.

Tarinallisen arvioinnin haasteena voidaan pitää esimerkiksi sitä, että nostavatko merkitykselliset muutokset esiin yksinomaan kirjastopalveluiden myönteisiä vaikutuksia? Kun menetelmässä tarinoiden kertojia pyydetään kertomaan merkityksellinen muutos palveluun liittyen, valitsevat he useimmiten onnistuneen kokemuksen. Tavoitetaanko menetelmällä neutraalia tai negatiivista asiakaskoke-

musta? Joskus voisi olla hedelmällistä myös kääntää asetelma toisin ja pyytää kirjaston asiakkaita kertomaan jokin pieleen mennyt tilanne ja sen vaikutuksista heidän elämäänsä.

Tarinallisen arvioinnin menetelmän terminologia voi olla haastavaa ymmärtää ja siksi työryhmän on hyvä pohtia selkokielisiä ilmauksia, joilla menetelmää voi avata asiakkaille. On kuitenkin todella tärkeää saada moninaiset asiakkaat ja heidän kokemuksensa mukaan kirjaston vaikuttavuuden arvioinnin ja palveluiden kehittämisen piiriin.

On ollut todella antoisaa ja silmiä avaavaa toteuttaa kaksi erilaista Tarinallisen arvioinnin kierrosta Helsingin kaupunginkirjastossa. Olemme kiitollisia kaikille niille asiakkaille, jotka ovat jakaneet omia merkityksellisiä kokemuksiaan kirjaston asiakasyhteistyöhön ja kirjaston tarjoamaan digitukeen liittyen. Kertomukset ovat avanneet meille uudenlaisia näkökulmia kirjastopalveluiden vaikuttavuuteen asiakkaidemme elämässä ja ne ovat haastaneet myös omia ennakkokäsityksiämme.

Tämän kirjastoille suunnatun menetelmäoppaan myötä haastamme kirjastoja tutustumaan asiakkaidensa tarinoihin ja hyödyntämään niitä entistä parempien kirjastopalveluiden muotoilemiseen.

Antoisia arviointihetkiä Tarinallisen arvioinnin menetelmän parissa!

Lähdeluettelo

Cooper, S.

2014. Transformative evaluation: organisational learning through participative practice. The Learning organisation. Vol. 21, No 2, 146-157.

Eskola, J. & Suoranta, J.

1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Gröndahl, P. & Kolehmainen, H.

2020. Asiakasyhteisön vaikuttavuus Helsingin kaupunginkirjastossa - Kirjaston kaverit ja Kirjastoheimo vaikuttavuuden ilmentäjinä. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202002122332>

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P.

2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hänninen, V.

2015. Narratiivisen tutkimuksen käytäntöjä. Teoksessa: Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kananen, J.

2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Labov, W. & Waletzky, J.

1997. Narrative Analysis: Oral Versions of Personal Experience. Journal of Narrative and Life History 7.

Laki yleisistä kirjastoista.

29.12.2016/1492. Annettu Helsingissä 29.12.2016. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492>

Löytönen, T.

Narratiivinen tutkimusote. Minäkö tutkija? Johdanto laadulliseen/postpositivistiseen tutkimukseen. Helsinki: Teatterikorkeakoulu.

SFS-ISO 16439:2016.

Tieto ja dokumentointi. Kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin menetelmät ja toimenpiteet. Helsinki: Suomen standardoimisliitto SFS ry.

Siurala, L., Sinisalo-Juha, E., Heikkilä, K., Mikkonen, H., Sundberg, L. & Vahteri, N.

2019. Nuorten kertomuksia nuorisotyön merkityksellisyydestä Tarinallisen arvioinnin opaskirja. Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja, 72. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu.

Liite 1: Merkityksellinen muutoskertomus 7, Itäkeskuksen kirjasto

ESIMERKKI merkityksellisestä muutoskertomuksesta, tutkimusryhmän tekemästä kehystyksestä, kirjastoammattilaisten valinnat teemoista ja merkityksellisimmistä muutoskokemuksesta

KEHYSTYS

► Kuinka usein käytät kirjaston tietokoneita tai jotain muita laitteita?

Olen käyttänyt jonkin verran ja niin kun varmaan aika useampana vuotena. Mut mä oon semmoinen, että käyn kerran ja sitten se taas jää siihen ja tilannut ajan Enterin opastukseen kirjastossa.

► Oletko saanut aikaisemmin kirjaston henkilökunnan tarjoamaa digiopastusta?

Olen, ja aina olen saanut apua, kun tulee uusia tilanteita eteen.

► Saatko digiapua muilta?

Minulla on perhettä, mutta he elävät omaa elämäänsä. Yleensä ne olisi auttamassa, mutta puhelimesta on hankala neuvoa, koska minun pitää nähdä itse. Tyttäreni tytär auttaa joskus.

► Mitä omia laitteita?

Tietokone oli ja vanha ja painava läppäri. Sitten ostin tämän tabletin ja se on nyt se, millä mä hoidan nämä maksuasiat ja käytän myös puhelinta. Olen ainoa, joka hoitaa meidän perheessä näitä.

► Ikä: 77

KERTOMUS

”Tabletilla oli sähköasiat ja puhelimen avulla sähköfirmoista en suoraan saanut tietoa ja joudun soittamaan sinne ja sitten mä en päässytäkään läpi niihin kumpaankaan. Minä sitten kysyin täältä kirjastosta. Laitettiin molemmat (sähköntarjoajat) toimimaan ja sähköpostiin tuli uusi salasana sieltä Fortumista ja sen jälkeen päästiin sivuille ja nyt mä pystyn seuraamaan sähkön kulutusta ja Carunan kanssa kävi samalla tavalla, että se oli tosi iso apu.”

”Nyt tuntui selkeältä. Kun mä näen, miten se tehtiin sujuvasti ja tässä oli vieriapua, että nyt mä varmaan pystyn itse hoitamaan ja seuraamaan sitä sähkönkulutusta.”

► Teemat:

taloudellisuus, läsnäolo, käsitys kirjastosta, oppimiskokemus, toimijuus

► Merkityksellinen muutoskokemus:

Asiakas oppi seuraamaan itse sähkönkulutustaan ja vaikuttamaan siihen.

Liite 3

ESIMERKKI kirjastoammattilaisten työpajassa valitsemista kertomusten teemoista ja teemoja parhaiten kuvaavat kertomukset perustelut (käytetään materiaalina seuraavassa päätöksentekijöiden työpajassa)

TALOUDELLISUUS

Kertomus 9: Pankkiasia

Perustelu: toistuva tapahtuma kirjastossa, ei kertaluontoinen, kirjaston perus digiasia. Vakiintunut kulu pankissa ja asiakkaan pyrkivät välttämään.

OPPIMISKOKEMUS

Kertomus 2: Diaskannaus

Perustelu: Oppimiskokemus meni yli yksittäisestä kokemuksesta. Hyvinkin yksinkertaisen asian oppiminen voi laajentua eri suuntiin.

SYRJÄYTYMISEN EHKÄISEMINEN

Kertomus 6: Sähköpostin käyttäminen

Perustelu: konkreettinen yhteiskunnasta ja digitaalisista asioista syrjäytymisen ehkäisy ja yhteydenpito. Tässä kertomuksessa korostuu vielä vieraassa maassa asumisen haasteet ja kirjaston välityksellä yhteydenpito läheisiin.

SAAVUTETTAVUUS

Kertomus 10: Perukirjan teko

Perustelu: Palvelu, laitteet ja digituki ovat helposti saavutettavia. Ei ennakkoajavaroja vaan lennosta on hoitunut hyvinkin pitkäaikainen ja vaativa avuntarve.

TOIMIJUUS

Kertomus 7: Sähkönkulutuksen seuranta

Perustelu: vahvistaa sitä, että itse voi hoitaa itse asiaa, sähkönkulutuksen seuraaminen. On opittu, seuraamaan sähkönkulutusta ja vaikuttaa omaan elämään. Myönteinen oppimiskokemus. Tulee toimijuuden tunne: nyt minä opin tämän ja opin muitakin asioita.

LÄSNÄOLO

Kertomus 5: Digiasiointi yleisesti

Perustelu: Henkilö nojaa hyvin vahvasti tunnetukeen, jota saa digiopastuksesta. Hän tiedostaa, että kyse on usein pelosta teknologia ja laitteita kohtaan tai miten toimia oikein.

Liite 4

ESIMERKKEJÄ merkityksellisimmistä muutoskokemuksista, kirjastoammattilaisten työpajassa valitsemina (käytetään materiaalina seuraavassa päätöksentekijöiden työpajassa):

1. kertomus:

Laajeni käsitys siitä mitä kirjastossa tai 3D-tulostimella voi tehdä (prototyyppejä ym.).

2. kertomus

Perheen vanhojen kuvien digiskannauksen myötä heräsi keskustelua perheen asioista, muuttanut käsitystä kirjastosta ja sen palveluista.

3. kertomus

Laitteen olemassaolo (kirjastossa) ja sen käyttöön saatava apu vaikuttaa elämään/käsillä olevaan pulmaan.

4. kertomus

Ymmärsi kirjaston laajemman arvon, välineet puutuivat itseltä ja pystyy hoitamaan asioita kirjastossa.

5. kertomus

Hänen toimeentulonsa on riippuvainen kirjastosta saamastaan digiavusta. Digiopastus on ollut oppimiskokemus. Vahvistava ja voimauttava kokemus.

6. kertomus

Joka päivä ilmenee uusi ongelma ja siihen saa apua kirjastossa (jatkuva prosessi). Kova luotto, että kirjastoita löytyy apua. Palvelujen pysyvyys.

7. kertomus

Oppi seuraamaan itse sähkönkulutustaan ja vaikuttamaan siihen.

8. kertomus

Seuraavalla kerralla tekee itsenäisesti.

9. kertomus

On pystynyt maksamaan laskuja itse. Harmistus pankkipalveluiden maksuista vähenee.

10. kertomus

Oppimiskokemus, se tapa millä on opastettu, on vahvistanut omaa kykyä ja varmuutta käyttää digipalveluita. Kirjastosta on helppo hakea digiapua, kirjastoon tulossa on matala kynnyks.

11. kertomus

Oppinut liitetiedostojen liittämissä ja nyt lataamaan tiedostoja. Omien mahdollisuuksien laajentuminen.

12. kertomus

Oivallus, että tulostaminen vaatii työtä ja on käyttänyt aikaa itse opiskeluun ja tällä on henkistä arvoa hänelle, kuljettaa elämää eteenpäin. Uuden oppiminen. Opittu pyytämään apua.

13. kertomus

Vahva luotto siihen, että asiat hoituvat kirjastossa. Saa asiat ratkaistua ja säästää aikaa.



Helsingin kaupunginkirjasto



Aluehallintovirasto