

Noora Makkonen

Asiakastyytyväisyys Maanpuolustuskorkeakoulun kirjastossa

Opinnäytetyö

Syksy 2019

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalveluala

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Tradenomi (AMK)

Suuntautumisvaihtoehto: Kirjasto- ja tietopalveluala

Tekijä: Noora Makkonen

Työn nimi: Asiakastyytyväisyys Maanpuolustuskorkeakoulun kirjastossa

Ohjaaja: Ari Haasio

Vuosi: 2019

Sivumäärä: 42

Liitteiden lukumäärä: 8

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, kuinka tyytyväisiä Maanpuolustuskorkeakoulun oppilaat ovat Maanpuolustuskorkeakoulun kirjastoon, sen kokoelmaan ja palveluihin. Tutkimuksen avulla haluttiin myös saada tietoa siitä, kuinka usein opiskelijat asioivat kirjastossa ja mitä palveluita he käyttävät sekä kuulla onko heillä kirjastolle kehittämisehdotuksia.

Opinnäytetyössä on käytetty kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimuksessa käytettiin kyselylomaketta, joka lähetettiin opiskelijoille sähköpostilla ja lisäksi kyselyn vastauslinkki löytyi myös kirjaston verkkosivuilta. Vastauksia saatiin yhteensä 44 kappaletta. Kyselyn vastaajamäärä jäi pieneksi, joten tutkimustuloksia ei voida yleistää koskemaan Maanpuolustuskorkeakoulun opiskelijoita, vaan ne ovat enemmän suuntaa antavia. Kyselyn vastausten analysoinnissa on käytetty Webropol- ja Excel-ohjelmia.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys koostui palvelua ja asiakastyytyväisyyttä koskevasta kirjallisuudesta sekä muista lähteistä. Lisäksi työssä esitellään Maanpuolustuskorkeakoulua ja Maanpuolustuskorkeakoulun kirjasto.

Tutkimustuloksista käy ilmi, että opiskelijat ovat yleisesti ottaen tyytyväisiä kirjastoon. Eniten positiivista palautetta annettiin kirjaston henkilökunnalle ystävällisestä, palveluallttiista ja asiantuntevasta asiakaspalvelusta. Kritiikkiä kirjasto sai aineiston sijoittelusta, hiljaisen tilan rauhattomuudesta ja aukioloajoista.

Avainsanat: Maanpuolustuskorkeakoulu, asiakastyytyväisyys, kirjastopalvelut

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Bachelor of Business Administration

Specialisation: Library and Information Services

Author: Noora Makkonen

Title of thesis: Customer satisfaction study at the library of National Defence University

Supervisor: Ari Haasio

Year: 2019

Number of pages: 42

Number of appendices: 8

The aim of this thesis was to discover how satisfied the students of the National Defence University were with the National Defence University Library, its collection and services. The aim of the survey was also to get information about how often the students use the library, what services they use, and to find out whether they have any suggestions for improvement for the library.

A quantitative research method was used in this thesis. The research data was collected by using a questionnaire sent to students by e-mail and the link to the questionnaire was also on the library's website. The total number of answers was 44. Because the number of the answers is so small, the results of the study cannot be generalized to apply to all the students of the National Defence University; rather, they are indicative. The data was analysed with the Webropol and Microsoft Excel programs.

The theoretical framework was based on the literature and other sources about service and customer satisfaction. In addition, the National Defence University and the National Defence Library are presented.

According to the results, the students were satisfied with the Library. The most positive feedback was given to the Library's staff for kind, helpful and professional customer service. The library got criticism for the layout of the material, a lack of silence in the silent study room, and opening hours of the library.

Keywords: National Defence University, customer satisfaction, library services

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo.....	6
Käytetyt termit ja lyhenteet	7
1 JOHDANTO	8
2 MAANPUOLUSTUSKORKEAKOULU JA MAANPUOLUSTUSKORKEAKOULUN KIRJASTO	9
3 KIRJASTON PALVELUT.....	12
3.1 Mitä palvelu on?	12
3.2 Palvelun laatu.....	13
3.3 Asiakaspalvelu kirjastossa	14
4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS	17
4.1 Asiakastyytyväisyystutkimus	17
4.2 Maanpuolustuskorkeakoulun kirjaston aiempien käyttäjäkyselyiden tuloksia	19
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	22
5.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset	22
5.2 Kvantitatiivinen tutkimus.....	22
5.3 Kyselytutkimus	23
5.4 Kyselytutkimuksen toteutus.....	25
6 TUTKIMUSTULOKSET	26
6.1 Vastaajien taustatiedot.....	26
6.2 Kirjastossa asiointi	27
6.3 Kirjaston tilat ja palvelut	29
6.4 Verkkopalvelut.....	32
6.5 Aukioloajat	34
6.6 Yleinen palaute	35
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	36

LÄHTEET	39
LIITTEET	42

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo

Kuvio 1. Maanpuolustuskorkeakoulun organisaatio.	10
Kuvio 2. Vastaajien ikäjakauma.	26
Kuvio 3. Vastaajien suoritettava tutkinto.	27
Kuvio 4. Kirjastokäyntien tiheys.	27
Kuvio 5. Kirjastokäyntien tiheys tutkinnoittain.	28
Kuvio 6. Asiakkaiden käyttämät verkkopalvelut.	33
Taulukko 1. Sotatieteiden maisterikurssien päätöspalautteet 2016-2019.	19
Taulukko 2. Kadettikurssin ja merikadettikurssin tutkintopalaute 2018-2019.	20
Taulukko 3. Yleisesikuntaupseerikurssin tutkintopalaute 2018.	20
Taulukko 4. Mitä asiakkaat tekevät kirjastossa.	29
Taulukko 5. Asiakkaiden tyytyväisyys kirjaston tiloihin ja palveluihin.	30
Taulukko 6. Kirjaston palveluiden ja tilojen tärkeys asiakkaille.	30
Taulukko 7. Asiakkaiden tyytyväisyys kirjaston verkkopalveluihin.	34

Käytetyt termit ja lyhenteet

MPKK	Maanpuolustuskorkeakoulu
Polamk	Poliisiammattikorkeakoulu
Webropol	Kysely- ja raportointityökalu

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on asiakastyytyväisyystutkimus Maanpuolustuskorkeakoulun kirjastossa. Suoritin siellä opintoihini kuuluvan työharjoittelun syksyllä 2018. Harjoittelun aikana nousi esiin, että kirjastolla olisi tarvetta asiakastyytyväisyyskyselylle. Tartuin tähän heti ja ehdotin, että voisin tehdä aiheesta opinnäytetyöni ja aloitin kyselytutkimuksen suunnittelun jo harjoittelun aikana.

Tutkimuksen kohderyhmä on Maanpuolustuskorkeakoulun opiskelijat, koska he ovat kirjaston pääasiakasryhmä. Opinnäytteen tavoitteena oli selvittää, miten tyytyväisiä Maanpuolustuskorkeakoulun opiskelijat ovat koulun kirjastoon ja sen palveluihin ja lisäksi saada tietoa siitä, miten usein opiskelijat käyvät kirjastossa, millaisia palveluita he käyttävät ja miten heidän mielestään kirjaston palveluita voisi kehittää.

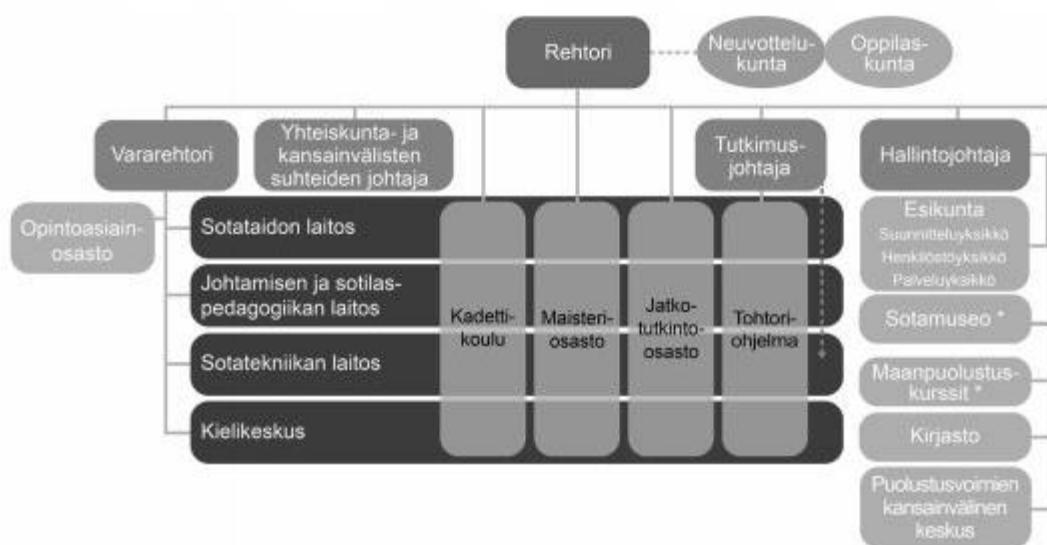
Opinnäytteen teoriataustassa käsitellään palvelun ominaisuuksia, asiakaspalvelua kirjastossa sekä asiakastyytyväisyyttä. Lisäksi esittelen myös Maanpuolustuskorkeakoulua ja koulun kirjastoa, kvantitatiivista tutkimusmenetelmää sekä kyselytutkimuksen toteutusta. Lopuksi esittelen tutkimuksen tulokset ja niihin perustuvia kehittämissuhteita.

2 MAANPUOLUSTUSKORKEAKOULU JA MAANPUOLUSTUSKORKEAKOULUN KIRJASTO

Maanpuolustuskorkeakoulu (MPKK) on Puolustusvoimiin kuuluva sotatieteellinen korkeakoulu. Sen keskeisenä tehtävänä on tuottaa henkilökuntaa Puolustusvoimille ja Rajavartiolaitokselle. Maanpuolustuskorkeakoulusta valmistutaan sotatieteiden kandidaatin tutkinnon kautta upseerin ammattiin. Työelämävaiheen jälkeen opiskelua jatketaan sotatieteiden maisteriksi, jonka jälkeen upseerin ura jatkuu erilaisissa kansallisissa ja kansainvälisissä tehtävissä. Maanpuolustuskorkeakoulussa opiskelu on ammattilähtöistä. Siinä yhdistyvät yliopistolliset vaatimukset täyttävät opinnot ja käytännön sotilastaitojen oppiminen, joista hyvä esimerkki on harjoitukset oikeassa toimintaympäristössä. (Kallio 2018, 4.)

Tutkimus on toinen MPKK:n tärkeä tehtävä. MPKK:ssa julkaistaan vuosittain kymmeniä tieteellisiä julkaisuja ja lisäksi tutkimustuloksia julkaistaan runsaasti korkeakoulun ulkopuolisissa julkaisusarjoissa ja lehdissä. Uusinta sotatieteellistä tutkimusta hyödynnetään tehokkaasti korkeakoulun opetuksessa. MPKK:n kolmantena tehtävänä on yhteiskunnallinen vaikuttaminen. (Maanpuolustuskorkeakoulun tutkimus, [viitattu 1.3.2019].)

MPKK jakaantuu osastoihin, ainelaitoksiin ja muihin yksiköihin. MPKK:n toimintaa johtaa rehtori. MPKK:n tutkinto-opetuksen johtamisesta ja opiskelijoiden upseerikasvatuksesta vastaavat tutkinto-osastot, joita ovat Kadettikoulu, Maisteriosasto sekä Jatkotutkinto-osasto. Tietyillä MPKK:n yksiköillä on koko Puolustusvoimia koskevia erityistehtäviä. Näitä ovat Kielikeskus, kirjasto, Sotamuseo, Puolustusvoimien kansainvälinen keskus ja Valtakunnalliset maanpuolustuskurssit. (Maanpuolustuskorkeakoulu yleistietoa, [viitattu 1.3.2019].)



Kuvio 1. Maanpuolustuskorkeakoulun organisaatio. (Maanpuolustuskorkeakoulun auditointi 2017).

MPKK:ssa opiskelee vuosittain 2000-2500 henkilöä, joista

- Kadetteja, kandidaatin tutkintoa suorittavia opiskelijoita n. 600 (yhellä vuosikurssilla 160)
- Maisteriopiskelijoita n. 400
- Jatkotutkinto-opiskelijoita n. 80
- Tohtoriopiskelijoita n. 90
- JOO-opiskelijoita n. 30
- Ulkomaalaisia opiskelijoita 5-10
- Maanpuolustuskurssilla opiskelee vuosittain n. 200-300 henkeä
- Henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuu n. 1300 henkeä

MPKK:ssa työskentelee noin 250 henkeä, joista siviilejä on hieman alle puolet. (Maanpuolustuskorkeakoulu yleistietoa, [viitattu 1.3.2019].)

Maanpuolustuskorkeakoulun kirjasto on kaikille avoin sotatieteellinen yliopistokirjasto, joka sijaitsee Santahaminan sotilasalueella. Kirjasto toimii myös Puolustusvoimien keskuskirjastona ja sen päätehtävänä on tukea opiskelua, opetusta ja tutkimusta Maanpuolustuskorkeakoulussa. (Maanpuolustuskorkeakoulun kirjasto, [viitattu 13.2.2019].) Kirjasto on alansa ainoa sotatieteellinen erikoiskirjasto Suomessa ja sen kokoelmissa on paljon ainutlaatuista materiaalia. Kirjastossa on kymmenen vakituista työntekijää. Kirjaston alakerta on avoin kaikille ja sen kokoelmat ovat käytettävissä kirjaston aukioloaikoina. Alakerrasta löytyy myös asiakaskoneita, joilla on mahdollista käyttää MPKK:n hankkimia sotatieteellisiä tietokantoja. Lisäksi alakerrasta löytyy asiakaspalvelupiste, jossa henkilökunnalle voi esittää tietopalvelupyynnöjä. Kirjaston toisesta kerroksesta puolestaan löytyy oppimiskeskus sekä 24/7-kokoelma, joka sisältää turvaluokiteltua materiaalia, jonka vuoksi se on vain MPKK:n opiskelijoiden ja Puolustusvoimien käytössä. (Maanpuolustuskorkeakoulun kirjaston palvelut, [viitattu 1.3.2019].)

Kirjaston julkinen aineisto on kaikkien käytettävissä ja sitä voi lainata kirjastokortilla. Kirjaston kokoelmissa korostuu sotatieteellistä tutkimusta tukeva aineisto muun muassa eri maiden asevoimiin, kriisinhallintaan, sotilaslainsäädäntöön ja liikunta- sekä terveystieteisiin liittyen. (Maanpuolustuskorkeakoulun kirjaston kokoelmat ja e-aineisto, [viitattu 1.3.2019].) Vuonna 2018 kirjastossa oli yhteensä arviolta 152 997 kirjaa ja siellä tehtiin yhteensä 12 551 lainaa. (Tieteellisten kirjastojen tilastotietokanta.)

Kirjaston tärkeimmät siviilikäyttäjryhmät ovat muiden korkeakoulujen tutkijat sekä opiskelijat, tiedotusvälineiden, valtionhallinnon ja kulttuurialan edustajat sekä sota-historian tutkijat ja harrastajat. Kirjasto tarjoaa siviiliasiakkaille lainaus-, kauko- ja tietopalvelua, esittelyjä ja opastuksia sekä erilaisia digitaalisia palveluja. Kirjasto saa kirjallista palautetta sekä MPKK:n vakioidusta kausipalautekyselyistä, että kirjaston itsensä tekemistä asiakaskyselyistä. (Puolustusvoimat 2019, 15.)

3 KIRJASTON PALVELUT

3.1 Mitä palvelu on?

Palvelu-sana on monimerkityksellinen. Sitä käytetään usein asiakaspalvelun synonyminä, mutta sillä voidaan tarkoittaa myös palvelua palvelutuotteena. (Lovio & Tiihonen 2005, 11.)

Grönroos (1998, 52) määrittelee palvelun seuraavasti:

Palvelu on ainakin joissain määrin aineeton teko tai tekojen sarja, jossa asiakkaan ongelma ratkaistaan yleensä siten, että asiakas, palveluhenkilökunta ja/tai fyysisten resurssien tai tavaroiden ja/tai palvelun tarjoajan järjestelmät ovat vuorovaikutuksessa keskenään.

Palvelu ei kuitenkaan vaadi aina vuorovaikutusta asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä. Grönroos (1998, 52) käyttää tämmöisestä esimerkkinä tilannetta, jossa putkimies menee korjaamaan vesivuotoa huoneistoon silloin, kun asiakas ei itse ole paikalla, putkimiehellä ei siis ole suoranaista vuorovaikutusta asiakkaan kanssa.

Pesonen ym. (2002, 22) mainitsevat Grönroosin (1998), Kotlerin (1999) ja Lovelockin (1984), joiden mukaan palveluilla on viisi perusominaisuutta, jotka erottavat ne fyysisistä tuotteista ja jotka vaikuttavat suuresti myös niiden markkinointiin: palvelut ovat aineettomia, palvelun tuottamiseen osallistuu myös asiakas, palvelut ovat heterogeenisiä, palvelua ei voi varastoida ja palvelua ei voi omistaa.

Ylikosken (1999, 24–25) mukaan palvelut tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti tai ainakin melkein samanaikaisesti. Palvelua ei ole olemassa ennen kuin se syntyy palvelutapahtumassa. Palvelut ovat tapahtumia, toimintoja, tekoja tai näiden sarjoja, palveluprosesseja. Nämä tapahtumat edellyttävät yleensä vuorovaikutusta asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä. Monissa palveluissa onnistunut asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen vuorovaikutus on edellytys pitkäaikaisen asiakassuhteen syntymiselle. Hän kuitenkin muistuttaa, että asiakas voi olla palveluhenkilökunnan sijasta vuorovaikutuksessa myös laitteiden tai järjestelmien kanssa.

Palvelua käyttäessään asiakas osallistuu palvelun tuottamiseen. Asiakas kertoo, minkälaista palvelua hän haluaa tai tarvitsee ja antaa tietoja itsestään, jos palvelun tuottaminen sitä edellyttää. Osallistumalla palvelun tuottamiseen, asiakas voi varmistaa, että hän saa juuri omiin tarpeisiinsa sopivaa palvelua.

3.2 Palvelun laatu

Palvelutapahtuman vuorovaikutuksella on suuri vaikutus koettuun palvelun laatuun. Asiakkaat pitävät hyvin tärkeänä sitä, miten vuorovaikutus palvelun tarjoajan kanssa toimii. Usein vuorovaikutuksesta syntynyt käsitys laadusta luo pohjan koko palvelun laadun arvioinnille. (Pesonen ym. 2002, 44.)

Laatu on hyvä, kun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia eli odotettua laatua. Jos odotukset ovat epärealistisia, koettu kokonaislaatu on alhainen, vaikka laatu olisikin objektiivisella tavalla mitattuna koettu hyväksi. (Grönroos 1998, 67.) Huono imago voi vaikuttaa koettuun laatuun heikentävästi, ja vastaavasti, jos imago on hyvä, asiakas antaa helpommin anteeksi pienet poikkeamat laadussa (Pesonen ym. 2002, 46).

Asiakaspalvelulla tarkoitetaan asiakkaan kohtaamistilanteeseen liittyvää vuorovaikutusta. Se on usein palvelemista tässä hetkessä. Asiakaspalvelu on osa laadukasta palvelutuotetta. Hyvään asiakaspalveluun voidaan kouluttaa ja opettaa. Riittävän ammattitaidon edellytyksenä ovat ammattitaidon ja koulutuksen lisäksi hyvät ihmissuhdetaidot. (Lovio ja Tiihonen 2005, 11.)

Pesosen ym. (2002, 23–24) mukaan asiakaspalveluhenkilökunnan koulutus on hyvin tärkeää. Koska palvelut ovat pääosin ainutlaatuisia tilanteita, joiden muotoutumiseen vaikuttavat sekä asiakas että palvelun tuottaja, myös jokainen palvelutuote on ainutlaatuinen. Palvelun tuottaminen aina täsmälleen samalla tavalla on lähes mahdotonta. Palvelun laatu vaihtelee ja sitä on vaikeaa kontrolloida. Palveluntarjoajien tulee kuitenkin systemaattisesti pyrkiä valvomaan laatua ja pitämään se mahdollisimman tasaisena. Henkilökunnan koulutus ja motivointi, jotta jokainen asiakaspalvelija osaisi työnsä ja tuottaisi palvelun mahdollisimman samalla tavalla laaduk-

kaasti, on laadun kannalta ensimmäinen asia. Palvelun laatua voidaan myös yhtenäistää standardoimalla palveluprosessia tai joissain tapauksissa voidaan käyttää automaatiota.

3.3 Asiakaspalvelu kirjastossa

Asiakaspalvelu on vuorovaikutusta eli sitä, miten ihminen kohtaa toisen ihmisen. Kirjastossa asiakaspalvelutilanteeseen kuuluu kuuntelu ja asiakkaan tarpeiden määrittely. Asiakaspalvelu on keskeinen osa kirjastotyötä. Kirjaston asiakaspalveluun kuuluvat välittömät vuorovaikutustilanteet, esimerkiksi palvelutiskillä, puhelimessa tai netissä. Vaikka itsepalvelu ja omatoimikirjastot lisääntyvätkin, kontaktipalvelut, kuten tietopalvelun merkitys kirjaston asiakaspalvelussa säilyy keskeisenä. Itsepalvelu ja asiakaspalvelu eivät ole ristiriidassa. Kun itsepalvelusta tehdään vaihtoehto, jonka asiakas valitsee, on se asiakaspalvelua. Kun itsepalvelua käyttävien määrä kasvaa, vapautuu resursseja palvelemaan asiakkaita, jotka haluavat itsepalvelun sijaan henkilökohtaista palvelua. (Aarnikoivu 2005, 18.)

Kirjastojen keskeisimpiä ja tärkeimpiä toimintoja ovat edelleenkin perinteisen kirjaineiston tarjoaminen asiakkaiden käyttöön, lainattavaksi tai paikan päällä käytettäväksi, tietopalvelu ja asiakkaiden opastus ja opettaminen tiedonhaussa ja -hankinnassa. Kirjasto on myös aina tarjonnut tarvittavat tilat, välineet ja osaavan henkilökunnan, jotta asiakkaat pystyvät hyödyntämään kaikenlaista aineistoa riittävien audioloaikojen puitteissa. (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 13.)

Lisäksi palveluneuvonta, suosittelu ja kirjavinkkaus ovat kirjastohenkilöstön tehtäviä, joiden ei uskota korvautuvan kokonaan verkkopalveluilla. Kirjastoissa työskentelevien toimenkuvaan kuuluu myös kirjastonkäytön opastus. Palveluneuvonnassa asiakas pyytää kirjastontyöntekijältä faktatietoa, esimerkiksi saatavuustietojen tarkistusta tai opastusta erilaisten tiedonlähteiden käyttöön. Vaihtoehtoisesti hän voi tarvita vastausta johonkin aiheenmukaiseen kysymykseensä. Neuvonta voi myös muuttua varsinaiseksi tietopalveluksi, jos toimeksianto laajenee tai syventyy. (Lovio ja Tiihonen 2005, 26–27.)

Tietopalvelu on keskeinen osa kirjastotoimintaa. Ilman sitä kirjasto olisikin vain paikka, josta voi lainata erilaista materiaalia. Tietopalvelu on ilmaista yleisissä kirjastoissa sen formaatista riippumatta. Asiakas voi soittaa puhelimella kysyäksään mieltänsä askarruttavaa seikkaa tai hän voi pyytää apua kirjaston työntekijöiltä käydessään kirjastossa henkilökohtaisesti. (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 33.)

Lisäksi yleiset kirjastot ja osa tieteellisistä kirjastoista osallistuvat Kirjastot.fi -portaalien palvelujen ylläpitoon muun muassa vastaamalla Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun tietopalvelukysymyksiin. Osa kirjastoista on "piilottanut" nimikkeen taakse oman kirjastonsa tietopalvelun. Kysymyspalstojen vanhat kysymykset säilytetään arkistossa, joita selaamalla voi löytää suoraan vastauksen mieltään painavaan kysymykseen. Jos vastausta ei löydy, voi netistä löytyvällä kaavakkeella lähettää kysymyksen kirjastolle, ja saada vastauksen omaan sähköpostiinsa muutaman päivän sisällä, jopa nopeammin. (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 33.)

Ystävällisyyden ja kohteliaisuuden lisäksi asiakaspalvelussa tarvitaan aina asiantuntemusta. Kirjastotyössä asiantuntemus tarkoittaa kokonaisvaltaista palvelua, työprosessiin kuuluvien työtehtävien osaamista ja asiakkaiden erilaisten tarpeiden oivaltamista. Se on myös taitoa opastaa asiakas kysymyksineen eteenpäin, jos omat tai kirjaston resurssit eivät riitä tai kuulu omaan vastuualueeseen. (Lovio ja Tiihonen 2005, 35.) Ammattitaitoiset työntekijät takaavat, että kirjaston palvelun laatu pysyy korkeana ja kirjastossa käy asiakkaita, vaikka tiedontarjoajana sillä on paljon kilpailua.

Asiakaspalveluun perustuvassa toiminnassa ei riitä, että palveluntarjoaja – esimerkiksi kirjasto – ymmärtää, mitä on tarjoamassa ja millaisia palveluratkaisuja on tulevaisuudessa odotettavissa. Kirjastolla täytyy olla selvä käsitys asiakkaan tarpeista ja tyytyväisyydestä palvelujen nykytilaan sekä näkemystä siitä, mihin suuntaan ne ovat kehittymässä. Näin vältetään palveluilta, joita tarjotaan vain sen vuoksi, että kirjastoammattilaiset pitävät niitä tärkeinä, mutta joita asiakkaat eivät koe tarpeelliseksi. (Tyrväinen 2007, 85.)

Isah Modu Kullin (2017) mukaan akateemiset kirjastot ovat olemassa palvellakseen opiskelijoiden, akateemikkojen ja tutkijoiden oppimistarpeita sekä yhteisöä ja ihmi-

siä, jotka ovat valtuutettuja käyttämään sitä. Akateemisten kirjastojen odotetaan pitävän huolta, että kaikki saatavilla olevat palvelut ja tuotteet ovat asiakkaiden tiedossa ja että asiakkaiden tarpeet huomioidaan. Asiakaspalvelun laadun parantamiseksi kirjaston sidosryhmien tarpeita ja odotuksia pitäisi tarkkailla ja mitata ja mahdolliset mokat pitäisi tunnistaa ja käsitellä. Asiakkaat tulee tulla kuulluksi ja huomioiduiksi – tämä on asiakaspalvelun perusteita. Asiakaspalvelijan tulee ottaa selvälle mitä asiakas haluaa ja tarvitsee ja palvella asiakasta niin, että palveluntarve täyttyy. Lisäksi asiakaspalvelijan tulee olla koko ajan saavutettavissa. Olipa asiakas miten omatoiminen hyvänsä, välillä tulee hetkiä, jolloin kuka tahansa voi tarvita apua. Ja jos sillä hetkellä kirjastonhoitaja voi olla paikalla, koko asiakaspalvelukokemus voi jättää pysyvän positiivisen mielikuvan ja asiakkaaseen, joka palaa yhä uudelleen kirjastoon ja josta voi tulla kirjaston puolestapuhuja.

Yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa kirjasto on osa oppimisympäristöä. Sinne tullaan työskentelemään, kohtaamaan muita opiskelijoita, lainaamaan tai tekemään ryhmätöitä. Mitä keskeisempi kirjaston sijainti kampuksella on, sitä liukuvampi on kirjaston seinien raja: mikä on kirjaston tilaa, mikä muuta oppilaitoksen tilaa. Tiläkäsitystä ovat olleet muuttamassa myös e-aineistot, joiden käyttö ei rajoitu kirjaston seinien sisään, vaan ne ovat käytettävissä siellä missä verkkokin toimii. Kirjaston henkilökunnan työpanos tässä oppisympäristössä on tiedonhaun opettaminen, ohjaaminen ja muun aineiston sisältöihin liittyvä neuvonta läheisessä yhteistyössä opetushenkilöstön kanssa. (Juntunen ja Saarti 2014, 58–59.)

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

4.1 Asiakastyytyväisyystutkimus

Asiakaskeskeinen organisaatio pyrkii tavoitteidensa toteutumiseen juuri asiakastyytyväisyyden avulla. Jotta tyytyväisyyteen voidaan vaikuttaa, tarvitaan täsmällistä tietoa siitä, mitkä asiat tekevät asiakkaat tyytyväisiksi. Asiakaskeskeisyys edellyttää tässäkin, että tietoa hankitaan suoraan asiakkaalta itseltään. (Ylikoski 1999, 149.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksissa kartoitetaan mm. tekijöitä, jotka asiakas kokee positiiviseksi palvelutilanteessa sekä asiakkaan kokemusta toteutuneen asiakaspalvelun asiantuntemuksesta ja ystävällisyydestä, tilojen viihtyvyydestä, asiakkaan kokemusta yrityksen tuote- ja palveluvalikoimasta sekä asiakkaan tarpeita. Näin asiakastyytyväisyystutkimuksien antaman informaation avulla voidaan määrittää yrityksen toiminnalle paitsi suuntaviivoja myös tavoitetasoja. (Aarnikoivu 2005, 67.)

Ylikosken (1999, 156) mukaan asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla pyritään parantamaan asiakastyytyväisyyttä ja seuraamaan, miten toimenpiteet vaikuttavat. Asiakastyytyväisyystutkimuksella on hänen mukaansa neljä päätavoitetta:

- 1. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavien keskeisten tekijöiden selvittäminen.** Tutkimuksen avulla pyritään saamaan selville, mitkä tekijät organisaation toiminnassa tuottavat asiakkaille tyytyväisyyttä.
- 2. Tämänhetkisen asiakastyytyväisyyden tason mittaaminen.** Tavoitteena on selvittää, miten organisaatio suoriutuu asiakastyytyväisyyden tuottamisessa.
- 3. Toimenpide-ehdotusten tuottaminen.** Kun asiakastyytyväisyys on mitattu, tulosten avulla voidaan nähdä, minkälaisia toimenpiteitä tyytyväisyyden kehittäminen edellyttää ja mikä on toimenpiteiden suositeltava tärkeysjärjestys.
- 4. Asiakastyytyväisyyden kehittämisen seuranta.** Mittauksia tulee suorittaa tietyin väliajoin, jotta nähdään, miten asiakastyytyväisyys kehittyy ja miten korjaavat toimenpiteet ovat vaikuttaneet.

Palautteen keräämisellä kehitetään asiakaspalvelua. Sitä voidaan analysoida kirjaamalla talteen suullisesti, kirjallisesti tai verkon välityksellä annetun palautteen. Palautteita kannattaa analysoida siitä näkökulmasta, kuinka keskeisiin ja tärkeisiin asioihin ne kohdistuvat ja kohdistaa voimat palvelun parantamisen kannalta tärkeimpiin. Sekä positiivisimmat että negatiivisimmat palautteet kertovat toiminnan onnistumisesta eniten. (Juntunen ja Saarti 2014, 48.)

Myönteiset asiakaskokemukset johtavat asiakastyytyväisyyteen. Kirjaston on tärkeää tietää, kuinka tyytyväisiä heidän asiakkaansa ovat kirjaston toimintaan, koska vain siten toimintaa voidaan kehittää ja parantaa. (Hämäläinen ja Patjas 2018, 132.) Asiakastyytyväisyystutkimuksilla asiakkaat saavat oman äänensä kuuluviin. Asiakas peilaa aina odotuksiaan kokemaansa palveluun ja tuotteeseen. Jos odotukset alittuvat, hän pettyy. Jos taas kirjasto pystyy vastaamaan odotuksiin, asiakas on tyytyväinen. Tyytyväisen asiakkaan uskollisuus kirjastoa kohtaan kasvaa. (Hämäläinen ja Patjas 2018, 134.)

Johanna Saarihuhta (2009) tarkasteli pro gradu -tutkielmassaan asiakastyytyväisyyttä Poliisiammattikorkeakoulun (Polamk) kirjastossa. Saarihuhdan (2009) tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Polamkin kirjaston asiakkaiden kirjastonkäyttöä, tyytyväisyyttä kirjaston palveluihin ja aineistoihin sekä asiakkaiden toivomuksia kirjaston palveluiden kehittämiseksi. Tutkimus toteutettiin kuiluanalyysillä, jossa vertailtiin vastaajien arviota kirjaston eri palveluiden tärkeydestä ja onnistumisesta sekä nelikenttäanalyysillä, jolla selvitettiin missä kirjaston palveluissa menestyttiin hyvin ja missä taso ei vastannut odotuksia. Kirjaston asiakkaat olivat kokonaisuudessaan tyytyväisiä kirjaston palveluihin. Erityisen tyytyväisiä he olivat kirjaston asiakaspalveluun ja henkilökuntaan. Negatiivista palautetta kirjasto sai aukioloajoistaan.

Arja Bellinger (2015) puolestaan tutki opinnäytetyössään Eduskunnan kirjaston asiakastyytyväisyyttä. Bellingerin (2015) opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Eduskunnan kirjaston palvelujen käyttöaste ja laatu sekä analysoida tulosten perusteella, mitkä kirjaston palveluista ovat suosittuja ja mitkä kaipaavat markkinointia. Tutkimusaineisto kerättiin sähköisellä käyttäjäkyselyllä, joka oli laadittu mittaamaan sekä määrällisiä että laadullisia asioita. Kysely lähetettiin sähköpostitse kaikille kirjaston aktiivisille asiakkaille, kansanedustajille, heidän avustajilleen, eduskunnan vir-

kamiehille ja muille sidosryhmille. Kyselyn tulosten perusteella Eduskunnan kirjaston asiakkaat pitivät kirjaston asiakaspalvelua, henkilökunnan ammattitaitoa ja kirjaston kokoelmia erinomaisia. Palveluista suosituimmat olivat kirjaston peruspalvelut – lainaus ja tietopalvelu. Parannettavaa kirjastolla olisi viestinnän tavoitettavuudessa ja lisäksi osa palveluista kaipasi lisämarkkinointia.

4.2 Maanpuolustuskorkeakoulun kirjaston aiempien käyttäjäkyselyiden tuloksia

Maanpuolustuskorkeakoulussa opiskelijoilta kerätään paljon palautetta opintoihin liittyen. Kadeteilta kerätään kolmenlaista palautetta eli opintojaksojen päätteeksi kerättävää palautetta, kausipalautetta noin puolen vuoden välein ja tutkintopalautetta, jossa arvioidaan koko kolmen vuoden opintoaikaa. Saatua palautetta analysoidaan yksityiskohtaisesti ja toimintaa kehitetään tulosten perusteella. (Maanpuolustuskorkeakoulu 2019.)

Kurssien lopuksi annettavissa päätöspalautteissa, arvioidaan myös Maanpuolustuskorkeakoulun kirjastoa. Taulukkoon 1 on koottu sotatieteiden maisterikurssi nro 8 antamat keskiarvot vuosilta 2016-2019. Opiskelijat arvioivat kirjastoa asteikolla 1-5.

Väittämät	2019	2018	2017	2016
Kurssikirjaston asiakaspalvelu on ollut asiantuntevaa.	4,6	4,67	4,64	4,55
Kurssikirjaston kokoelmatarjonta on ollut ajanmukaista ja riittävää.	4,6	4,53	4,39	4,46
Kirjaston järjestämä tiedonhankinnan koulutus on tukenut opiskeluani.	4,2	4,31	3,96	3,93
Yhteensä	4,46	4,5	4,33	4,31

Taulukko 1. Sotatieteiden maisterikurssien päätöspalautteet 2016-2019.

Väittämät	103./86. 2019	102./85 2018
Kirjaston asiakaspalvelu on ollut asiantuntevaa.	4,61	4,63
Kirjaston kokoelmatarjonta on ollut ajanmukaista ja riittävää.	4,58	4,58
Kirjaston järjestämä tiedonhankinnan koulutus on tukenut opiskeluani.	4,27	4,26
Yhteensä	4,49	4,49

Taulukko 2. Kadettikurssin ja merikadettikurssin tutkintopalaute 2018-2019.

Taulukkoon 2 on koottu 102. kadettikurssin ja 85. merikadettikurssin tutkintopalaute sekä 103. kadettikurssin ja 86. merikadettikurssin tutkintopalaute kirjaston osalta. Taulukkoon on koottu opiskelijoiden antamien arviointien keskiarvot. Opiskelijat arvioivat kirjastoa asteikolla 1-5.

Väittämät	MSL (N=36)	MESL (N=14)	ISL (N=22)	RVL (N=2)	Yhteensä
Kurssikirjaston asiakaspalvelu on ollut asiantuntevaa.	4,89	5	4,82	4,5	4,88
Kurssikirjaston kokoelmatarjonta on ollut ajanmukaista ja riittävää.	4,75	4,71	4,64	4,5	4,7
Kirjaston järjestämä tiedonhankinnan koulutus on tukenut opiskeluani.	4,53	4,5	4,41	4,5	4,49

Taulukko 3. Yleisesikuntaupseerikurssin tutkintopalaute 2018.

Taulukkoon 3 puolestaan koottu yleisesikuntaupseerikurssi 58. tutkintopalaute kirjaston osalta. Opiskelijat arvioivat kirjastoa asteikoilla 1-5. Taulukkoon on eritelty eri linjojen opiskelijoiden antamat keskiarvot ja vastaajien lukumäärä.

Kuten taulukoista 1-3 näkyy, kirjaston saamat keskiarvot ovat pysyneet tasaisen hyvinä ja niissä ei ole suurta vaihtelua. Suurin muutos näkyy Taulukko 1 "kirjaston järjestämä tiedonhankinnan koulutus on tukenut opiskeluani" kohdassa, jonka keskiarvo on noussut vuosien 2016 ja 2017 alle neljän keskiarvosta yli neljään. Taulukko 1 mukaan tiedonhaun opetus on kuitenkin saanut tänä vuonna huonoimman keskiarvon 4,2 verrattuna kahteen muuhun arvioitavaan kohtaan, jotka ovat saaneet 4,6 keskiarvon.

Taulukko 2 mukaan vuoden 2018 ja 2019 tutkintopalautteessa on kumpanakin vuonna sama 4,49 yhteiskeskiarvo. Saadut keskiarvot ovat lähes samanlaisia. Vuonna 2019 parhaan 4,61 keskiarvon on saanut kohta kirjaston asiakaspalvelun asiantuntemuksesta ja huonoimman 4,27 keskiarvon oli saanut tiedonhankinnan opetusta koskeva väittämä.

Taulukko 3 noudattaa samaa kaavaa kuin kaksi muutakin taulukkoa. Vuonna 2018 saadun tutkintopalautteen mukaan parhaan yhteenlasketun keskiarvon 4,88 kirjasto sai asiantuntevasta asiakaspalvelusta ja heikoimman 4,49 keskiarvon tiedonhankinnan opetuksesta.

Huomioitavaa arvioinneissa kokonaisuudessaan on se, että kirjasto on saanut huonoimman keskiarvon kaikkien taulukoiden kohdalla tiedonhankinnan opetuksesta. Opiskelijoilta olisi tämän perusteella hyvä pyytää antamaan myös avointa kirjallista palautetta siitä, millaista kirjaston antama tiedonhankinnan opetus on ja miten sitä voisi heidän mielestään parantaa. Parhaimmat keskiarvot kirjasto sai puolestaan asiantuntevasta asiakaspalvelusta, mikä kertoo siitä, että opiskelijat arvostavat kirjastosta saatavaa henkilökohtaista palvelua. Vaikka taulukoiden perusteella on helppoa sanoa mitkä asiat kirjastossa ovat opiskelijoiden mielestä parhaat ja huonoimmat tulee kuitenkin muistaa, että tässä tapauksessa vaihtelut keskiarvojen välillä olivat hyvin pieniä ja jopa heikoin keskiarvo on hyvää tasoa. Eri kurssien antamien keskiarvojen välillä ei myöskään ollut paljon eroja. Yleisesikuntaupseerikurssin opiskelijat antoivat kirjastolle parhaat arvostukset ja sotatieteiden maisterikurssin opiskelijat huonoimmat. Näiden palautteiden perusteella voidaan todeta, että Maanpuolustuskorkeakoulun kirjaston opiskelijat ovat hyvin tyytyväisiä koulun kirjastoon.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten tyytyväisiä Maanpuolustuskorkeakoulun opiskelijat ovat koulun kirjastoon ja sen palveluihin.

Tutkimusongelmasta johdettuja tutkimuskysymyksiä ovat:

1. Kuinka usein kirjastoa käytetään?
2. Mitä kirjaston palveluita opiskelijat käyttävät?
3. Miten kirjaston palveluita voisi kehittää?

Tässä työssä sovelletaan kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Tutkimuksen kohde-ryhmäksi rajautui koulun opiskelijat, koska he ovat kirjaston pääasiakasryhmä. Tutkimuskysymyksiksi valikoituivat juuri nämä kysymykset, koska niiden vastauksista voidaan saada hyvin tietoa opiskelijoiden kirjastonkäytöstä. Kirjaston käytös tiheys kertoo, miten tärkeä kirjasto on opiskelijoille ja lisäksi kirjaston on hyvä tietää mitä palveluita opiskelijat käyttävät eniten, sillä silloin niihin osataan panostaa.

Tavoite on, että opiskelijoilta saadaan kehittämisideoita koskien kirjaston tiloja ja sekä fyysisiä että verkossa olevia palveluita. Kehittämisideoista voi nousta esille asioita, johon kirjaston henkilökunta ei ole aikaisemmin kiinnittänyt huomiota ja niiden pohjalta kirjastossa voidaan tehdä tarvittavia muutoksia ja sitä kautta parantaa kirjaston palveluita.

5.2 Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta voidaan nimittää myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Sen avulla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Se edellyttää riittävän suurta ja edustavaa otosta. Aineiston keruussa käytetään yleensä standardoituja tutkimuslomakkeita valmiine vastausvaihtoehtoineen. Asi-

oita kuvataan numeeristen suureiden avulla ja tuloksia voidaan havainnollistaa taulukoin ja kuvioin. Usein selvitetään myös eri asioiden välisiä riippuvuuksia tai tutkittavassa ilmiössä tapahtuneita muutoksia. Aineistosta saatuja tuloksia pyritään yleistämään tutkittuja havaintoyksiköitä laajempaan joukkoon tilastollisen päättelyn keinoin. (Heikkilä 2014, 15.)

Kvantitatiiviseen tutkimukseen tarvittavat tiedot voidaan hankkia erilaisista muiden keräämistä tilastoista, rekistereistä tai tietokannoista tai tiedot kerätään itse. Suomen tärkein tilastojen tuottaja on valtion ylläpitämä Tilastokeskus, joka kerää ja ylläpitää lukuisia yhteiskuntaa kuvaavia tilastoja ja rekistereitä. Tilastoja julkaistaan sekä painotuotteina että elektronisessa muodossa. Valmiita tilastoja tuottavat myös valtionhallinnon laitokset ja kunnat sekä monet yritykset ja järjestöt. Valmiit aineistot ovat kuitenkin harvoin sellaisessa muodossa, että niitä voitaisiin käyttää kvantitatiivisessa tutkimuksessa. (Heikkilä 2014, 16.) Niitä saatetaan joutua muokkaamaan, yhdistelemään ja tarkistamaan ennen niiden käyttöä. Valmiiden aineistojen tiedot eivät välttämättä riitä tai tietojen yhteensovittaminen tutkimuksen kysymyksenasetteluihin voi olla niin vaikeaa, että valmiita tietoja käytetään vain itse kerättyjen aineistojen vertailutietoina. Oman aineiston kerääminen onkin empiirisessä tutkimuksessa varsin tavallista. (Heikkilä 2014, 16–17.)

Määrällisen tutkimuksen peruskivi on mittaus, sillä asioiden tutkiminen tilastollisesti edellyttää, että tietoja voidaan mitata erilaisilla mittareilla. Kyselytutkimuksessa mittarit koostuvat kysymyksistä ja väitteistä, joiden laatimiseen liittyy sekä sisällöllisiä että tilastollisia haasteita. (Vehkalahti 2008, 17.)

5.3 Kyselytutkimus

Kyselytutkimus on tärkeä tapa kerätä ja tarkastella tietoa muun muassa erilaisista yhteiskunnan ilmiöistä, ihmisten toiminnasta, mielipiteistä, asenteista ja arvoista. Kyselytutkimuksessa tutkija esittää vastaajalle kysymyksiä kyselylomakkeen välityksellä. Kyselylomake on mittausväline, jonka sovellusalue ulottuu yhteiskunta- ja käyttäytymistieteellisestä tutkimuksesta mielipidetiedusteluihin, katukyselyihin, soveltuvuustesteihin ja palautemittauksiin. (Vehkalahti 2008, 11.) Koko tutkimuksen onnistuminen riippuu mitä suurimmassa määrin lomakkeesta. Ratkaisevaa on se,

kysytäänkö sisällöllisesti oikeita kysymyksiä tilastollisesti mielekkäällä tavalla. Kumpikaan ei yksin riitä. Hyvä kyselylomake on kokonaisuus, jossa toteutuvat sekä sisällölliset että tilastolliset näkökohdat. (Vehkalahti 2008, 20.)

Tutkimuksen tavoite on oltava täysin selvillä, ennen kuin kyselylomakkeen laatiminen aloitetaan. Tutkijan täytyy tietää, mihin kysymyksiin hän etsii vastauksia. On selvitettävä, mitkä taustatekijät (selitettävät muuttujat), joilla voi olla vaikutusta tutkittaviin asioihin (selitettäviin muuttujiin), ellei niistä ole etukäteen teorian antamaa tietoa. On varmistettava, että tutkittava asia saadaan selvitettyä tutkimuslomakkeen kysymysten avulla. Lisäksi on mietittävä, onko tarpeen varmistaa vastausten johdonmukaisuus kontrollikysymyksillä. Kysymyksiä ei voi parannella tai muuttaa enää tiedonkeruun jälkeen. (Heikkilä 2014, 46.)

Kyselylomakkeen rakenteen laadinnassa tulee kiinnittää huomiota myös sen pituuteen ja kysymysten lukumäärään. Nämä asiat täytyy sijoittaa tutkimuskohteeseen. Tärkeää on, että vastaaja säilyttää mielenkiinnon lomakkeen alusta loppuun saakka. Jos lomake on pitkä, vastaajat jättävät helposti vastaamatta kokonaan tai vastaavat huolimattomasti. (Valli 2015, 43.) Lisäksi on hyvä kiinnittää huomioita kyselyn selkeyteen ja ulkonäköön, sillä mitä miellyttävämmältä se näyttää, sitä enemmän kyselyyn saadaan todennäköisesti vastauksia.

Kyselylomakkeella suoritettujen tutkimusten hyviä puolia on se, ettei tutkija vaikuta olemuksellaan eikä läsnäolollaan vastauksiin, toisin kuin esimerkiksi haastattelussa, jossa ollaan suorassa kanssakäymisessä tutkittavan kanssa. (Valli 2015, 44.) Toinen hyvä puoli on se, että kyselylomakkeessa on mahdollisuus esittää paljon kysymyksiä ja varsinkin verkkokyselyissä on mahdollista panostaa kyselyn ulkonäköön. Kolmas etu on, että verkkokyselyihin voidaan myös liittää ääni- ja videotiedostoja, joiden avulla voidaan selkeyttää kyselyn kysymyksiä. Lisäksi sähköisen kyselyn täyttäminen on yleensä nopeaa ja myös taloudellista verrattuna paperisiin kyselyihin.

5.4 Kyselytutkimuksen toteutus

Tämän opinnäytetyön kyselytutkimus toteutettiin verkkokyselynä Webropol-kysely- ja raportointityökalulla. Kyselylomake muodostettiin yhdessä kirjaston kanssa. Sain kirjastolta teemat, joiden pohjalta kyselylomake on rakennettu ja pohdimme myös yhdessä joidenkin kysymysten rakennetta. Teemat olivat kirjasto työ- ja asiointiympäristönä ja kirjaston e-aineistot. Tarkoitus oli, että kirjasto saisi kyselystä lisää tietoa opiskelijoistaan, mutta sain itse muotoilla kysymykset ja kyselylomakkeen rakenteen.

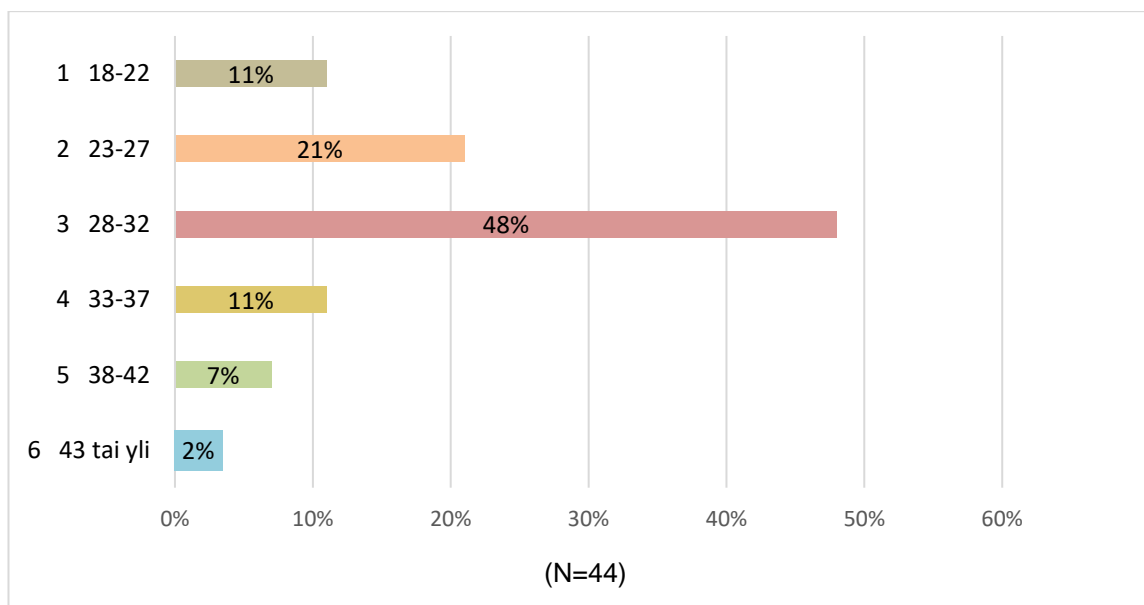
Kysely lähetettiin opiskelijoille massasähköpostilla saatekirjeen kanssa. Tutkimuksessa selvitetään kuinka tyytyväisiä koulun opiskelijat ovat kirjaston palveluihin, koelmiin ja tiloihin. Lisäksi työssä tutkitaan myös sitä, miten usein opiskelijat asioivat kirjastossa, mitä palveluita he yleensä käyttävät ja millaisia kehitysehdotuksia heillä on kirjastolle. Kyselyssä oli sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä ja monivalintakysymyksiä. Kysely oli auki vastaajille 6.-31.5.2019 ja uudestaan 1.-30.8.2019. Ensimmäisellä kerralla kyselyyn vastasi vain 17 opiskelijaa ja siksi päätimme kirjaston kanssa, että kysely avattiin uudestaan elokuussa ja opiskelijoille lähetettiin samanlainen sähköposti vastauslinkin kanssa. Lisäksi kirjaston verkkosivuilla oli linkki kyselyyn ja sekä kirjaston henkilökunta, että koulun opintosuunnittelijat lähettivät opiskelijoille viestiä ja muistuttivat kyselyyn vastaamisesta opetuksen yhteydessä. Yhteensä kyselyyn vastasi 44 opiskelijaa. Kyselyn aineisto käsiteltiin Webropol-ohjelmalla ja osa taulukoista tehtiin Excel-ohjelmalla. Kaikkien vastaajien kesken arvottiin kaksi Finnkinon elokuvaalippua, jotka lähetettiin voittajalle postitse.

6 TUTKIMUSTULOKSET

6.1 Vastaajien taustatiedot

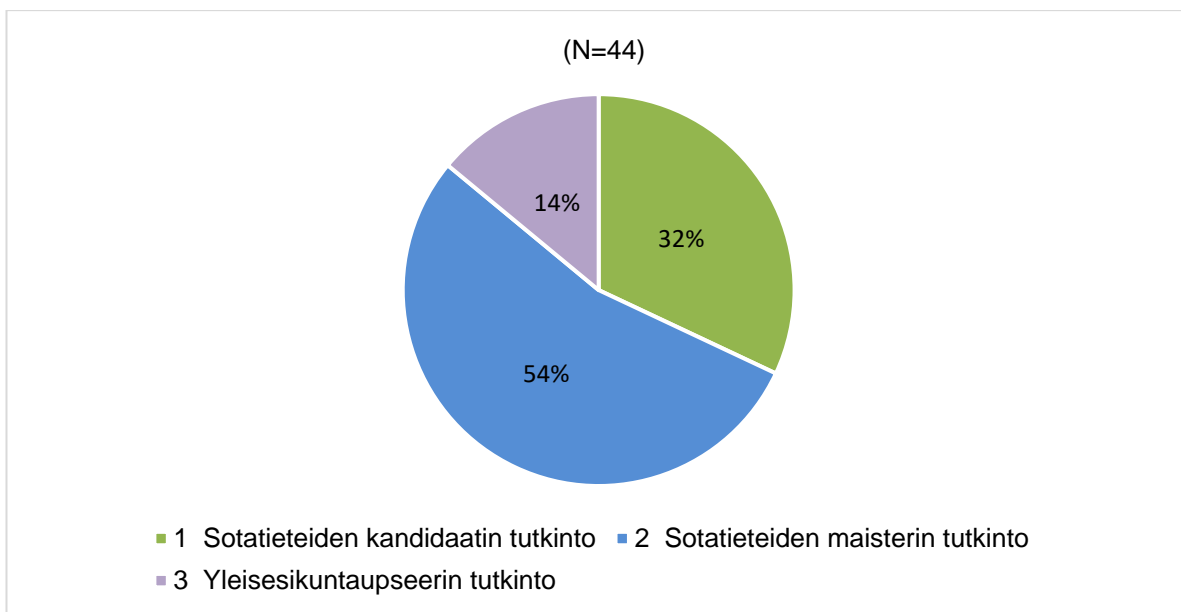
Kyselyyn vastasi yhteensä 44 opiskelijaa. Heistä suurin osa, eli yhteensä 43 henkilöä (98%) oli miehiä ja yksi henkilö eli 2% kaikista vastaajista oli nainen. ”Muu” vaihtoehtoa ei valinnut kukaan.

Vastaajista 11% oli 18–22-vuotiaita ja 21% oli 23–27-vuotiaita. 28–32-vuotiaita oli 48% eli melkein puolet vastaajista. 33–37-vuotiaita puolestaan oli 11%, 38–42-vuotiaita 7% ja 43 tai yli oli 2% vastaajista.



Kuvio 2. Vastaajien ikäjakauma.

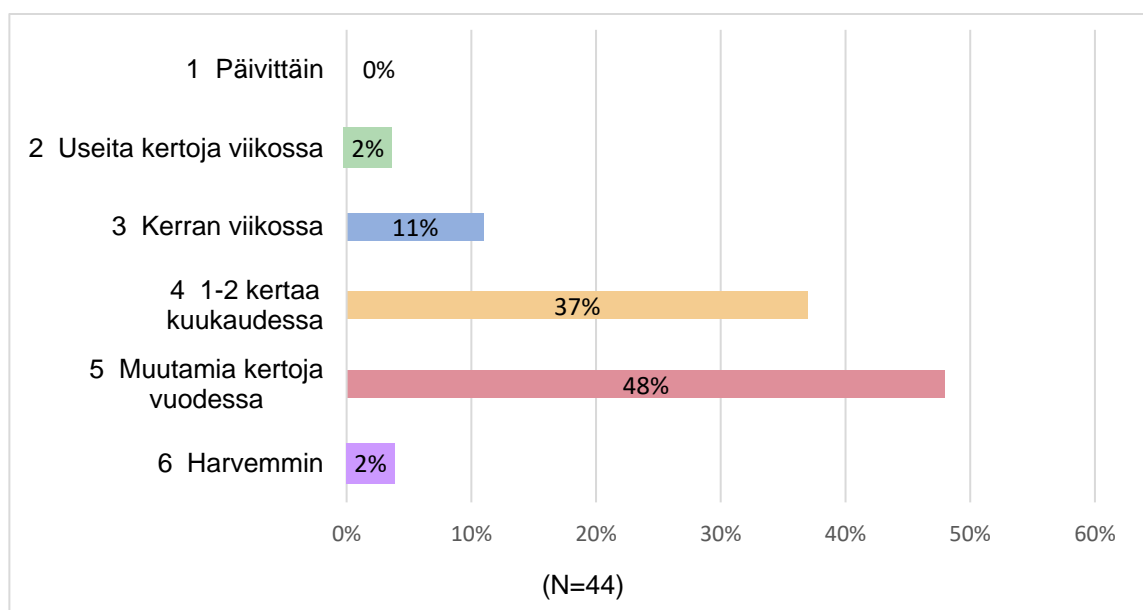
Opiskeliijoista yli puolet vastaajista (54%) suorittaa sotatieteiden maisterin tutkintoa. Sotatieteiden kandidaatin tutkintoa suorittaa 32% vastaajista ja yleisesikuntaupseerin tutkintoa suorittaa 14%.



Kuvio 3. Vastaajien suoritettava tutkinto.

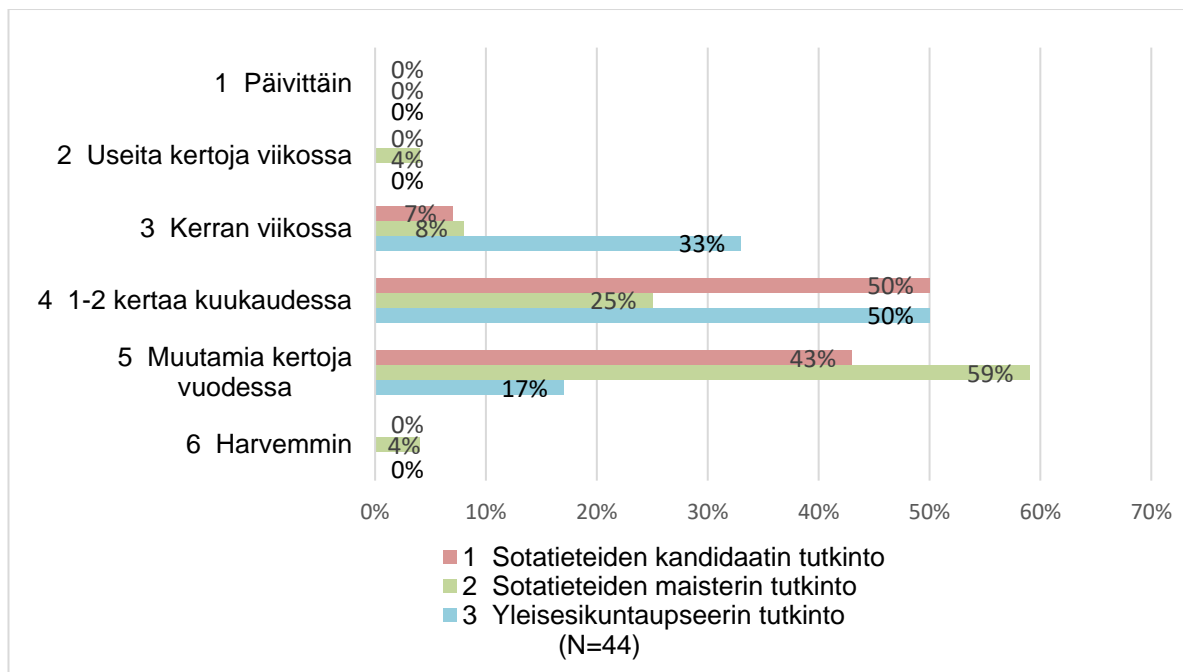
6.2 Kirjastossa asiointi

Tulosten mukaan suurin osa vastaajista (48%) käy kirjastossa muutamia kertoja vuodessa. 1-2 kertaa kuukaudessa kävijöitä oli 37% ja 11% vastaajista käy kirjastossa kerran viikossa. Useita kertoja viikossa kävijöitä ja harvemmin kuin muutamia kertoja vuodessa kävijöitä on 2% vastaajista. Vastaajista kukaan ei käynyt kirjastossa päivittäin.



Kuvio 4. Kirjastokäyntien tiheys.

Tutkin myös suoritettavan tutkinnon vaikutusta kirjastossa käymisen tiheyteen. Vertailun avulla selvisi, että yleisesikuntaupseerin tutkintoa suorittavat opiskelijat käyvät kirjastossa useimmiten, sotatieteiden kandidaatin tutkintoa suorittavat toiseksi eniten ja harvimminkin käyvät sotatieteiden maisterin tutkintoa suorittavat opiskelijat.



Kuvio 5. Kirjastokäyntien tiheys tutkinnoittain.

Opiskelijoilta pyydettiin myös kertomaan, mitä he tekevät kirjastossa. Taulukkoon 4 on koottu vastausvaihtoehdot ja niiden vastausprosentti. Vastaajat saivat valita useamman vaihtoehdon. Vastauksista kävi ilmi, että lähes kaikki vastaajat (97,73%) käyttävät kirjastoa aineiston lainaamiseen ja palautukseen. Yli puolet vastaajista (65,91%) myös käyttää kirjastoa etsiäkseen tietoa tai aineistoa ja 34,09% opiskelee/työskentelee kirjastossa. 18,18% vastaajista tulostaa/kopioi/skannaa ja kysyy neuvoa henkilökunnalta. Vastaajista 15,91% uusii tai varaa kirjaston aineistoa ja 11,36% käyttää kaukopalvelua. Kirjoja lukee 4,55% ja kirjaston tietokonetta käyttää 2,27% vastaajista. Vastausvaihtoehtoja "luen lehtiä" ja "muuta, mitä?" ei valinnut kukaan.

Vastausvaihtoehto	Prosentti (N=44)
1 Lunaan tai palautan kirjaston aineistoa	97,7%
2 Etsin tietoa tai aineistoa	65,9%
3 Opiskelen/työskentelen	34,1%
4 Tulostan/kopioin/skannaan	18,2%
5 Kysyn neuvoa henkilökunnalta	18,2%
6 Uusin tai varaan kirjaston aineistoa	15,9%
7 Käytän kaukopalvelua	11,4%
8 Luen kirjoja	4,5%
9 Käytän kirjaston tietokonetta	2,3%
10 Luen lehtiä	0%
11 Muuta, mitä?	0%

Taulukko 4. Mitä asiakkaat tekevät kirjastossa.

6.3 Kirjaston tilat ja palvelut

Kirjaston asiakkaita pyydettiin arvioimaan tyytyväisyyttään kirjaston tiloja ja palveluita kohtaan vastaamalla väittämiin. Asiakkaat arvioivat tiloja ja palveluita asteikolla, jossa 1=Täysin eri mieltä, 2=Jokseenkin eri mieltä, 3=Ei samaa eikä eri mieltä, 4=Jokseenkin samaa mieltä ja 5=Täysin samaa mieltä. Taulukkoon 5 on koottu väittämät ja niiden keskiarvot. Vastauksista kävi ilmi, että asiakkaat ovat pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä kirjaston tiloihin ja palveluihin, sillä kaikki väittämät ovat saaneen hyvän keskiarvon. Parhaan keskiarvon (4,89) sai väittämä ”henkilökunta osaa auttaa minua”, mikä kertoo kirjaston henkilökunnan hyvästä ammattitaidosta.

Väittäjä	Keskiarvo (N=44)
1 Kirjaston opasteet ovat selkeät	4,34
2 Henkilökunta osaa auttaa minua	4,89
3 Kirjaston aineistot vastaavat tarpeitani	4,50
4 Löydän etsimäni aineiston helposti	4,00
5 Kirjastossa on riittävästi ryhmä- ja työskentelytiloja	3,95
6 Kirjaston palveluista tiedotetaan tarpeeksi	4,07

Taulukko 5. Asiakkaiden tyytyväisyys kirjaston tiloihin ja palveluihin.

Seuraavalla kysymyksellä haluttiin selvittää, miten tärkeitä kirjaston tietyt palvelut ja tilat ovat asiakkaille. Kysymykseen oli koottu viisi asiaa kirjastosta ja asiakkaat arvioivat samalla 1-5 asteikolla miten tärkeitä ne ovat heille. Arvioitavat asiat ja niiden saamat keskiarvot on koottu Taulukkoon 6. Saatujen tulosten mukaan opiskelijoille tärkeintä on kirjaston henkilökunnan asiantuntemus ja vähiten tärkeää on kirjasto tilana opiskella.

	Keskiarvo (N=44)
1 Tilojen viihtyvyys	4,02
2 Henkilökohtainen palvelu	4,57
3 Henkilökunnan asiantuntemus	4,84
4 Tila opiskella	3,75
5 Tietopalvelu	4,30

Taulukko 6. Kirjaston palveluiden ja tilojen tärkeys asiakkaille.

Opiskelijoilta kysyttiin myös, että jos he saavat valita, niin valitsevatko he mieluummin kirjasta painetun vai sähköisen version. Vastaajista 63% valitsi painetun version ja 23% sähköisen. 14% valitsi ”ei merkitystä”-vaihtoehdon.

Lisäksi asiakkailta pyydettiin avoimessa kysymyksessä kehittämisehdotuksia koskien kirjaston tiloja ja palveluita. Vastauksissa nousi esille pari asiaa, joita useampi opiskelija kommentoi. Yksi niistä oli kirjaston hiljaiset tilat, jotka sijaitsevat kirjaston toisessa kerroksessa. Hiljainen tila on vain koulun opiskelijoiden ja Puolustusvoimien käytössä.

"Kirjaston "hiljaiset" tilat tulisi suunnitella siten, että läpikulkevaa liikennettä ei synny. Hiljaisia tiloja voisi olla enemmänkin, kuin esim. yksi huone Santahamina talossa."

"Hiljaisen tilan tulee olla oikeasti hiljainen. Asiakkaat eivät kunnioita tilan sääntöjä ja puhuvat avoimesti mm. puheluita tilassa. Printterit ja kopiokoneet tulisi sijoittaa eri tilaan. Hälinää on lisännyt henkilökunnan toimitilojen siirtyminen työtilan yhteyteen. Paikan päällä olevat ja sähköiset palvelut ovat erinomaisella tasolla. Todella hyvä, että on mahdollista käyttää tiloja 24/7."

Kirjaston luokitusjärjestelmä ja aineiston sijoittelu oli toinen asia, josta opiskelijoilla oli kehittämisehdotuksia. Kirjaston henkilökunnan apu mainittiin tässäkin, mutta olisi hyvä, jos opiskelijat eivät tarvitsisi apua teosten löytämisessä. Maanpuolustuskorkeakoulun kirjastossa on käytössä kirjaston oma saksalaiseen arkistointijärjestelmään perustuva luokitusjärjestelmä, joka voi tuntua yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmään tottuneista asiakkaista sekavalta.

"Kirjaston tilat ovat toimivat ja palvelut ovat erinomaiset. Joidenkin teosten luokittelu vaatii hieman perehtymistä asiaan, mutta usein olen saanut tähän arvokasta apua kirjaston henkilökunnalta."

"MPKK:n kartta-aineistot tulisi siirtää kirjaston hallintaan. Nykyään paperikartat ovat sekaisin auditoriontalon kellarissa. Uskon, että kirjasto osaisi hoitaa tämän asian paremmin."

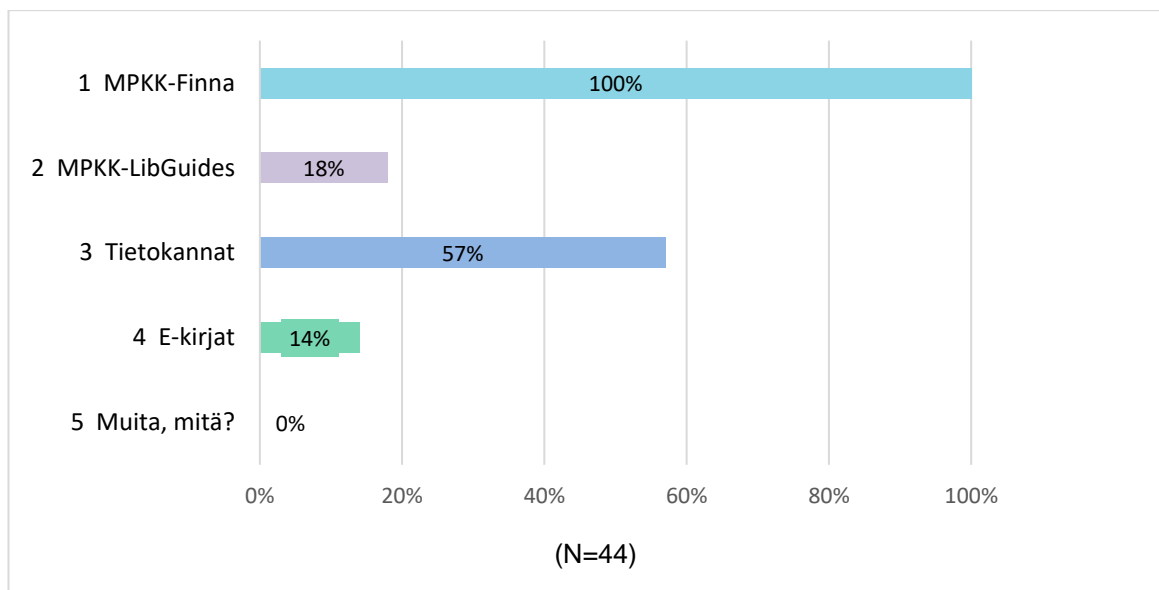
"Kirjaston toiminnasta on hyvin vähän moitteita. Tällä hetkellä ainoa oikea puute on sekava arkistointijärjestelmä. En yleensä löydä niteitä itse, koska useammassa kokoelmassa on samoja koodeja ja kirjat eksyvät toisinaan väriin kokoelmiin. Henkilökunta löytää niteet nopeasti. Tämän takia olen yleensä pyytänyt henkilökuntaa suoraan avuksi."

Pääasiassa opiskelijat olivat tyytyväisiä kirjaston tiloihin ja palveluihin. Hiljainen tila sai moitteita, siitä että se ei pysy aina hiljaisena. Tätä seikkaa tulisi tutkia ja tarpeen mukaan tehdä tilassa muutoksia niin, että tilan työrauha parantuisi. Kirjaston asiakaspalvelua keuhuttiin, mutta samalla aineiston sijoittelua pidettiin sekavana ja huonona pidettiin myös sitä, että kaikki kirjaston aineisto ei ole samassa rakennuksessa.

6.4 Verkkopalvelut

Kyselyn tulosten mukaan kukaan vastaajista ei käytä kirjaston verkkopalveluita päivittäin eikä harvemmin kuin muutamia kertoja vuodessa. Puolet (50%) vastaajista käyttää kirjaston verkkopalveluita 1-2 kuukaudessa. Kerran viikossa kirjaston verkkopalveluita käyttää 25% vastaajista ja 20% muutamia kertoja vuodessa. Useita kertoja viikossa verkkopalveluja käyttää 5% vastaajista.

Kuvio 3 kertoo mitä kirjaston verkkopalveluita vastaajat käyttävät. Asiakkaat saivat valita useamman kuin yhden vaihtoehdon. Kyselyn vastaajista kaikki käyttävät MPKK-Finnaa. Tietokantoja käyttää 57%, MPKK-LibGuides verkkopalvelua 18% ja e-kirjoja 14% vastaajista. MPKK-LibGuides-palvelu on Maanpuolustuskorkeakoulun kirjaston laatima verkko-opas sotatieteelliseen tiedonhankintaan ja lähteisiin - niin opiskelijoille, tutkijoille kuin kaikille aiheista kiinnostuneille. (Maanpuolustuskorkeakoulun kirjasto LibGuides, [viitattu 29.10.2019]). Vastausvaihtoehtona oli myös avoin kohta ”muita, mitä?”, mutta sitä ei valinnut kukaan.



Kuvio 6. Asiakkaiden käyttämät verkkopalvelut.

Lisäksi kyselyllä haluttiin selvittää, minkä väylän kautta asiakkaat käyttävät kirjaston verkkopalveluita. Asiakkaat saivat valita useamman vaihtoehdon. Suurin osa (64%) vastaajista käyttää TUVE-palvelua.

Korkean varautumisen ja turvallisuuden vaatimusten mukaisesti toteutettu turvallisuusverkko (TUVE) on valtion omistuksessa ja hallinnassa oleva viranomaisverkko, johon kuuluu viestintäverkko, siihen liittyvät laittilat ja laitteet sekä yhteiset tieto- ja viestintätekniset palvelut. Turvallisuusverkolla mahdollistetaan jokapäiväinen työskentely sekä operatiivisessa toiminnassa että hallinnollisissa tehtävissä. Palveluita tuotetaan ja niitä valvotaan sekä hallitaan kellon ympäri. Turvallisuusverkon palveluja tuotetaan TUVE-laissa määritetyille käyttäjäryhmille. Palveluilla on noin 35 000 käyttäjää valtioneuvostossa, Poliisin eri organisaatioissa, Rajavartiolaitoksessa, Häätäkeskuslaitoksessa, Maahanmuuttovirastossa, Puolustusvoimissa, Tullissa, pelastustoimessa, ensihoidossa sekä eräissä näitä viranomaisia tukevissa organisaatioissa. (Valtiovarainministeriö, [viitattu 29.10.2019].)

Vastaajista 61% käyttää omaa laitetta (ml. Haka-kirjautuminen). Lisäksi vastausvaihtoehtona oli Funet, jota käytti 43% vastaajista. Funet (Finnish University and Research Network) on Suomen korkeakoulujen, tutkimuksen ja opetuksen tietoverkko. Funetissa on noin 80 tutkimusorganisaatiota ja noin 370 000 käyttäjää. (CSC, [viitattu 29.10.2019].)

Väittämä	Keskiarvo (N=44)
1 Tiedän, mistä löydän kirjaston tarjoamat e-aineistot	3,82
2 Kirjaston verkkopalvelut ovat helppokäyttöisiä	4,02
3 Kirjaston verkkosivut ovat selkeät	4,25
4 Sisäänkirjautuminen MPKK-Finnaan on sujuvaa	4,32
5 Henkilökunta opastaa riittävästi e-aineistojen käytössä	3,95
6 Saan riittävästi tietoa kirjaston verkkopalveluista	3,93

Taulukko 7. Asiakkaiden tyytyväisyys kirjaston verkkopalveluihin.

Kirjaston verkkopalveluista ei saatu kuin yksi kehittämissuositus opiskelijoilta.

”Usein tutkimuksissa lähdeaineistona käytettävät materiaalit (esim. väitöskirjat) olisi hyvä saada mahdollisimman nopeasti sähköiseksi. Nyt melko uusia julkaisuja on vain muuta fyysinen kappale ja vain nopeimmat kerkeävät niitä saada haltuunsa, mikä vaikeuttaa kaikkien muiden tutkielmien tekemistä.”

6.5 Aukioloajat

Maanpuolustuskorkeakoulun kirjaston on auki ma-ti, to-pe klo 8:30-16:00 ja ke klo 8:30-18:00. Opiskelijoilla on kuitenkin mahdollista päästä ympäri vuorokauden kirjaston yläkerran opiskelutilaan omalla avaimella ja lainata yläkerran 24/7-kokoelmasta lainausautomaatilla ja palauttaa aineistoa palautushyllyyn. Suurin osa (89%) vastaajista oli tyytyväisiä kirjaston nykyisiin aukioloaikoihin ja vain 11% vastaajista koki, että ne eivät ole sopivat. Heiltä, jotka eivät olleet tyytyväisiä aukioloaikoihin pyydettiin avoimessa kysymyksessä kertomaan, miten he muuttaisivat niitä. Vastauksissa aukioloaikojen toivottiin olevan pidemmät ja kirjaston toivottiin olevan auki myös viikonloppuna. Tällä hetkellä keskiviikon parin tunnin pidempi aukiolo mahdollistaa sen, että esimerkiksi neljään asti töissä olevat siviilit voivat vierailla kirjastossa.

”Viikonloppuisin olisi hyvä olla joitain aikoja, jolloin kirjasto olisi auki.”

”Pidentäisin aukioloaikoja päivittäin klo 18:00 saakka (pl. perjantai)”

”Ilta aukioloon kaipaisi tunnin lisää”

”0830-17”

”Aikaisempi avaamisaika sopisi minulle”

6.6 Yleinen palaute

Kyselyn viimeinen kohta oli avoin kysymys, jossa asiakkaat saivat antaa kirjastolle palautetta tai kehittämissuhteita. Vastauksissa nousi esille erityisesti se, miten tyytyväisiä opiskelijat ovat kirjastoon ja sen henkilökuntaan. Kirjaston palveluita keuhuttiin paljon ja asiakaspalveluun oltiin tyytyväisiä.

”MPKK:n kirjasto on aivan huikea paikka.”

”Loistavaa duunia. Palvelunne ovat auttaneet huomattavasti opiskelun aikana.”

”Kiitoksia asiantuntevasta avusta. Henkilökunta on aina ystävällistä ja palveluultista. Erityiset kiitokset on annettava kirjaston aktiivisesta tiedottamisesta ja tiedonhakukoulutuksesta. Ilman koulutusta olisi moni lähde jäänyt löytämättä.”

Palautteessa oli myös pari konkreettista kehittämissuhteuta, joista toinen koski aukioloaikoja ja toinen kirjaston verkkopalveluja.

”Hieman pidennetty aukiolo mahdollistaisi käymisen myös luentopäivien jälkeen.”

”MPKK:n kirjasto voisi julkaista jossain foorumilla uusista julkaisuista tai kirjoista, jotka ovat saapuneet kirjastoon. Nykyään ne huomaa vain, mikäli sattuu olemaan paikan päällä kirjastossa.”

Pääasiassa yleinen palaute oli positiivista. Suurin osa opiskelijoista otti avoimen palautteen mahdollisuutena kehua kirjastoa ja osa opiskelijoista kertoi myös, että Maanpuolustuskorkeakoulun kirjasto on auttanut heitä opiskelun aikana.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää verkkokyselyn avulla, miten tyytyväisiä Maanpuolustuskorkeakoulun opiskelijat ovat koulun kirjastoon ja sen palveluihin. Kyselyyn ei valitettavasti saatu niin paljon vastauksia kuin oli toivottu ja vähäisen vastausmäärän vuoksi tuloksista ei voida tehdä tilastollisesti yleistettäviä johtopäätöksiä. Kyselyyn saatiin vain 44 vastausta ja mahdollinen vastaajien määrä oli useampi sata. Tutkimus kärsi luotettavuusongelmasta ja vastausten suppean otannan vuoksi tämän tutkimuksen tulosten ei voida yleistää koskevan kaikkia Maanpuolustuskorkeakoulun opiskelijoita, vaan ne ovat enneminkin suuntaa antavia.

Kuitenkin tulokset antavat viitteitä siitä, mitä opiskelijat kaipaavat kirjastolta ja vastauksista voidaan poimia joitain kehittämissuhteita. Kyselyn vastauksissa nousi esimerkiksi moneen eri otteeseen esiin, että kirjaston aukioloaikoja voisi muuttaa laajemmiksi. Kirjaston yläkerran kokoelma ja opiskelutila ovat opiskelijoille avoinna 24/7 omalla avaimella, mutta kirjaston aukioloaikojen ulkopuolella kirjaston alakerran kokoelma ja kirjaston henkilökunta eivät ole saatavilla. Kyselyn vastauksista nousi esille, että henkilökohtainen palvelu ja henkilökunnan asiantuntemus ovat opiskelijoille tärkeitä, joten se on todennäköisesti yksi syy sille, että opiskelijat toivovat, että kirjasto olisi pidempää auki. Kirjastojen keskeisimpiä ja tärkeimpiä toimintoja ovat edelleenkin perinteisen kirja-aineiston tarjoaminen asiakkaiden käyttöön, lainattavaksi tai paikan päällä käytettäväksi (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 13). Tämänkin tutkimuksen tuloksissa todettiin, että lähes kaikki vastaajat (97,73%) käyttävät kirjastoa aineiston lainaamiseen ja palautukseen.

Pienen vastastaja määrän vuoksi on myös aiheellista pohtia, mitä tutkimuksessa olisi voitu tehdä toisin. Ensimmäisenä mieleen tulee kyselylomake, sillä kyselyn vastaukset saatiin sen avulla. Kyselyyn haluttiin mahduttaa paljon erilaisia aiheita, jotta vastauksista saataisiin mahdollisimman paljon hyödyllistä tietoa. Tämä kuitenkin johti siihen, että kyselyn pituus venyi melko pitkäksi. Tämä on voinut johtaa siihen, että asiakkaat ovat vain avanneet kyselyn tai aloittaneet vastaamisen, mutta jättäneet sen kesken. Myös paperinen kyselylomake esimerkiksi kirjaston asiakaspalvelutiskillä olisi ollut yksi mahdollisuus saada enemmän vastauksia.

Kyselyn ajankohta voi olla myös yksi mahdollinen selitys vastausten pienelle määrälle. Kyselyn ensimmäinen ajankohta oli keväällä toukokuussa, kun kesäloma oli alkamassa ja toinen elokuussa, kun koulu oli vasta alkanut. Tämä on kuitenkin pelkkää pohdintaa ja on vaikeaa sanoa, olisivatko jotkin muut ajankohdat vaikuttaneet lopputulokseen.

Lisäksi pohdin mistä voisi johtua, että opiskelijat eivät vastanneet kyselyyn. Yksi syy voi olla, että opiskelijat ohittivat sähköpostilla saadun viestin kyselystä ja jättivät sen avaamatta. Toiseksi suurin osa Maanpuolustuskorkeakoulun oppilaista on miehiä, jotka eivät ole naisiin verrattuna yhtä tunnollisia vastaamaan kyselyihin. Kuten jo aiemmin mainittiin, niin Maanpuolustuskorkeakoulun opiskelijoilta kerätään paljon palautetta, mikä on voinut johtaa siihen, että he eivät jaksaa vastata ylimääräisiin kyselyihin. Lisäksi kuten kirjaston aiemmista lyhyempien palautekyselyiden tuloksista käy ilmi, niin opiskelijat ovat hyvin tyytyväisiä kirjastoon ja eivät ehkä siksi kokeneet, että palautetta tarvitsee antaa lisää.

Kirjaston henkilökunta sai palautteessa paljon kehuja. Tutkimustulosten mukaan kirjaston henkilökunta on opiskelijoiden mielestä ammattitaitoista ja palvelualtista. Sekä Maanpuolustuskorkeakoulun kirjaston aikaisempien asiakaspalautteiden että tämän opinnäytteen tulosten mukaan opiskelijat arvostavat myös paljon kirjaston henkilökunnan asiantuntemusta. Kuten työn alussa mainittiin, niin kirjastotyössä asiantuntemuksella tarkoitetaan kokonaisvaltaista palvelua, työtehtävien osaamista ja asiakkaiden tarpeiden ymmärtämistä (Lovio ja Tiihonen 2005, 35).

Maanpuolustuskorkeakoulun kirjastossa on henkilökuntaa, joka on kiinnostunut so-tahistoriasta ja joka tietää aiheesta paljon. He ovat opiskelijoille tärkeä apua opintojen aikana. Kirjaston henkilökunnalta voi mennä pyytämään apua paikan päältä kirjaston ollessa auki tai henkilökuntaan voi ottaa yhteyttä puhelimitse tai sähköpostin välityksellä. Kirjaston henkilökunta myös pitää opiskelijoille tiedonhaunopetusta ja heiltä voi pyytää myös apua esimerkiksi pro gradun tekemiseen.

Kirjasto on mukana opiskelijoiden arjessa opintojen alusta asti, sillä kadetit käyvät koulun alussa tutustumassa kirjastoon ja heille jaetaan kirjastokortit. Tämän jälkeen opiskelijat voivat käydä kirjastossa lainaamassa esimerkiksi kurssikirjoja, varata kir-

jastorakennuksesta kokoustiloja opiskelua varten tai hyödyntää yläkerrassa sijaitsevaa hiljaista työtilaa. Tämä tila sai kuitenkin tutkimuksessa kritiikkiä siitä, että se ei ole nykyään tarpeeksi hiljainen. Kuten yksi opiskelijakin mainitsi kommentissaan, niin kirjaston yläkerrassa on tapahtunut vuoden sisällä tilamuutoksia, jotka ovat voineet vaikuttaa myös kirjaston hiljaiseen tilaan. Esimerkiksi tilan läpikulkuun ei voida tällä hetkellä vaikuttaa, mutta kirjaston henkilökunta voisi arvioida esim. avoimen kysymyksen vastauksessa mainittujen kopiokoneiden ja printterin uudelleen sijoitusta. Henkilökunta voi myös muistuttaa asiakkaita siitä, että hiljainen tila on nimensä mukaan hiljainen ja kirjastorakennuksesta löytyy puheluiden puhumiseen tarkoitettuja tiloja. Kuitenkin varmasti suurin osa hiljaisuutta häiritsevistä tilanteista tapahtuu niin, että henkilökunta ei ole paikalla.

Yleisesti ottaen Maanpuolustuskorkeakoulun opiskelijat ovat tyytyväisiä koulun kirjastoon. Kirjasto on mukana tukemassa opiskelijoiden opintoja ja tutkimustulosten mukaan koulun kirjastosta on heille paljon apua.

Opinnäytetyön tekeminen oli mielenkiintoista, mutta ajoittain haastavaa. Kyselylomakkeen tekeminen oli aika helppoa, vaikka sopivien kysymysten muotoilemiseen menikin aikaa. Lopputulosta olisi kuitenkin näin jälkikäteen pohdittuna voinut tiivistää. Yhteistyö Maanpuolustuskorkeakoulun kirjaston kanssa on sujunut koko opinnäytetyöprosessin ajan todella hyvin, mistä olen kiitollinen, sillä se helpotti työn tekemistä huomattavasti. Kyselyn pieni vastausmäärä harmittaa, sillä nyt tutkimustulokset ovat vain suuntaa antavia. Toivon kuitenkin, että opinnäytetyön tuloksista on hyötyä Maanpuolustuskorkeakoulun kirjastolle ja vastausten avulla kirjasto voi kehittää palveluitaan yhä opiskelijaystävällisemmiksi.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

Bellinger, A. 2015. Eduskunnan kirjaston käyttäjäkysely. Kirjastopalvelujen käyttö ja palvelumarkkinoinnin tarve. [Verkkojulkaisu]. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 25.10.2019]. Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/90065/Eduskunnan%20kirjaston%20kayttajakysely_kirjastopalveluiden%20kaytto%20ja%20palvelumarkkinoinnin%20tarve%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CSC. Funet -palvelut. [Verkkosivu]. [Viitattu 29.10.2019]. Saatavana: <https://www.csc.fi/fi/funet-kaikki-palvelut>

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. [Verkkokirja]. Helsinki: Edita Publishing Oy. [Viitattu 13.2.2019]. Saatavana Ellibs-e-kirjakokoelmasta. Vaatii käyttöoikeuden.

Heinisuo, R., Koskela, S & Saine, R. 2004. Kirjastopalvelut kaikilla mausteilla. Palveluntuotannon tila, tarpeet ja tulevaisuuden linjauksia. [Verkkojulkaisu]. Opetusministeriö, kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osasto. Opetusministeriön julkaisuja 2004: 5. [Viitattu 15.5.2019]. Saatavana: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80404/opm05.pdf>

Hämäläinen, M. & Patjas, L-M. 2018. Palvelun taitajaksi. 11. uud. p. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Juntunen, A. & Saarti, J. 2014. Ulos kirjastosta – kirjastojen markkinointiviestintä. Helsinki: BTJ Finland Oy.

Kallio, J. 2018. Rehtorin alkusanat. Teoksessa: Valintaopas 2019. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Maanpuolustuskorkeakoulu. [Viitattu 3.3.2019]. Saatavana: <http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/164589/Valintaopas%202019%28web%29.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Kulli, I. M. 2017. Effect of Poor Customer Service Delivery in an Academic Library. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 25.10.2019]. Saatavana ResearchGate tietokannasta.

Lovio, M. & Tiihonen, V. 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy.

Luoma, M., Alkiora, P., Hiidenmaa, P., Käihkö, I., Levä, K., Frisk, T. & Kajaste, M. 2017. Maanpuolustuskorkeakoulun auditointi 2017. [Verkkojulkaisu]. Kansallinen koulutuksen arviointikeskus. Julkaisut 2017: 8. [Viitattu 25.10.2019]. Saatavana: https://karvi.fi/app/uploads/2017/03/KARVI_0817.pdf

- Maanpuolustuskorkeakoulu. 2.4.2019. Tiesitkö, että kadeteilta kerätään paljon palautetta opiskeluun liittyen? Saatua palautetta analysoidaan yksityiskohtaisesti ja toimintaa kehitetään tulosten perusteella. [Video]. [Viitattu 11.11.2019]. Saatavana: <https://www.facebook.com/MPKKfi/videos/819791125044181/>
- Maanpuolustuskorkeakoulu. Tietoa meistä. [Verkkosivu]. [Viitattu 18.2.2019]. Saatavana: <https://maanpuolustuskorkeakoulu.fi/tietoa-meista>
- Maanpuolustuskorkeakoulu. Tutkimus. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.3.2019]. Saatavana: <https://maanpuolustuskorkeakoulu.fi/tutkimus>
- Maanpuolustuskorkeakoulu. Yleistietoa. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.3.2019]. Saatavana: <https://maanpuolustuskorkeakoulu.fi/yleistietoa>
- Maanpuolustuskorkeakoulun kirjasto. [Verkkosivu]. [Viitattu 13.2.2019]. Saatavana: <https://maanpuolustuskorkeakoulu.fi/kirjasto>
- Maanpuolustuskorkeakoulun kirjasto. Kokoelmat ja e-aineistot. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.3.2019]. Saatavana: <https://maanpuolustuskorkeakoulu.fi/kokoelmat-ja-e-aineisto>
- Maanpuolustuskorkeakoulun kirjasto. LibGuides. [Verkkosivu]. [Viitattu 29.10.2019]. Saatavana: <http://mpkk.libguides.com/?b=p>
- Maanpuolustuskorkeakoulun kirjasto. Palvelut. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.3.2019]. Saatavana: <https://maanpuolustuskorkeakoulu.fi/palvelut>
- Pesonen, H-L., Lehtonen, J. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena: Markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Puolustusvoimat. 25.2.2019. Puolustusvoimat - Kirjanpitoyksikön toimintakertomus ja tilinpäätös vuodelta 2018. [Verkkosivut]. [Viitattu 26.10.2019]. Saatavana: https://puolustusvoimat.fi/documents/1948673/2314880/PEVIESTOS_Puolustusvoimien-toimintakertomus-ja-tilinp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s-2018.pdf/9e2e11db-db0e-3198-9346-000a1f3aead/PEVIESTOS_Puolustusvoimien-toimintakertomus-ja-tilinp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s-2018.pdf.pdf
- Saarihuhta, J. 2009. Asiakastytyväisyys Poliisiammattikorkeakoulun kirjastossa. Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median laitos. Pro gradu -tutkielma. Saatavana: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/80740/gradu03661.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tieteellisten kirjastojen tilastotietokanta. [Verkkosivu]. [Viitattu 26.10.2019]. Saatavana: <https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/index.php?lang=fi>

Tyrväinen, J. 2007. Tuumasta toimeen: rakentavaan asiakaspalautteeseen on hyvä tarttua kehittämistyössä. Teoksessa: Laatu ratkaisee - Laatutyön opas korkeakoulukirjastoille. Helsinki: Suomen tieteellinen kirjastoseura.

Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valtiovarainministeriö. Julkisen hallinnon turvallisuusverkkotoiminta (TUVE-toiminta). [Verkkosivu]. [Viitattu 29.10.2019]. Saatavana: <https://vm.fi/turvallisuus-verkkotoiminta>

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? 2. uud. p. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Kyselylomake

Liite 1. Saatekirje

Hyvä Maanpuolustuskorkeakoulun kirjaston asiakas!

Tämä kysely kuuluu osana Seinäjoen ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelu- alan opiskelijan opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on kartoittaa kirjaston asiakas- tyytyväisyyttä. Vastaamalla voit vaikuttaa kirjaston kehittämiseen.

Vastaamiseen kuluu aikaa noin 10 minuuttia. Kyselyyn vastataan nimettömästi ja sen vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Kyselyn lopussa on mahdollisuus osallistua arvontaan, jonka palkintona on kaksi Finnkinon leffalippua.

Kyselylinkki (kopioi ja liitä selaimeen)

<https://link.webpolsurveys.com/S/3EF416FB3494E7F2>

Kysely on avoinna perjantaihin 31.5. saakka.

Kiitos kaikille vastaajille!

Noora Makkonen

Seinäjoen ammattikorkeakoulu

MAANPUOLUSTUSKORKEAKOULUN KIRJASTON ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

TAUSTATIEDOT

1. Sukupuoli

- Nainen
- Mies
- Muu

2. Ikä

- 18-22
- 23-27
- 28-32
- 33-37
- 38-42
- 43 tai yli

3. Suoritettava tutkinto

- Sotatieteiden kandidaatin tutkinto
- Sotatieteiden maisterin tutkinto
- Yleisesikuntaupseerin tutkinto

KIRJASTON KÄYTTÖ

4. Kuinka usein käyt kirjastossa paikan päällä?

- Päivittäin
- Useita kertoja viikossa
- Kerran viikossa
- 1-2 kertaa kuukaudessa
- Muutamia kertoja vuodessa
- Harvemmin

5. Mitä yleensä teet kirjastossa? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Lainaan tai palautan kirjaston aineistoa
- Uusin tai varaan kirjaston aineistoa
- Luen lehtiä
- Luen kirjoja
- Etsin tietoa tai aineistoa
- Opiskelen/työskentelen
- Käytän kirjaston tietokonetta
- Tulostan/kopioin/skannaan
- Käytän kaukopalvelua
- Kysyn neuvoa henkilökunnalta

Muuta, mitä? _____

KIRJASTON TILAT JA PALVELUT

6. Vastaa seuraaviin väittämiin koskien kirjaston tiloja ja palveluita.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
1 Kirjaston opasteet ovat selkeät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 Henkilökunta osaa auttaa minua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Kirjaston aineistot vastaavat tarpeitani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 Löydän etsimäni aineiston helposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 Kirjastossa on riittävästi ryhmä- ja työskentelytiloja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 Kirjaston palveluista tiedotetaan tarpeeksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Kuinka tärkeänä pidät seuraavia asioita kirjastossa?

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa- mieltä	Täysin samaa mieltä
1 tilojen viihtyvyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 Henkilökohtainen palvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Henkilökunnan asiantuntemus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 Tila opiskella	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 Tietopalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Jos Sinulla on mahdollista valita, niin valitsetko mieluummin kirjasta painetun vai sähköisen version?

- 1 Painetun
- 2 Sähköisen
- 3 Ei merkitystä

9. Onko Sinulla kehittämissuhteita koskien kirjaston tiloja ja palveluita?

VERKKOPALVELUT

10. Kuinka usein käytät kirjaston verkkopalveluita?

- 1 Päivittäin
- 2 Useita kertoja viikossa
- 3 Kerran viikossa
- 4 1-2 kertaa kuukaudessa
- 5 Muutamia kertoja vuodessa
- 6 Harvemmin

11. Mitä kirjaston verkkopalveluista käytät? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- 1 MPKK-Finna
- 2 MPKK-LibGuides
- 3 Tietokannat
- 4 E-kirjat
- 5 Muita, mitä? _____

12. Minkä väylän kautta käytät kirjaston verkkopalveluita? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- 1 Oma laite (ml. Haka-kirjautuminen)
- 2 Funet
- 3 TUVE

13. Vastaa seuraaviin väittämiin koskien kirjaston verkkopalveluita.

	Täysin eri mieltä	Jokseen- kin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
1 Tiedän, mistä löydän kirjaston tarjoamat e-aineistot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 Kirjaston verkkopalvelut ovat helppokäyttöisiä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Kirjaston verkkosivut ovat selkeät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 Sisäänkirjautuminen MPKK-Fnnaan on sujuvaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 Henkilökunta opastaa riittävästi e-aineistojen käytössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 Saan riittävästi tietoa kirjaston verkkopalveluista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Onko Sinulla kehittämissuhteita koskien kirjaston verkkopalveluita?

AUKIOLOAJAT

15. Ovatko kirjaston nykyiset asiakaspalveluajat (ma-ti, to-pe klo 8:30-16:00, ke klo 8:30-18:00) Sinulle sopivat?

- 1 Kyllä
- 2 Ei. Miten muuttaisit aukioloaikoja? _____

YLEINEN PALAUTE

16. Anna palautetta tai kehittämissuhteita kirjastolle.

YHTEYSTIETOLOMAKE

17. Täytä yhteystietosi, mikäli haluat osallistua kahden Finnkinon leffalipun arvontaan. Kaikki lomakkeet käsitellään luottamuksellisesti ja arvontaan osallistuneiden yhteystiedot erotetaan vastaajatiedoista. Arvonnan voittajaan otetaan yhteyttä sähköpostitse.

Etunimi _____

Sukunimi _____

Sähköposti _____