

Julia Petäjämäki

AMK-kirjasto, opiskelijan työkalu

Opinnäytetyö

Syksy 2020

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalveluala



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalveluala

Tekijä: Julia Petäjämäki

Työn nimi: AMK-kirjasto, opiskelijan työkalu

Ohjaaja: Ari Haasio

Vuosi: 2020

Sivumäärä: 46

Liitteiden lukumäärä: 2

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitkä ammattikorkeakoulukirjaston palvelut ovat ammattikorkeakoulun opiskelijoille tärkeimmät ja millainen merkitys ja vaikutus kirjaston palveluilla on opiskelussa.

Tutkimuksen teoreettinen osuus koostuu tieteellisten kirjastojen palveluiden laadun, vaikuttavuuden teorian sekä asiakkaiden tyytyväisyyden mittaamismenetelmien ja kyselyiden käsittelystä ja arvioinnista. Lisäksi esitellään kirjastojen asiakastyytyväisyyskyselyjen kehitystä ja piirteitä. AMKIT-konsortion asiakaskysely on heidän itsensä laatima, avoin Webropol-verkkokysely, jossa on samanlaisia piirteitä kuin standardikyselyissä yleensä.

Tutkimusaineistona oli 353 ammattikorkeakouluopiskelijan vastauksen otos AMKIT-konsortion keväällä 2020 tekemästä käyttäjäkyselystä. Kaikkiaan kyselyyn saatiin lähes 6000 vastausta, joista noin 3500 oli ammattikorkeakoulujen opiskelijoiden vastauksia.

Otokseen valitut vastaukset on analysoitu kvantitatiivisesti SPSS-tilasto-ohjelmalla, ja saatuja tuloksia on verrattu konsortion tutkimuksen tuloksiin. Suuria eroja tuloksien välillä ei ollut havaittavissa, vaikka otos oli vain murto-osa vastauksista.

Tuloksista ilmeni, että tärkein asia opiskelijoille oli, että kirjaston aineisto vastasi heidän tarpeisiinsa ja että he saivat aineiston sujuvasti käyttöönsä. Kirjaston läheinen sijainti oli myös tärkeä. Muut kirjaston palvelut eivät olleet opiskelijoille niin tärkeitä.

AMK-kirjastoilla on tärkeä rooli ja merkitys ammattikorkeakouluyhteisöissä opiskelijoiden tukena ja tiedonsaantilähteenä. Jotta näin jatkuisi, on tärkeitä ylläpitää AMK-kirjastojen toiminnan ja aineiston jatkuvaa seurantaa, muokkaamista ja kehittämistä ajan haasteita vastaaviksi. Sopivin välein toistetut käyttäjäkyselyt ovat osa tällaista toimintaa.

Asiasanat: ammattikorkeakoulukirjasto, vaikuttavuus, asiakastyytyväisyys, kirjaston palvelut

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Library and Information Services

Author/s: Julia Petäjämäki

Title of thesis: UAS Library, Student's Tool.

Supervisor(s): Ari Haasio

Year: 2020

Number of pages: 46

Number of appendices: 2

The purpose of this thesis was to clarify which services of the university of applied sciences (UAS) libraries are the most important to UAS students, and the importance and effects library services have on studying.

The theoretical part of the study consists of a survey and evaluation of the quality of academic library services, the effectiveness theory, as well as of the methods used to measure customer satisfaction and surveys. In addition, the development and features of customer satisfaction surveys of libraries are presented. The open AMKIT Webropol online customer survey was compiled by the AMKIT Consortium itself. The survey has the same attributes as standard surveys in general.

The research data was a sample of 353 responses to AMKIT Consortium's user survey answered by UAS students in spring 2020. The survey yielded a total of close to 6,000 answers, of which approximately 3,500 were from UAS students.

The selected sample answers were analysed quantitatively using the SPSS statistics program, and the results obtained were compared to the Consortium's research results. Big differences between the results could not be found, even though the sample in this study was only a fraction of the answers.

The results revealed that the most important thing for students was that the library's materials meet their needs and that they can use them easily. The close location of the library was also important.

The UAS libraries have an important role and significance in UAS communities in supporting students and as a source of information. In order for this to continue, it is important to maintain the UAS libraries' operations and to continuously monitor, adapt and develop the material available to meet the challenges of time. User surveys at suitable intervals are part of these operations.

Keywords: libraries of the universities of applied sciences, impact, customer satisfaction, library services

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo	5
Käytetyt termit ja lyhenteet	6
1 JOHDANTO	7
2 AMKIT-KONSORTIO.....	8
3 KVANTITATIIVINEN TUTKIMUS.....	11
4 KIRJASTOJEN ARVIOINTI	13
4.1 Kirjastojen arvioinnin taustaa	13
4.2 Kirjastojen arviointikeinoja	14
4.3 Kirjastojen laadun arviointimenetelmiä.....	18
4.4 Kuiluanalyysimalli.....	23
4.5 AMK-kirjastojen laadun arviointi.....	24
4.6 Tieteellisten kirjastojen vaikuttavuuden arviointi	26
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	31
5.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset	31
5.2 AMKIT-käyttäjäkysely 2020	31
5.3 Tutkimusaineisto	32
6 OMAN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	34
6.1 Tutkimuksen toteutus.....	34
6.2 Kirjaston palveluiden käyttö	34
6.3 Kirjaston palveluiden tärkeys ja onnistuminen	35
6.4 Kirjaston palveluiden vaikutus ja vaikuttavuus	38
7 YHTEENVETO	39
LÄHTEET	41
LIITTEET	46

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuva 1. Kaavio AMKIT-konsortion päätöksenteko	8
Kuva 2. Kuiluanalyysimalli	22
Kuvio 1. Vaikutusketju	28
Kuvio 2. Opiskelijoille viiden tärkeimmän kirjaston palvelun prosenttiosuudet. (Prosenttiluvut otokseni mukaan)	34
Taulukko 1. Taulukko on järjestetty tärkeyssarakkeen mukaan, tärkeimmästä alkaen. Prosenttiosuudet ovat ”erittäin tärkeä”-vaihtoehdon määrät kyseessä olevaan kohtaan vastanneista	35
Taulukko 2. Kirjaston palveluiden tärkeyden/onnistumisen vastausten määrät, keskiarvot ja kuilut kaikkien vastausten ja otokseni osalta	36
Taulukko 3. Vaikutukseen ja vaikuttavuuteen liittyvien vastausten määrät ja keskiarvot	37

Käytetyt termit ja lyhenteet

AMKIT-konsortio

AMKIT-konsortio on ammattikorkeakoulukirjastojen yhteistyöfoorumi ja edustaja, joka huolehtii kirjastojensa eduista vaikuttamalla niiden toimintamahdollisuuksiin.

Arviointi

Arviointi on prosessi, jossa tehdään todistusaineistoon pohjautuen ja tiettyjä perusteita käyttäen päätelmiä toiminnan arvosta.

Vaikutus

Jonkun tietyn palvelun käytön aiheuttama vaikutus. Vaikutukset voivat olla positiivisia tai negatiivisia ja ne voivat ilmetä pitkällä aikavälillä.

Vaikuttavuus

Vaikuttavuus tarkoittaa kirjaston tarjoamien palveluiden vaikutusta yksilölle tai yhteiskunnalle tai yksilössä tai ryhmässä tapahtuvaa muutosta, joka tapahtuu kirjaston palveluiden käytön johdosta

1 JOHDANTO

AMKIT-konsortio on toteuttanut keväällä 2020 ammattikorkeakoulukirjastojen asiakastyytyväisyyskyselyn, jonka tavoitteena oli kerätä tietoa asiakkaiden suhtautumisesta kirjastoon sekä kirjaston palveluiden tärkeyttä ja merkitystä kirjaston käyttäjille. Kysely toteutettiin avoimena verkkokyselynä, johon tällä kertaa saatiin lähes 6000 vastausta. Edellinen vastaava kysely tehtiin vuonna 2017 ja silloin vastauksia saatiin yli kaksinkertainen määrä, lähes 13 000. Molempien kyselyjen tulokset ovat hyvin samankaltaiset, ja käyttäjät kokevat ammattikorkeakoulukirjastot tarpeellisiksi ja merkityksellisiksi.

Työssäni käsittelen ammattikorkeakoulujen opiskelijoiden vastauksia, joita on yhteensä lähes 3500 ja pyrin selvittämään, millainen merkitys ja vaikutus kirjastoilla on opiskelijoiden mielestä heidän opiskeluunsa. Tutkin opiskelijoiden osalta kirjaston palveluiden käyttöä ja sitä, miten kirjastot hyödyttävät ja auttavat opiskelijoita heidän opinnoissaan.

Tutkimustani varten olen saanut AMKIT-konsortiolta käyttööni heidän kyselynsä ja siihen tulleet vastaukset Excel-tiedostona. Käytössäni on myös konsortion tekemät yhteenvedot tuloksista ja niiden pohjalta konsortion toimesta kirjoitettu artikkeli kommentteineen. Haluan työssäni perehtyä siihen, miten opiskelijat arvioivat kirjaston merkityksen ja vaikutuksen ja selvittää, onko arvioinnissa merkittävää eroa koko aineiston tuloksiin verrattuna.

Tieteelliset kirjastot ovat kaikille avoimia kirjastoja, vaikka niiden pääasialliset käyttäjät ovat ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen opiskelijat, niiden henkilökunta ja tutkimuksia tekevät henkilöt. Tieteelliset kirjastot toimivat lainsäädännöllisessä mielessä ja yleisessä järjestäytymisessään yleisten kirjastojen tavoin ja samoilla säännöillä. Materiaalin osalta painotus on tieteellisissä julkaisuissa; kirjoissa, artikkeleissa ja muussa aineistossa.

2 AMKIT-KONSORTIO

AMKIT-konsortio on 3.12.2001 perustettu ammattikoulukirjastojen yhteistyökonsortio, hallinnollinen yhteenliittymä, joka perustettiin Voyager-kirjastojärjestelmän hankinnan toteuttamiseksi. Konsortion puitteissa toteutetaan AMK-kirjastojen yhteistyötä. (Blinnikka 2017, 42.) Nykyisin AMKIT-konsortio on ammattikorkeakoulukirjastojen yhteistyöfoorumi ja edustaja, joka huolehtii siihen kuuluvien kirjastojen eduista vaikuttamalla niiden toimintamahdollisuuksiin. Se koordinoi AMK-kirjastojen keskinäistä yhteistyötä ja työskentelee yleisesti kirjastoalalla ajankohtaisten ja tärkeiden asioiden parissa. AMKIT-konsortioon kuuluvat kaikki 23 opetus- ja kulttuuriministeriön alaisuudessa toimivaa ammattikorkeakoulua sekä Ahvenanmaalla toimiva Högskolan på Åland ja Poliisiammattikorkeakoulu, joka toimii sisäministeriön alaisuudessa. AMKIT-konsortio toimii linkkinä opetus- ja kulttuuriministeriön, kansalliskirjaston sekä muiden yhteistyötahojen välillä. Konsortio järjestää myös AMK-kirjastolaisten yhteiset kirjastopäivät ja on toteuttanut käyttäjäkyselyn, jonka tulosten pohjalta teen opinnäytetyöni (AMKIT-konsortio 2020.)

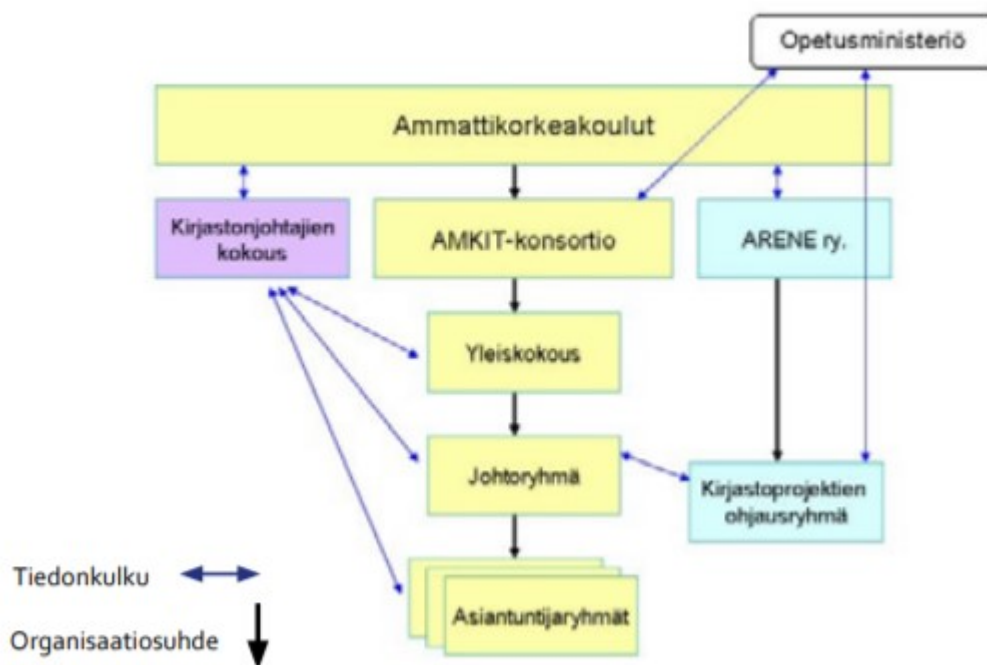
AMKIT-konsortion arvoja ovat yhteisöllisyys, luottamus, osaamisen jakaminen ja luovuus. Sillä on kaksi strategista tavoitetta;

AMK-kirjastoilla on käytössä yhteistyössä luodut, avoimuutta tukevat palvelut, toimintatavat ja järjestelmät.

AMK-kirjastot tunnistetaan luontevaksi osaksi uudenlaista oppimis- ja osaamisympäristöä. (AMKIT-konsortion strategia, 2017-2020.)

AMKIT-konsortion toimintaa johtaa johtoryhmä, jonka valitsee kerran tai kahdesti vuodessa pidettävä yleiskokous, jota kutsutaan vuosikokoukseksi. Johtoryhmä koontuu noin kymmenen kertaa vuodessa ja toimeenpanee yleiskokouksissa tehdyt päätökset ja nimeää työryhmät, jotka vastaavat eri aineistoryhmiä koskevista asioista. Esimerkiksi digitalisoitumisen osalta on nimetty E-aineistoryhmä, joka tukee AMK-kirjastoja e-aineistojen hankinnassa ja markkinoinnissa (AMKIT-konsortio 2020.)

Oheisessa kuvassa on kaaviokuva AMKIT-konsortion organisaatiosuhteista ja päätöksentosta.



Kuva 1. Kaavio AMKIT-konsortion päätöksenteko (Blinnikka & Kuusinen 2017, 43).

Eri työryhmien omat sivut löytyvät AMKIT-wikistä. Sivustoa käytetään tiedottamiseen, asioiden työstämiseen ja muistioiden sekä dokumenttien tallentamiseen. Tällä hetkellä työryhmiä on kuusi: E-aineistoryhmä, Järjestelmäkehitysryhmä, Metatietoryhmä, Pedagogiikkaryhmä, Theseus-ohjausryhmä ja Viestintäryhmä (AMKIT-wiki 2018.)

AMKIT-konsortiolla on seuraavat verkostot: Avoin toimintakulttuuri -verkosto, Uudet oppimisympäristöt-verkosto, Järjestelmäverkosto ja Ajankohtaisverkosto. Verkostot koordinoivat yhteisiä hankkeita ja yhteistyötä. Esimerkiksi uudet oppimisympäristöt-verkoston tehtäviin kuuluu kirjaston ja opetuksen yhteistyön vahvistaminen. Avoin toimintakulttuuri-verkosto edistää muun muassa e-aineistojen avointa saatavuutta,

Järjestelmäverkosto edistää kirjastojen taustajärjestelmän hankintaa ja käyttöönottoa ja Ajankohtaisverkosto edistää ajankohtaisten teemojen, esimerkiksi kirjastoammattilaisten osaamistarpeiden päivittämistä (AMKIT-wiki 2018).

AMKIT-konsortion toiminnassa oleviin hankkeisiin kuuluvat mm. julkaisuarkisto Theseus, joka kehitettiin ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden ja julkaisujen elektroniseksi tallennuspaikaksi. Sen testikäyttö aloitettiin vuonna 2008. Muita hankkeita ovat muun muassa. Nelli-portaali, Open Access, Voyager (AMKIT-konsortio 2020.)

Vuodesta 1999 lähtien AMKIT-konsortio on julkaissut Kreodi-nimistä ammattikorkeakoulukirjastojen verkkolehteä. Se on kuudesti vuodessa ilmestyvä, kaikille avoin julkaisu, jonka lukemiseen ei tarvita tunnuksia. Kreodi käsittelee AMK-kirjastoille ajankohtaisia aiheita (Kreodi 2020.)

AMKIT-konsortion viestintäsuunnitelma 2013 - 2016 käsittelee muun muassa konsortion viestintää, tavoitteita, kehittämistoimia ja taloutta. Sen tehtävänä on tukea AMKIT-konsortion strategian ja toimintasuunnitelman toteutumista (AMKIT-konsortion viestintäsuunnitelma 2013.)

3 KVANTITATIIVINEN TUTKIMUS

Tutkimusmenetelmän valinnan ratkaisee se millä tavalla tutkittavaa kohdetta lähestytään ja millaisessa muodossa asioita tarkastellaan. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa kysytään asioita siten, että vastaukset saadaan numeerisessa muodossa. Vastaavasti kvalitatiivisessa tutkimuksessa tehdään havaintoja ja asioita kuvataan sanallisesti (Räsänen ym. 2005, 89). AMKIT-konsortion kysely sisältää pääosin suljettuja eli strukturoituja kysymyksiä, joihin saadaan numeerisia vastauksia ja siten vastauksia on hyvä tutkia kvantitatiivisesti.

Kvantitatiivisen tutkimuksen alkujuuret ovat luonnontieteessä ja sitä käytetään paljon sosiaali- ja yhteiskuntatieteissä. Kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta voidaan kutsua myös tilastolliseksi tutkimukseksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009.) Sen avulla kuvataan ja tulkitaan numeerisiin tutkimusaineistoihin, lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä asioita. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tulkitaan yleispäteviä syyn ja seurauksen lakeja. Aineisto kerätään yleensä kyselylomakkeilla, jotka sisältävät pääasiassa strukturoituja eli suljettuja kysymyksiä. Vastauksen perusteella saadaan lukuarvoja sisältävä aineisto, jota analysoidaan tilastollisin analyysimenetelmin. Analysointiin liittyvä laskenta suoritetaan tietokoneohjelmien avulla (esim. SPSS-ohjelma) ja tutkija saa selville erilaisia tunnuslukuja nopeasti. Tutkijan tulee tulkita tietokoneen laskemia tuloksia oikein ja siksi hänen tulee tuntea käytettävät menetelmät hyvin (Vilpas, [Viitattu 4.6.2020]; 11.) Laskelmien tuloksia voidaan havainnollistaa kaavioilla ja taulukoilla. Jotta tutkimustulosta voidaan pitää luotettavana, tutkittavan joukon on oltava riittävän suuri ja kattava. Kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä saadaan selville vallitseva tilanne, mutta taustalla vaikuttaviin asioihin ja syihin ei päästä käsiksi (Vilpas, [Viitattu 4.6.2020]; Heikkilä 2014, 15.)

Kvantitatiivisen tutkimusprosessin vaiheet ovat: tutkimusongelman määrittäminen, johon sisältyy aihealueen valinta, tavoitteiden asettaminen ja taustatietojen hankkiminen sekä tutkimussuunnitelman laatiminen, jossa valitaan tutkimusmenetelmä ja päätetään tietojen hankintatavasta. Seuraava vaihe on aikaisempiin tutkimuksiin ja kirjallisuuteen perehtyminen, tietojen kerääminen, tietojen käsittely ja analysointi, tulosten raportointi sekä johtopäätösten tekeminen ja tulosten hyödyntäminen.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa etsitään mm. vastauksia kysymyksiin mikä, missä, paljonko, kuinka usein. (Heikkilä 2014,15; Kananen 2011, 53–54.)

Aineiston keräämiseen käytetään erilaisia menetelmiä; webbi-, e-mail-, lomake- tai kirjekyselyjä, puhelin- tai henkilökohtaisia haastatteluja, paneelitutkimuksia tai ryhmäkeskusteluja (Heikkilä 2014,18). Haastatteluissa vastausprosentti on paras ja vastaukset saadaan heti käyttöön. Haittana voi olla haastattelijan vaikutus tuloksiin. Haastattelussa voidaan käyttää pitkiäkin kyselylomakkeita (Heikkilä 2014, 18.)

Verkkokyselyissä vastausprosentti voi jäädä huonoksi ja vastausten saaminen vaatii pitkän ajan. Etuna on se, että kyselyn tekijällä ei ole vaikutusta testin vastauksiin. Verkkokyselyssä on syytä välttää suurta kysymysmäärää, sillä paljon aikaa vaativa kysely vähentää vastausten määrää (Heikkilä 2014, 18–19.)

Mikäli tutkittava perusjoukko on pieni, on syytä tehdä kokonaistutkimus. Yleensä aina silloin, jos tutkittavia on kaikkiaan alle sata tai jos kyselytutkimuksessa tutkittavia on 200-300, tehdään kokonaistutkimus. Suuremmista joukoista tehdään otanta-tutkimus. Ammattikorkeakoulun ja yliopistojen opiskelijoita on yhteensä noin 300 000, joten käyttäjäkyselyyn saadut, lähes 6000 vastausta ovat otanta tuosta joukosta. Koska kysely toteutettiin avoimena verkkokyselynä, jolloin kuka tahansa kirjaston käyttäjä voi vastata tai olla vastaamatta kyselyyn, se on yksinkertainen satunnaisotanta (SRS) (Heikkilä 2014, 34–37.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen tulosten paikkansapitävyyttä arvioidaan validiteetin (pätevyys) ja reliabiliteetin (luotettavuus) avulla. Validiteetti kertoo, onko onnistuttu mittaamaan haluttua asiaa. Reliabiliteetti kertoo tutkimusmenetelmän luotettavuudesta. Jos samalla tavalla kerätty ja analysoitu uusi data antaa aina saman tuloksen, tutkimusmenetelmän reliabiliteetti on korkea. Reliabiliteetti kuvaa myös tutkimuksen sisäistä johdonmukaisuutta eli miten hyvin tutkimuksen eri osiot mittaavat samaa asiaa (Vilpas, [Viitattu 4.6.2020]; Karjalainen 2010, 23; Kananen 2011, 118–24.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tärkeitä asioita ovat aiemmat teoriat, hypoteesien esittäminen, käsitteiden määrittely, aineiston saattaminen tilastollisesti käsiteltävään muotoon ja päätelmien teko (Hirsjärvi ym. 2009, 140).

4 KIRJASTOJEN ARVIOINTI

4.1 Kirjastojen arvioinnin taustaa

Viimeiset vuosikymmenet ovat olleet muutoksen aikaa kirjastojen toimintatavoissa ja toimintaympäristössä. Aikaisemmin kirjastot olivat erilaisia kokoelmia sisältäviä tiedon ja kirjallisuuden säilytys- ja jakelupisteitä. Nyt ne ovat kehittyneet suurelta osin omatoimisesti käytettäviksi kirjastoiksi. Sähköisten mahdollisuuksien lisääntymisen myötä niistä on tullut etäkäyttöisiä informaation jakajia. Kirjastoilla ei enää ole yksinoikeutta dokumentoidun informaation säilyttämisessä ja jakelussa, vaan internet-aineisto ja teknologia haastavat kirjastojen käyttöä ja toimintaa. Kirjastojen itseisarvo hävisi 1900-luvun lopulla ja syntyi tarve arvioida niiden toimintaa toisin kuin siihen saakka oli tehty. Aikaisemmin oli kerätty vain tilastoja ja numerotietoja kokoelmien koosta, niiden käytöstä ja käyttäjistä. Laatukäsityksen muuttumisen vaikutuksesta huomattiin, että datan kerääminen ei ole varsinaista kirjastojen arviointia, mutta sitä voidaan käyttää pohjana varsinaiselle arvioinnille. Myös taloudellisesti kriittiset ajat ja asiat ovat vaikuttaneet siihen, että kirjastojen palveluiden merkityksen ja vaikutuksien mittaaminen ja arvioiminen ovat tulleet ajankohtaisiksi. Vielä on huomattava, että 1980-luvulta lähtien syntyneiden sukupolvien tavat hakea ja käyttää tietoa liittyvät tietoverkkoon eivätkä fyysisiin tiloihin (Juntunen ym. 2010, 1–4.)

Vaikka kirjaston käytännöt ovat muuttuneet ja muuttuvat koko ajan, kirjasto pysyy ja on edelleen erilaisten palvelujen tuottaja. Kirjastonhoitajat tekevät työtä varmistaakseen, että kirjasto tuottaa mahdollisimman korkealaatuista palvelua tukiessaan kehysorganisaationsa tavoitteita. Tieteellisissä kirjastoissa ne pyrkivät tukemaan korkeakoulun opetusta, oppimista ja tieteellistä tutkimusta. Kirjastojen on tärkeä tiedostaa käyttäjien odotukset ja tarpeet ja niissä tapahtuva kehitys/muutos, jotta koko ajan kyetään tuottamaan korkealaatuisia palveluja (Miller 2008, 2.)

4.2 Kirjastojen arviointikeinoja

Kirjastojen arvoa on pidetty aikaisemmin itsestäänselvyytenä. Tietotekniikan kehittymisen seurauksena kirjastoissa on koettu suuria muutoksia kokoelmien, palveluiden, organisaation rakenteen ja henkilökunnan osaamisen alueilla. Myös tiedon itsenäinen hankinta netin kautta on lisääntynyt ja vähentänyt kirjastojen käyttöä. Tämä kehitys yhdessä taloudellisen tilanteen kiristymisen kanssa on luonut kirjastolle tarpeen oman toimintansa arviointiin sekä kirjaston arvon perustelemiseen niin rahoittajille kuin asiakkaille. Kirjaston palveluiden vaikuttavuuden osoittamiseen on pyritty löytämään menetelmiä useita vuosia ympäri maailmaa (Poll & Payne 2006, 547–548.) Amerikkalaiset tutkijat ovat olleet edelläkävijöitä aihealueen tutkimuksessa.

Kirjastojen arviointi on monitahoista ja haastavaa. Henkilökunnalla ei välttämättä ole asiantuntijuutta käyttää vaikuttavuuden arviointiin sopivia menetelmiä. Menetelmiä on useita ja ne voidaan karkeasti jakaa kvantitatiivisiin ja kvalitatiivisiin. Arvioinnille on tyypillistä käyttää useita eri menetelmiä ja yhdistellä niitä. Näin arvioinnista saadaan luotettavampaa ja kokonaisvaltaisempaa (Poll 2012, 128; SFS 2016, 22–23.)

Kvalitatiivisilla menetelmillä pyritään arvioimaan kirjaston käytön vaikutuksia käyttäjien mielipiteiden ja kokemusten perusteella. Kvalitatiivisia menetelmiä ovat, muun muassa haastattelu ja itsearviointi. Kvalitatiivisten arviointimenetelmien ongelmana on subjektiivisuus. Itsearvioinneissa vastaajilla on taipumusta arvioida omat taitonsa paremmiksi, kuin mitä ne oikeasti ovat. Saatuja tuloksia on verrattava kvantitatiivisten tutkimusten tuloksiin ja kirjastojen tilastoihin (Gröndahl & Kolehmainen 2020, 25–27.)

Kvantitatiivisilla menetelmillä yritetään saada konkreettista tietoa muutoksista käyttäjän tiedoissa tai taidoissa, jotta löydettäisiin riippuvuus kirjaston käytön ja käyttäjän taitojen välillä, esimerkiksi kirjaston käytön ja opinnoissa menestymisen välillä. Osana vaikuttavuuden arvioinnissa käytettäviä menetelmiä ovat muun muassa tilastotiedot ja kirjaston suorituskykymittarit, mm. lainaukset sekä palvelujen käyttöaste (Gröndahl & Kolehmainen 2020.)

Kirjastojen arviointiin liittyvä käsitteistö ja tapa toimia ovat peräisin yrityssektorilta ja se näkyy tutkimuksien selvittämisessä ja tutkittavien asioiden esilletuomisessa (Poll & Payne 2006, 551; Glowacka 2019, 587).

Kirjastot käyttävät vaikuttavuuskyselyjä apuna selvittäessään asiakkaiden tyytyväisyyttä kirjaston palveluihin ja niiden laatuun. Kyselyt ovat käytetyin metodi kirjastojen arvoa mitatessa ja niitä voidaan tehdä sähköisenä sekä paperisena. Kyselyissä voidaan tiedustella vastaajan kirjastosta saamia hyötyjä tai yleistä asennetta kirjastoa kohtaan sekä taustatietoja, kuten vastaajan ikä ja sukupuoli (Poll 2014, 5–8.) Lisäksi voidaan kysyä, kuinka usein asiakas käyttää kirjastoa, mitä palvelua käytti viimeisellä käynnillään ja tyytyväisyyttä käyttämäänsä palveluun tai tyytyväisyyttä ja tärkeyttä tiettyyn palveluun liittyen (Poll 2007, 107).

Kirjaston tarpeellisuutta voidaan havainnollistaa ja perustella lisäksi skenaarioajattelulla, jossa käyttäjiltä kysytään, mistä he löytäisivät tarvitsemansa tiedot, jos kirjastoa ei olisi. Tiedon löytäminen olisi ilman kirjastoa haastavampaa tai jopa mahdotonta. Mahdollisia paikkoja tiedon löytymiseen olisivat toinen kirjasto, netti, opettajat ja media.

Vaikuttavuustutkimuksia on tehty eniten julkisissa kirjastoissa, sillä niiden asema ei ole yhtä hyvin turvattu kuin tieteellisillä kirjastoilla. Yleisten kirjastojen rahoitus riippuu suurelta osin rahoittajien mielipiteestä kirjaston positiivisesta vaikutuksesta (Poll 2014, 9–10.)

Viimeiset vuosikymmenet ovat merkinneet suurta murrosta korkeakoulukirjastoissa. Digitaalisten resurssien käyttö lisääntyy samanaikaisesti, kun fyysisiä resursseja käytetään yhä vähemmän. Opiskelijat ja tutkijat pääsevät kirjaston resursseihin tietokoneidensa ja puhelimiensa kautta ilman, että heidän tarvitsee mennä kirjastoon.

Korkeakoulukirjastoilla säilyy monia perinteisiä tehtäviä ja sen lisäksi digitaalinen kehitys tuo mukanaan uusia tehtäviä, mikä vaatii toiminnan tehostamista. Digitalisaation myötä kirjaston toimintaan kohdistuu uudenlainen kilpailu. Kirjasto ei ole enää ainut tiedonhakupaikka, jonka puoleen opiskelijat ja tutkijat kääntyvät hakiesaan tietoja, vaan se koetaan yhdeksi mahdolliseksi monien joukosta. Kirjastojen

hakupalveluja verrataan muihin hakupalveluihin, kuten Googleen ja Amazoniin (Johansson, 5, 9–10.)

Kirjastojen historiallinen arvo ei enää riitä kirjastojen arvon todistamiseen. Kirjaston keräämät tilastot lainojen, uusintojen ja tietokantojen käytöstä eivät kerro asiakkaan kokemasta kirjaston palveluiden laadusta. Kirjastojen on kehitettävä uusia mittausmenetelmiä, jotka keskittyvät käyttäjän näkökulmaan, tarpeisiin ja toiveisiin: opiskeluun, kokoelmaan sekä sähköisiin palveluihin. (Massis 2017, 241.) Uutta lähestymistapaa kutsutaan käyttäjäkokemukseksi (UX=user experience), mikä tarkoittaa ihmiskeskeistä palvelua ja suunnittelua, jossa haetaan käyttäjäkeskeisiä ratkaisuja, käyttäjäkeskeisistä lähtökohdista (Young, Chao & Chandler 2020, 1).

Kirjastot pyrkivät jatkuvasti parantamaan käyttäjäkokemustaan ja palvelemaan jokaista asiakasta hänen tarpeensa huomioiden. UX on kasvava erityisosaamisen alue kirjastoissa. (Massis 2017, 243.) UX ammattilaiset tekevät käyttäjätutkimuksia ymmärtääkseen, mitä käyttäjät odottavat kirjaston palveluilta. Esimerkiksi kirjaston käytettävyyden ja hyödyllisyyden ovat asiakkaiden näkökulmasta tärkeitä. Hienot tilat ja logot eivät riitä, jos kirjaston käyttö on haastavaa (Massis 2017, 242.)

Käyttäjäkokemuksen periaatteena on empaattinen suhtautuminen asiakkaaseen. Pyrkimyksenä on palvella asiakasta niin, että häntä ei ainoastaan ymmärretä, vaan asetutaan hänen asemaansa ja ollaan kiinnostuneita asiakkaan käyttäytymisestä ja tunteista. Lähtökohtana on ymmärtää asiakkaan tarpeet ja pyrkiä vastaamaan niihin (Johansson 2018, 8,13.)

Alkuvaiheessa UX kytkeytyi ennen kaikkea digitaalisten palveluiden yhteyteen. Aikaa myöden sitä on laajennettu myös muihin kirjastopalveluihin. Erityisesti korkeakoulukirjastoissa on ollut kiinnostusta laajentaa UX koskemaan kaikkia kirjastopalveluja ja tämä pyritään huomioimaan kirjastonhoitajien työssä (Johansson 2018, 5,13.)

Tyytyväisyystutkimukset ovat olleet suosittuja vuosikymmeniä, mutta akateemisissa kirjastoissa niitä ei ole kuitenkaan koettu kovin tärkeiksi. Vuoden 2007 artikkelissaan Poll toteaa kirjastojen tekevän innokkaasti omia asiakastyytyväisyyskyselyjä, joissa

tiedustelevat omaan kirjastoonsa liittyviä asioita. Hänen mukaansa hyvässä kyselyssä tulisi olla ainakin seuraaviin aihepiireihin liittyvät kysymykset eli tiedustelu käyttäjän taustasta ja asemasta sekä kuinka usein ja mitä palveluja vastaaja käyttää. Lisäksi pitäisi kysyä, mitä palveluja vastaaja on käyttänyt viimeksi ja miten tyytyväinen on silloin ollut saamaansa palveluun. Vielä tulisi kysyä tyytyväisyydestä kyseessä olevan palvelun käyttöön ja sen palvelun tärkeydestä käyttäjälle. On otettava huomioon, että kyselytutkimuksen tulokset perustuvat tietyn otoksen subjektiiviseen kokemukseen (Poll 2007.)

Pollin (2014) artikkelissa vertaillaan kolmen maan, Espanjan, USA:n ja Saksan, tyytyväisyyskyselyjen tuloksia. Mukana on kolme akateemista kirjastoa eikä kysymyksissä ole juuri eroa, vaikka akateemisten kirjastojen kyselyissä painopiste on oppimisessa ja tutkimuksessa. Yleisissä kirjastoissa viihtyminen osoittautui tärkeimmäksi, akateemisissa kirjastoissa 56,8% piti opiskeluun liittyviä ja 42,8% tutkimuksiin liittyviä palveluja tärkeimpinä. Yhtenä asiana tuloksissa huomattiin riippuvuus kirjaston henkilökunnan ystävällisyyden ja opiskelussa menestymisen välillä. Yksi kirjastoista oli erikoiskirjasto, jonka hyödyiksi vastaajat kertoivat tuen opiskelussa ja tutkimuksissa sekä ajansäästön. He totesivat myös, ettei olennaisinta tietoa löydy muualta.

Vaikuttavuuden osalta tutkimustuloksiin tulee suhtautua varauksellisesti, koska on vaikeaa todentaa, ovatko vastaajat todella hyötynneet kirjaston tuesta ilmoittamallaan tavalla vai onko hyöty tai tieto saatu muualta. On muistettava, että kirjaston ulkopuolelta saadut tiedot saattavat vaikuttaa vastauksiin (Poll 2014, 10–11.) Huolimatta kyselyiden rajoittuneisuudesta vaikuttavuuskyselyt voivat tuoda esiin kirjastojen positiivista vaikutusta, mm. vastaajien vapaiden kommenttien kautta

Kysymys: Auttaako kirjasto sinua säästämään aikaa?

Vastaus: Ei.

Kommentti: Kirjasto ei auta säästämään aikaa, päinvastoin! Mutta se on aina hyvin käytettyä aikaa. (Poll 2014, 11.)

4.3 Kirjastojen laadun arviointimenetelmiä

Kirjaston asiakaslähtöisen palvelun laadun mittauksen alkaminen voidaan jäljittää 1980-luvulle. Tuolloin läntisissä talouksissa ja erityisesti yritysten piirissä tiedostettiin laatukäsite ja laadun tutkiminen uudella tavalla. Aikaisemmasta, pelkästään aineellisten tuotteiden laadun arvioinnista alettiin siirtyä palvelujen laadun arviointiin ja korostettiin asiakkaan näkökulmaa. Tiedostettiin, että tulee arvioida ja tutkia laatua, jonka asiakas kokee saavansa osakseen palvelutilanteissa (Miller, 2008, 4.) Sen huomioiminen on tullut yhä tärkeämmäksi niin konkreettisia tuotteita tuottaville yrityksille kuin erilaisia palveluita tuottaville toimijoille (Grönroos 2015, 22). Palvelun laadun mittaaminen ja seuraaminen ovat tulleet jokapäiväisiksi ja sitä varten on kehitetty erilaisia menetelmiä.

Asiakaslähtöisen arvioinnin tutkimiseksi ei ollut mitään kirjastoille sopivaa, valmista arviointimenetelmää. Kirjastoalan ammatilliset järjestöt Yhdysvalloissa alkoivat 1990-luvulla etsiä ja kehittää sopivaa menetelmää, jolla kirjastojen tuloksia voitaisiin mitata käyttäjien näkökulmasta (Miller 2008, 30–32). Yrityssektorilla yksi yleisimmin käytössä olleista palvelun laadun mittausmenetelmistä oli SERVQUAL-menetelmä. Menetelmän kehittivät 1980-luvun puolivälissä tutkijakolmikko Berry, Parasuraman ja Zeithaml. He selvittivät tekijöitä, joista palvelun laatu muodostuu ja sen tutkimista ja mittaamista asiakkaan näkökulmasta. Tätä menetelmää alettiin kokeilla kirjastojen arviointiin 1990-luvulla (Miller 2008, 30–32.)

Alkuperäisessä SERVQUAL-menetelmässä oli kymmenen osatekijää, joista asiakkaan kokeman palvelun laadun katsottiin muodostuvan. Myöhemmin kolmikko jalsosti mallia niin, että tutkittavia osatekijöitä yhdisteltiin ja jäljelle jäi viisi osatekijää (Grönroos 2015, 114–116.)

SERVQUAL:illa tutkittavat viisi osatekijää ovat:

1. Konkreettinen ympäristö (henkilökunta, toimitilat, laitteet, materiaalit)
2. Luotettavuus (täsmällinen ja virheetön palvelu, lupauksen pitäminen)
3. Reagointialttius (työntekijöiden palveluhalukkuus ja valmius palvella asiakkaita viipymättä ja joutuisasti)

4. Vakuuttavuus (työntekijöiden käyttäytyminen, pätevyys, uskottavuus, turvallisuus ja kohteliaisuus)

5. Empatia (kyky ymmärtää asiakkaiden ongelmia, toimia heidän etujensa mukaisesti, aukioloajat) (Nitecki 1996, 182; Hernon, 2002, 225; Grönroos 2015, 116).

Kyselyssä yllä olevia osatekijöitä kuvataan 22 väittämän avulla seitsemän portaisella asteikolla, jonka ääripäät ovat ”täysin eri mieltä” ja ”täysin samaa mieltä”. Kussakin kohdassa asiakas vertaa kokemaansa palvelua odotuksiinsa palvelun suhteen. Vastausten perusteella voidaan laskea kvantitatiivisesti poikkeama odotetun ja koetun palvelun välillä. Mitä suurempi poikkeama on, sitä heikommaksi asiakas on kokenut saamansa palvelun laadun (Grönroos 2015, 116.)

SERVQUAL-menetelmän soveltuvuutta kirjastojen tutkimukseen arvioitiin ja testattiin alusta lähtien. USA:ssa, vuosina 1995, 1997 ja 1999, amerikkalaisten tutkimuskirjastojen keskusjärjestö Association of Research Libraries (ARL) yhdessä texasilaisten kirjastojen, Texas A&M University Libraries:in kanssa tekivät useita palvelujen laadun tutkimuksia, joihin he käyttivät mukautettua SERVQUAL-menetelmää. Tutkimuksista saadut kokemukset osoittivat, että SERVQUAL ei sellaisenaan soveltunut kovin hyvin kirjastojen palvelujen laadun arviointiin, vaan tarvittiin parempi menetelmä. ARL ja Texas A&M kehittivät ja testasivat yhdessä SERVQUALia. Tämän kehitystyön tuloksena syntyi kirjastojen tutkimiseen paremmin soveltuva LibQUAL-menetelmä, jota käytettiin ensimmäisen kerran USA:ssa vuonna 2000 (Miller 2008, 8-11). LibQUAL-menetelmä on rakenteeltaan samanlainen kuin SERVQUAL, mutta siinä on viiden osatekijän sijaan vain kolme osatekijää, joita arvioidaan 22 väittämän pohjalta. Tähän päädyttiin SERVQUALin testaustuloksien perusteella ja kehitystyön tuloksena 2000-2007 aikana. Testaukset osoittivat, että kirjastojen arvioinnissa vain kolmella osatekijällä oli merkitystä (Miller 2008, 35.)

LibQUALiin sisältyvät osatekijät ovat:

1. Palvelun vaikuttavuus
2. Tiedonhallinta
3. Kirjasto paikkana

LibQUAL-kyselyssä on 22 ydinkysymyksen lisäksi muutama kysymys yleiseen tyytyväisyyteen ja informaatiolukutaitoon liittyen. Näiden kysymysten osalta tiedustellaan kolmea asiaa asiakkaan kokeman palvelun tason kannalta:

1. Mikä on vastaajan mielestä alin hyväksyttävä taso palvelun kannalta?
2. Mikä on asiakkaan palvelulta toivoma taso?
3. Mikä on asiakkaan havaitsema taso, jonka kirjasto tarjoaa?

LibQUAL-kyselyyn saadut vastaukset analysoidaan kuilumenetelmällä ARL:n toimesta heti kyselyn jälkeen ja tulokset saadaan Excel-tiedostona ja lisäksi kaavioita ja taulukoita.

LibQUALin suurimpana ongelmana pidetään sitä, että siihen vastaaminen on työlästä. Keskimääräinen vastausaika on yli kymmenen minuuttia. Tästä johtuen moni kyselyyn vastaaja jättää vastaamisen kesken. Tämän seikan korjaamiseksi on kehitetty LibQUAL-lite, jossa kukin vastaaja vastaa vain viiteen kysymykseen. Kysymykset poimitaan vastaajille siten, että kaikkiin kysymyksiin saadaan vastauksia (Raatikainen ym. 2009.)

LibQUAL-kysely käännettiin suomeksi vuonna 2006, jolloin myös toteutettiin Suomen ensimmäinen LibQUAL-kysely. SERVQUAL ja LibQUAL-menetelmät ovat molemmat muunneltavissa ja kehitettävissä omiin tarpeisiin paremmin sopiviksi (Raatikainen ym. 2009.)

Myös LibQUAL-menetelmä on saanut osakseen arviointia ja kritiikkiä. Yu ja Hong toteavat, että LibQUAL vain esittää kysymyksen ”miten hyvää kirjastojen toimittama palvelu on” sen sijaan, että kysyttäisiin ”miten hyvä kirjasto on”. He myös kyseenalaistavat LibQUALin esiin tuoman asiakasnäkökulman painoarvoa ja luotettavuutta kirjastojen arvioimisessa. He toteavat, että asiakkaiden odotukset palvelun laadusta saattavat muodostua samanaikaisesti havaintojen kanssa, jolloin odotukset eivät olekaan aivan riippumattomia havainnoista (Yu ym. 2008, 549.) On myös huomattu, että asiakkaalla voi olla vaikeuksia arvioida palvelun laatua kokemustaan vastaavalla numerolla (1-7). Asiakas voi myös olla arka antamaan matalan lukuarvon kirjastonhoitajan työstä (Yu ym. 2008, 544, 547–549.) He yhtyvät Kyrillidoun (2002) ja Nicholsonin (2004) kritiikkiin siitä, että kirjaston arviointiin tarvitaan malli, joka ottaa

huomioon muutkin arviointiin liittyvät näkökulmat, eikä pelkästään asiakkaan havaintoja (Yu ym. 2008, 547).

Vuonna 2004 Bill Edgar (Edgar 2007) teki Arizonassa tutkimuksen, jolla hän pyrki selvittämään LibQUALin arviointikykyä tieteellisten kirjastojen tehokkuuden arvioinnissa. Hän tarkasteli asiaa LibQUALin neljän kysymyksen avulla. Kysymykseen, miten kirjastot toimivat palvellakseen käyttäjiä, LibQUAL osoittaa kirjaston vain paikana ulkoisesti. Se ei tuo esiin mitään siitä, että kirjaston aineiston sisältö on valittu ammattimaisen toiminnan kautta ja kirjasto on luotettava ja laillinen keino asiakkaille päästä käsiksi aineistoon.

Toiseksi LibQUAL tutkii vain kirjaston palvelujen osuutta asiakkaalle, vaikka vastaus asiakkaalle tiedontarpeeseen tulee kirjastosta löytyvän aineiston ansiosta. Kolmanneksi Edgar selvitti asiakkaiden omatoimisuutta, jota he LibQUALin mukaan voivat olla, vaikka parempi vastaus olisi, että omatoimisuus riippuu käyttäjästä. Etenkin perustutkintoja suorittavat tarvitsevat tukea tiedon hakemiseen, kunnes heidän tiedonhakukykynsä lisääntyy (Edgar 2007.)

Neljäntenä kohtana tutkittiin sitä, ovatko tyytyväiset asiakkaat niitä, jotka käyttävät sellaisia palveluita, joita kirjastot pitävät ydinpalveluinaan. LibQUAL vastaa, että näin on tai ei vastaa lainkaan. Edgarin mukaan tarkempi vastaus olisi, ei aina, koska hänen mielestään käyttäjän tyytyväisyys riippuu käyttäjän tietämyksestä palvelun perimmäisestä sisällöstä. Loppupäätelmänä Edgar toteaa, että LibQUALin ohella tarvitaan muita menetelmiä tehokkuuden määrittelemiseksi muun muassa havainnointia ja haastatteluja (Edgar 2007.)

Kyrillidou ja Persson tutkivat vuonna 2006 LibQUALin käyttöä Ruotsin kirjastossa ja totesivat, että LibQUALissa on huomioitava digitaalisuuden tuoma muutos. Osa käyttäjistä haluaa etsiä tietoa kirjaston ulkopuolelta netistä, eivätkä he tarvitse kirjaston perinteisiä palveluita. He toteavat yhdessä Yonna Lincolnin kanssa, että tarvitaan syvällisiä kulttuurillisia ja kvalitatiivisia tutkimuksia, jotta voidaan tuottaa palveluita uusille sähköisten palveluiden käyttäjille ja ymmärretään ”uusien käyttäjien samankaltaisuudet” eri tilanteissa ja olosuhteissa, joissa uusi käyttäjä kohtaa perinteisen ja uuden digitaalisen käytön. Uudet käyttäjät haluavat etsiä tietonsa itse ja käyttää vain sähköisiä hakupalveluita.

LibQUALin asiakaskyselyn etuna on, että se on kansainvälinen kirjaston palvelujen laadun tutkimusväline. Kulttuurierot eivät vaikuta tuloksiin, koska kirjastojen palvelut ja opiskelijoiden odotukset ovat globaalisti samoja. Kyrillidou ja Perssonin (Kyrillidou, Persson, 2006) mukaan tiedonhallinta tulee esiin LibQUAL-kyselyssä merkittävällä tavalla ja käyttäjät ovat tulossa yhä riippumattomimmiksi kirjastosta.

Vuonna 2012 Henrik Voorbij (Voorbij 2012) teki tutkimuksen siitä, miten LibQUALin käyttö oli edennyt Euroopassa vuosina 2009-2012. LibQUALin käyttö alkoi kasvaa vuonna 2008. Eräs syy suosion kasvuun oli se, että LibQUAL käännettiin useille eurooppalaisille kielille. Tämän johdosta suurin osa kirjastoista harkitsi käyttävänsä sitä. LibQUALin vahvuutena pidettiin tehokkuutta ja mahdollisuuksia verrata tuloksia eri kirjastojen välillä. LibQUALia oli kätevä käyttää, koska ei tarvinnut kuluttaa kirjaston resursseja suuren kyselyn tekemiseen. Oman kyselyn laatiminen antaisi kuitenkin paremmin tietoa kirjaston tarpeista, sillä vain 21% LibQUALin käyttäjistä kokevat kyselyn koskettavan oleellisia asioita. Kyselyn soveltuvuuden parantamiseksi kirjastot voivat lisätä kyselyyn viisi omaa kysymystä. Useimmiten kirjastot halusivat lisäkysymyksen aukioloajoista ja ehkä tämä kysymys tullaankin lisäämään LibQUALiin. LibQUALin käyttäjäystävällisyys todettiin heikoksi, koska kyselyyn on työlästä vastata ja vastaajien on vaikea arvioida palvelun toivottu- ja minimitaso (Voorbij 2012, 166.)

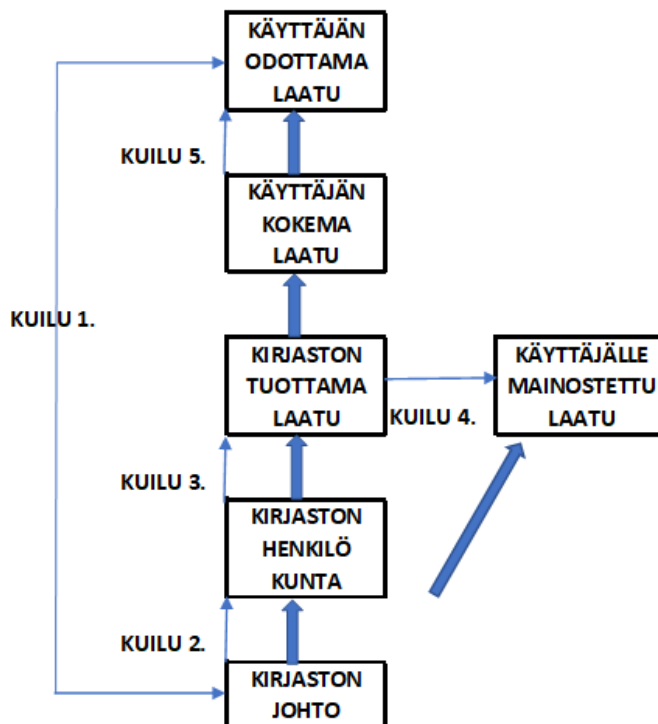
Vuonna 2003 Markensen ja Gronholdt kehittivät kyselyn aivan eri pohjalta. He kysyivät ”Miten hyvin kirjasto täyttää odotuksesi?” ja ”Kuvittele täydellinen kirjasto, joka suhteessa ja vastaa, miten lähelle käyttämäsi kirjasto pääsee kuvittelemaasi ihan-teellista kirjastoa?” Ensimmäinen kysymys viittaa soveltuvuuskuiluun ja toinen kysymys viittaa etevämyyskuiluun. Vuonna 2012 Kirin ja Diljit puolestaan kehittivät kyselyn, jolla he halusivat mitata digitaalisen kirjaston laatua.

Puutteistaan huolimatta LibQUALilla saadut tulokset eivät ole jääneet pelkästään teoreettiseksi tutkimukseksi. Enemmän kuin 75% eurooppalaisista kirjastoista ryhtyivät parantamaan palveluitaan tulosten perusteella. Kolmasosa kehitti uusia palveluita muun muassa. ICT-laitteistoa ja -palveluita. Kaikki kirjastot raportoivat tuloksista perustajilleen ja kertoivat ryhtyneensä vakavaan itsearviointiin (Voorbij 2012, 154, 166–167.)

4.4 Kuiluanalyysimalli

SERVQUAL-mallin kehittäjät, Berry kumppaneineen, kehittivät myös analyysimallin, jolla voidaan selvittää laatuongelmia ja parantaa palvelun laatua. Mallia kutsutaan kuiluanalyysimalliksi (Parasuraman ym. 1990, 36).

Tulosten tarkastelua varten Parasuraman (Parasuraman ym. 1990) kumppaneineen kehitti kuiluanalyysimallin, jonka avulla voidaan tutkia asiakkaiden antamia vastauksia ja arvioida laatuongelmien syitä ja pohtia parannuskeinoja palvelun laadun kehittämiseksi.



Kuva 2. Kuiluanalyysimalli (Grönroos 2015, 144).

Mallissa tarkastellaan viittä eri kuilua, joita palvelun laadun suhteen voi syntyä;

1. Johdon näkemyksen kuilu. Tällainen tilanne syntyy silloin, kun organisaation johdolla ei ole oikeaa käsitystä siitä, millaisia odotuksia asiakkailta on palvelun laadun suhteen. Joko tiedonkulussa tai hallinnon järjestäytymisessä on puutteita tai korjattavaa.

2. Laatuvaatimusten kuilu. Palvelun laatuvaatimukset eivät ole yhdenmukaiset johdon laatuodotusnäkemysten kanssa eli jostain syystä palvelujen tuottajilla ei ole selkeästi tiedossa millaista laatua heidän tulisi toteuttaa.

3. Palvelun toimituksen kuilu. Henkilökunta ei noudata palvelun tuotanto- ja toimitusprosessissa annettuja ja ohjeistettuja laatuvaatimuksia. Laatuvaatimukset voivat olla liian monimutkaisia tai jäykkiä tai henkilökunta ei hyväksy vaatimuksia.

4. Markkinointiviestinnän kuilu. Esitteissä ja tiedotteissa annetut lupaukset eivät toteudu toimitetun palvelun laadussa eli niissä luvataan enemmän kuin mitä todellisuudessa toimitetaan.

5. Koetun palvelun laadun kuilu. Tämä kuvaa koetun palvelun poikkeavan odotetusta palvelusta (Grönroos 2015, 143–149.)

Tulosten ja koetun laadun suhde vaihtelee asiakkaan odotusten mukaan. Kuiluanalyysi auttaa selvittämään asiakkaan ja tuotteen toimittavan tahon välillä olevia ongelmia. Mitä suurempia kuilut ovat sen huonompi on palvelun laatu. (Grönroos 2015, 149–150.)

4.5 AMK-kirjastojen laadun arviointi

Suomessa ammattikorkeakoulukirjastoja alettiin perustamaan 1990-luvulla, ja niiden toimintaa on kehitetty ja arvioitu asiakaslähtöisesti siitä lähtien. Seurannassa on kiinnitetty huomiota eri asiakasryhmien tarpeiden huomioimiseen sekä palveluiden käyttömääriin. Ammattikorkeakoulujen koko henkilöstön lisäksi on koettu tärkeäksi muutkin käyttäjäryhmät ja heidän tarpeensa (Blinnikka & Kuusinen 2017, 27.)

Toiminnan laadun varmistaminen on huomioitu koko AMK-kirjastojen olemassaolon ajan. Kirjastopalvelujen laatu on ollut ykkösasia ja palveluja on kehitetty jatkuvasti sen mukaan kuin asiakkaiden tarpeet ovat muuttuneet. Kirjastojen ydinasiakkaita ovat ammattikorkeakoulujen oppilaat ja heidän oppimisensa turvaamiseksi on hankittu mahdollisimman monipuolinen aineisto, huolehdittu mahdollisimman hyvästä palvelusta ja rakennettu mahdollisimman viihtyisät tilat (Blinnikka & Kuusinen 2017, 27.)

AMK-kirjastojen laadunvalvontajärjestelmää alettiin rakentaa jo 1990-luvulla, koska eduskunnan mietinnössä vuodelta 1994 edellytettiin luotavaksi laadunvalvontajärjestelmä, jolla varmistetaan ammattikorkeakouluopintojen tasokkuus ja laadukkuus. (Eduskunnan sivistysvaliokunnan mietintö 1994; Blinnikka & Kuusinen 2017, 27). Tällä hetkellä laadunvalvonnasta on määrätty voimassa olevassa ammattikorkeakoululaissa:

Ammattikorkeakoulu vastaa järjestämänsä koulutuksen ja muun toiminnan laatutasosta ja jatkuvasta kehittämisestä. Ammattikorkeakoulun tulee arvioida koulutustaan ja muuta toimintaansa ja niiden vaikutavuutta. Ammattikorkeakoulun on myös osallistuttava ulkopuoliseen toimintansa ja laatujärjestelmiensä arviointiin säännöllisesti ja julkistettava järjestämänsä arvioinnin tulokset. (Ammattikorkeakoululaki L14.11.2014/932, §62.)

Laadunvalvontajärjestelmässä kuvataan kirjaston toimintaprosessit ja pohditaan mittaus- ja kehittämistavat. Tärkeimmäksi kehittämistavaksi muodostui asiakaspalutteen kerääminen ja sen hyödyntäminen. AMK-kirjastot järjestivät innokkaasti käyttäjäkyselyjä voidakseen mitata asiakastyytyväisyyttä. Yhteisiä asiakastyytyväisyyskyselyjä on järjestetty vuodesta 2004 lähtien (Blinnikka & Kuusinen 2017, 27.)

Asiakaskyselyiden lisäksi asiakkaat voivat aina antaa suullisesti tai kirjallisesti suoraan palautetta. Asiakaskyselyiden, saadun palutteen ja kirjastojen tekemien käyttäjien haastattelujen perusteella on kirjastojen toimintaprosesseja tarvittaessa muutettu ja kehitetty (Blinnikka & Kuusinen 2017, 27.)

Kirjastojen sisäisten arviointien lisäksi kirjastojen arviointia on tapahtunut myös ulkoisten arvioijien toimesta. Ensimmäisen kerran näin tapahtui korkeakoulujen vakiinaistumisen yhteydessä ja sen jälkeen vuosina 2005-2012, kun korkeakoulujen arviointineuvoston toimesta tehtiin kaikkien suomalaisten korkeakoulujen laatujärjestelmien auditointeja. Ne sisälsivät myös ammattikorkeakoulujen kirjastojen palveluiden laadunvarmistuksen tarkastelun (Blinnikka & Kuusinen 2017, 28.)

Asiakaskyselyjen ohella kirjastot hyödynsivät arviointiin keräämäänsä tilastotietoa. Alkuvaiheessa (1990-luvulla) tilastotietojen kerääminen oli satunnaista ja kirjasto-kohtaista, mutta 2000-luvulla tilanne yhtenäistyi, kun kansalliskirjasto uudisti tilastoinnin. Vuodesta 2002 lähtien jokaisen kirjaston on pitänyt lähettää tilastotietonsa

yhteiseen KITT₂-tilastotietokantaan, mistä ne ovat vapaasti kaikkien luettavissa (Blinnikka & Kuusinen 2017, 28.)

Tilastotietojen perusteella kirjastot voivat arvioida ja kehittää toimintaansa yhdessä ja erikseen. Kansalliskirjastossa toimii yhteistilastointia ohjaava vaikuttavuuden arviointiryhmä, jossa on AMK-kirjastojen yhteinen edustaja. Kirjastojen vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden arviointi ja mittaaminen ovat viime vuosina tulleet yhä tärkeämmiksi asioiksi kirjastojen toiminnan arvioinnissa. Arvioinnissa käytettävät käsitteet ovat alun perin lähtöisin yritysmaailmasta ja siten niiden soveltaminen yleishyödyllisen kirjastolaitoksen toimintaan vaatii niiden määrittelemistä kussakin tilanteessa erikseen (Perttilä 2003, 9; Rubin 2006, 2.)

Kirjaston palveluiden vaikuttavuuteen sisältyy hyödyt, vaikutukset ja merkitykset, joita niillä on kirjaston käyttäjille muun muassa opiskelijoille, henkilökunnalle, opettajille ja myöhemmin esim. työnantajalle. Palvelun aiheuttama muutos voi tapahtua käyttäjän taidoissa, tietämyksessä tai käyttäytymisessä sekä lisäksi asenteessa, elämäntilanteessa tai yhteiskunnallisessa asemassa (Perttilä 2003, 9; Rubin 2006, 2.)

4.6 Tieteellisten kirjastojen vaikuttavuuden arviointi

Vaikuttavuuden tutkiminen ja arviointi on tullut yhä tärkeimmiksi yhteiskunnallisten palvelujen ja toimintojen tutkimusten yhteydessä. Käsite vaikuttavuus on monimuotoinen ja laaja ja selvyiden vuoksi sisältö on aina hyvä määritellä tapauskohtaisesti. Laajassa vaikuttavuusyhteiskuntaa käsittelevässä tutkimuksessa todetaankin,

Vaikuttavuus on saanut merkillisen paljon sananvaltaa yhteiskunnassa ottaen huomioon, että se on tyhjä käsite. Vasta kun tiedustellaan sitä, millaisten pyrkimysten valossa jokin yhteiskunnallinen käytäntö on vaikuttava, käsite tulee tärkeäksi (Rajavaara 2007, 200.)

Lähdekirjallisuudessa (niin suomenkielisessä kuin englanninkielisessä) vaikuttavuudelle löytyy monia ilmaisuja. Synonyyminomaisesti puhutaan vaikutuksesta, muutoksesta, merkityksestä ja hyödystä. Yleensä vaikuttavuudella tarkoitetaan vaikutusta ja muutosta yksilössä tai yhteisössä jonkin toiminnan seurauksena. Bertot

ja McClure (2003, 594) määrittelevät vaikuttavuuden kirjaston tuottamien palveluiden aikaansaamina vaikutuksina, merkityksinä, hyötyinä tai muutoksina käyttäjässä, ryhmässä tai yhteisössä. Vaikuttavuus on kirjaston palveluiden käytön seuraus, tämän käytön vaikutus ja hyöty käyttäjälle (Glowacka 2019, 583). Vaikuttavuuteen liittyy läheisesti myös käsitteet tehokkuus, tuottavuus, kannattavuus, laatu ja taloudellisuus (Poll 2012, 121).

Perinteisesti akateemiset kirjastot ovat mitanneet vaikutuksia ja tuloksia tilastoimalla kokoelmien-, asiakaskäyntien- ja henkilökunnan määriä. Yliopistot ovat vastuussa opiskelijoiden oppimistuloksista ja 1990-luvulla alettiin kiinnittää huomiota siihen, saavatko opiskelijat kirjastolta riittävästi tukipalveluita opiskeluaan varten. Kirjastonhoitajia alettiin velvoittaa työnsä vastuulliseen arviointiin. Enää ei riittänyt mitata pelkästään panoksia (input), vaan ryhdyttiin mittaamaan myös tuloksia (outcomes) eli sitä mitä kirjastot panoksillaan tuottavat. 1990-luvun lopulla kirjastot alkoivat raportoida tuloksiaan ja sitä, kuinka usein opiskelijat olivat yhteydessä kirjastoon opiskelun ja opetuksen kannalta merkittävällä tavalla (Hernon 2002; Kyrillidou 2002, 43–44.)

Tiedonsaannin sähköistymisen ja kiristyneen taloudellisen tilanteen johdosta kirjastot joutuvat perustelemaan arvoaan ja tarvettaan yhteiskunnalle. Kirjastot ovat ryhtyneet kehittämään ja testaamaan menetelmiä, joiden avulla voitaisiin luotettavasti osoittaa kirjastopalvelujen hyödyt asiakkaille ja yhteiskunnalle. Tämän johdosta puhutaan yhä enemmän kirjastojen palvelujen ja toiminnan vaikuttavuudesta muun muassa opiskelijoille. Vaikuttavuus on monitahoinen ja haastava asia mitata ja arvioida, koska sille ei ole yksiselitteistä määritelmää (Bertot & McClure 2003, 592–594.)

Poll (Poll 2012) kuvaa artikkelissaan 2012 vaikuttavuuden mittaamisen standardoimista, joka pyrkii selventämään vaikuttavuuden määrittelyä ja siihen liittyviä käsitteitä. Standardilla ei syrjäytetä käsikirjoja, vaan esitetään vain perustaa, jonka mukaan kirjaston toimintaa voidaan arvioida. Termi, joka kuvaa kirjaston palveluiden vaikutuksia ja vaikuttavuutta on impact. Ilmaisuu on neutraali ja kuvaa eroavaisuuksia tai muutoksia yksilössä tai ryhmässä ottamatta kantaa siihen onko muutoksesta hyötyä kohteelle. Muutokset voivat olla fyysisiä tai henkisiä, välittömästi tai myöhemmin tapahtuvia, sisäisiä tai ulkoisia, todellisia tai mahdollisia.

Opiskelija voi onnistua paremmin opiskelussa, tutkimuksissa ja urallaan. Hänen hyvinvointinsa voi lisääntyä (Poll 2012, 123–124). Jatkuvalle kirjaston palveluiden käytöllä tiedonhaku ja käyttötapa rutinoituvat. Yksilöille kirjaston merkitys korostuu oppimisympäristöissä ja erityisesti korkeakoulu sektorilla, missä kirjastot ovat osa oppimisyhteisöä ja läpikäyvät saman laadunarviointiprosessin kuin korkeakoulutkin (Poll 2012, 124.)

Korkeakouluissa on seuraavanlaisia laatukriteereitä:

- mahdollisimman lyhyet opiskeluajat
- opiskelujen keskeytymättömyys
- mahdollisimman hyvä työelämään sijoittuminen valmistumisen jälkeen
- tutkimusjulkaisujen laatu (julkaiseminen alan lehdissä)

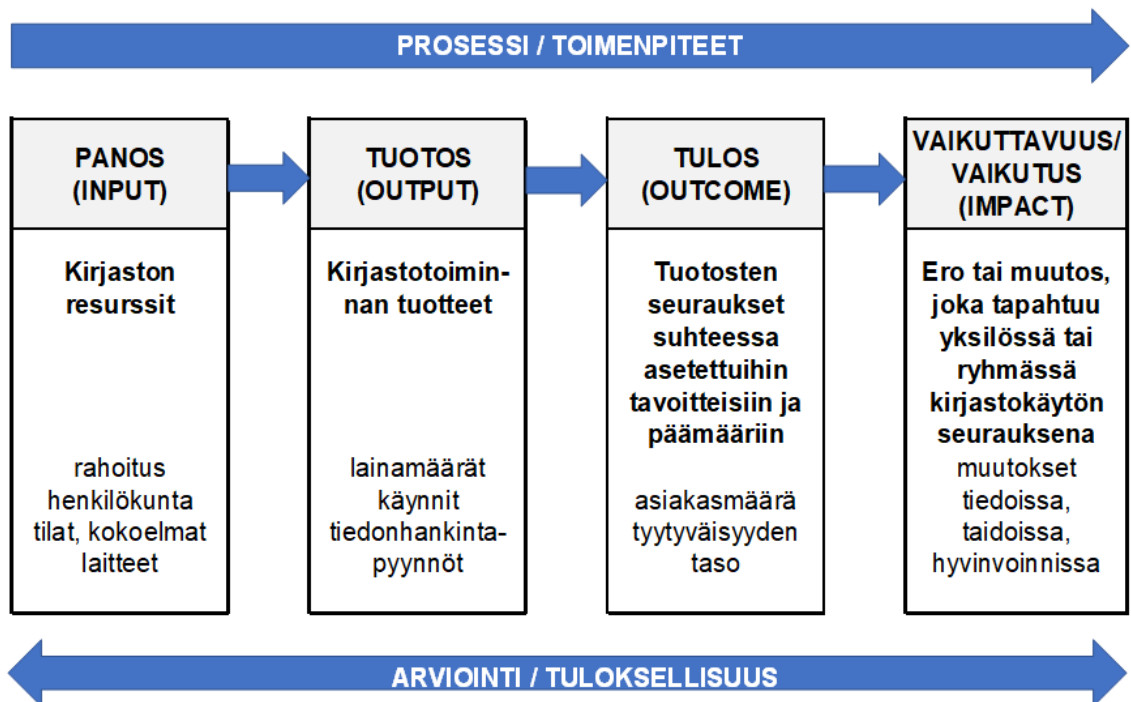
Voidakseen ylläpitää mainettaan kirjastojen tulee osoittaa olevansa tehokkaita ja täyttävänsä laatuvaatimukset. Rahoittajatahoille kirjaston vaikutus yksilön hyvinvointiin ei liene niin tärkeä asia, mutta kirjasto hiljaisena ja mukavana opiskelu- ja tapaamispaikkana luo sosiaalista rauhaa edistävän miljöön (Poll 2012, 125.)

Jotta kirjastojen positiivinen vaikutus voitaisiin selvästi osoittaa, tulee tehdä tutkimuksia monella tavalla ja verrata tuloksia keskenään. Standardissa erotellaan menetelmät, jotka osoittavat kirjaston vaikutukset menetelmistä, jotka vain osoittavat mahdollisen vaikutuksen. Taustatyönä standardin tekemiseksi ja vaikuttavuuden tutkimiseksi kehitettiin asiakaskyselyn prototyyppi, jolla testattiin yleisten ja tieteellisten kirjastojen vaikuttavuuden tutkimista vuosina 2006-2008. Näistä saatuja tuloksia hyödynnettiin Standardin tekemisessä ja tutkimustulokset julkaistiin myös erikseen (Poll 2012, 128–129.)

Vaikuttavuuden mittaaminen olisi helppoa, jos asiakkaiden tyytyväisyystutkimusten tuloksia voitaisiin käyttää sen mittarina. Tyytyväisyysmittaukset kertovat asiakkaan välittömästä tai pitkäaikaisesta kokemuksesta kirjaston palveluista, mutta ne eivät kerro mahdollisista muutoksista asiakkaan taidoissa tai käytöksessä. Tyytyväisyys voidaan ainoastaan nähdä hyvänä tukena ja perustana muutosten tapahtumiselle (Poll 2006, 552.) Selkeästi kirjaston hyödyistä kertoo sitaattianalyysi, jossa selvitetään, kuinka paljon kirjaston aineistoa löytyy väitöskirjojen, opinnäytetöiden tai tutkimusartikkelien lähdeluetteloissa olevasta aineistosta (Poll 2003, 332).

Vaikuttavuuden määrittelemisen yhteydessä käytetään yleisesti ns. vaikutusketjua, jolla pyritään hahmottamaan toimintaa, jonka avulla vaikuttavuus muodostuu. Kansainvälisesti tunnetaan IOOI-menetelmä, joka viittaa sanoihin: Input (panos), Output (tuotos), Outcome (tulos) ja Impact (vaikuttavuus). Oheisessa kuviossa on esitetty kirjaston toiminnan vaikuttavuuteen sisältyvät asiat.

VAIKUTUSKETJU (IMPACT VALUE CHAIN)



Kuvio 1. Vaikutusketju (Poll 2012, 123).

Panokset tarkoittavat kaikkia resursseja, joita tarvitaan kirjaston palveluiden tuottamiseen. Niihin sisältyvät ammattitaitoinen, ystävällinen ja riittävä henkilökunta, asianmukaiset ja toimivat tilat, ajan tasalla oleva aineisto ja laitteisto siinä muodossa, kun asiakkaat niitä toivovat ja käyttävät mielellään. Riittävä rahoitus on myös huomioitava. Resurssien hankkimisessa tulee huomioida kehysorganisaation ja opiskelutoiminnan tarpeet. Kirjaston tulee suunnitella ja asettaa tavoitteet siten, että korkeakoulun kehysorganisaation opettajien ja opiskelutoiminnan tarpeet otetaan huomioon.

Huolellisesti suunnitelluilla ja hankituilla resursseilla kirjaston on mahdollista saada palveluilla aikaan tuotoksia, jotka vastaavat käyttäjien toiveita. Lainamäärät kasvavat, käynnit kirjastossa, tiedonhakupyynnöt ja kirjastossa käytetty aika lisääntyvät. Tämän seurauksena saadaan aikaan päämääriksi asetettuja tuloksia, jolloin asiakasmäärä kasvaa, asiakkaiden tyytyväisyys lisääntyy ja tapahtumiin osallistutaan innokkaammin. Tieteellisten kirjastojen palvelujen vaikutukset ja vaikuttavuus voidaan nähdä opiskelijoiden opinnoissa edistymisenä ja myöhemmin työelämään sijoittumisessa.

Kirjastojen palveluiden vaikuttavuustutkimukset ja käsitteistö on selkiintynyt viimeisen vuosikymmenen aikana. Vuonna 2016 suomeksi käännetty SFS ISO 16439 standardi osaltaan parantaa tilannetta. Siinä määritellään kirjaston vaikuttavuus ja se antaa hyvän pohjan käsitellä kirjastojen vaikuttavuutta ja arvioida sitä (SFS ISO 16439.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tarkoitus on selvittää, miten ammattikorkeakoulujen opiskelijat kokevat ja arvioivat ammattikorkeakoulukirjastojen palveluiden vaikutusta ja merkitystä heidän opiskelulleen.

Tutkimuksessa pyrin löytämään vastaukset kysymyksiin:

1. Mitä kirjaston palveluita opiskelijat pitävät itselleen tärkeimpinä ja miten kirjasto kykenee vastaamaan heidän tarpeisiinsa?
2. Miten opiskelijat kokevat kirjaston palveluiden vaikutuksen/vaikuttavuuden opiskelussaan?

Haluan selvittää, tuoko kysely esiin asioita, joita opiskelijat toivovat kirjastolta tuekseen ja saavatko kaikki opiskelijat kirjastolta tavoittelemaansa tukea, vai onko jostain puutteita. Pitäisikö kirjaston olla esimerkiksi sujuvampi sähköisen tiedon välittämisessä.

Nämä kysymykset ovat tärkeitä, sillä ne tuovat esille opiskelijanäkökulman ja antavat kirjastolle mahdollisuuden muokata palveluita oppilaiden toiveet huomioiden. Kysely auttaa kirjastoa keskittymään niihin asioihin, jotka ovat opiskelijoiden kannalta tärkeitä.

5.2 AMKIT-käyttäjäkysely 2020

Ammattikoulukirjastot ovat tehneet käyttäjäkyselyjä perustamisestaan lähtien. Alkuvaiheessa kirjastot tekivät omia kyselyjään, mutta vuodesta 2004 lähtien on tehty yhteisiä kyselyjä joko ammattikoulukirjastojen kesken tai kaikkia kirjastosektoreita koskien (Blinnikka & Kuusinen 2017, 82.) Kyselyjen lisäksi kirjastot ovat keränneet toiminnastaan tilastotietoja ja vuodesta 1999 lähtien tilastotietojen keruu on toteutettu tilastotietokannan avulla. Jokaisen kirjaston on toimitettava tilastotietokantaan

omat tietonsa kokoelmista, hankinnoista, lainauksista, niiden käytöstä sekä kirjastossa järjestettävistä tapahtumista, koulutustilaisuuksista, näyttelyistä ja niihin osallistuvista kävijöiden määristä (Blinnikka & Kuusinen 2017, 28.) Nämä valtakunnallisesti kerättävät tiedot ovat vapaasti tarkasteltavissa. Näiden tietojen perusteella voidaan tarkastella määrällisiä asioita ja analysoida ja arvioida kirjastojen toimintaa ja vaikuttavuutta sekä tarkastella suuntaa, mihin kehitys on menossa (Blinnikka & Kuusinen 2017, 29.)

Valtakunnalliset yhteiset kyselyt on ammattikorkeakoulujen osalta tehty AMKIT-konsortion toimesta. Vuoden 2020 kysely on tehty vuoden 2017 kyselyn pohjalta ja se muokattiin vastaamaan tämän hetken palveluita ja niiden vaikuttavuutta. Kirjastoilla oli mahdollisuus olla mukana kyselyn sisällön suunnittelussa ja esittää näkemyksiään siihen. Tällä kertaa kyselyyn osallistui 20 ammattikorkeakoulukirjastoa. Kysely suoritettiin avoimena verkkokyselynä Webropol-ohjelmalla.

Taustatietoina vastaajilta tiedusteltiin ikäryhmä, 18-vuotiaasta yli 65-vuotiaisiin, asiakasryhmä eli millaisia opintoja suorittaa tai mikä vastaajan tehtävä on. Lisäksi kysyttiin, mikä opintovuosi on meneillään ja millä tieteenalalla opiskelee tai työskentelee vai tekeekö jotain muuta. Seuraavaksi tiedusteltiin kirjaston palveluiden käytöstä ja sitten pyydettiin arvioimaan palveluiden tärkeyttä ja kirjaston onnistumista näissä opiskelijan näkökulmasta. Lopuksi pyydettiin arvioimaan kirjaston vaikutusta sekä esittämään kommentteja ja parannusehdotuksia ja vastaamaan kysymykseen, miten kirjaston puuttuminen kokonaan vaikuttaisi opiskeluun tai työhön.

5.3 Tutkimusaineisto

Teen opinnäyttyössä kvantitatiivisen tutkimuksen kyselyyn vastanneiden ammattikorkeakoulujen opiskelijoiden osalta tarkastellen heidän kirjaston tarpeitaan ja käyttöään. Aineisto tutkimustani varten on AMKIT-konsortion teettämä käyttäjäkysely 2020, johon vastasi yhteensä lähes 3500 ammattikorkeakoulun opiskelijaa. Opiskelijoiden osuus kyselyyn vastanneista oli reilut kaksi kolmasosaa.

AMKIT-konsortion käyttäjäkysely on laadittu vuoden 2017 kyselyn pohjalta ja muokattu vastaamaan tämän päivän palveluita ja niiden vaikuttavuutta (Mikkonen, Klinga-Hyöty & Kinnari, 2020). Kyselyssä on kirjaston palveluiden käytöstä yhteensä 29 kysymystä, joissa vastattiin rastittamalla, mitä kirjaston palveluita käytän sekä missä ja miten usein niitä käytän. Tärkeys/onnistuminen-kysymyksiä on 36 ja vaikuttavuuteen liittyviä kysymyksiä on 13. Näihin kysymyksiin vastattiin asteikolla 1-5, 1= ei lainkaan tärkeä/ei lainkaan onnistunut ja 5= erittäin tärkeä/erittäin onnistunut. Kuudentena oli vaihtoehto en osaa sanoa, mutta niitä ei arvioinnissa oteta huomioon. Lisäksi kyselyssä oli kolme avointa kysymystä, joissa asiakkailta kysyttiin, miksi he suosittelisivat tai eivät suosittelisi kirjastoa, miten kirjaston puuttuminen vaikuttaisi työhön/opiskeluun sekä mitä kommentteja sekä kehittämisehdotuksia asiakkailta on kirjaston palveluille. Kysely on työni liitteenä (Liite 2.).

Kyselyn vastauksista lähes 80% on opiskelijoiden vastauksia. Tutkimuksessani selvitän vain ammattikorkeakoulun opiskelijoiden vastauksia, joita on n. 69 % vastauksista. Arvioin opiskelijoiden kirjaston käyttöä ja sen vaikutuksia heidän opiskeluunsa sekä vaikuttavuutta siinä laajuudessa kuin se kyselyssä olleiden kysymysten ja tulosten perusteella on mahdollista. Vaikuttavuuden osalta tuloksen varmistamiseksi tarvittaisiin kyselyyn enemmän avoimia kysymyksiä, jotta voitaisiin tehdä laadullinen tutkimus määrällisen tutkimuksen tueksi (Poll 2007, 31–32).

Vaikka kyselyyn saatiin tänä vuonna vastauksia vain noin puolet verrattuna edelliseen kyselyyn vuonna 2017, vastausten määrä on niin suuri, että tilastollisen tutkimuksen suorittaminen on perusteltua ja saatavia tuloksia voidaan pitää luotettavina. Vaikuttavuuden osalta tuloksiin tulee suhtautua kuitenkin varauksellisesti, sillä määrällinen tutkimus yksistään ei kuvaa vaikuttavuutta luotettavasti ja laajasti ja vaikuttavuus perustuu opiskelijoiden omiin arvioihin, eikä sitä ole muuten osoitettu. Laajempia ja myöhemmin työssä ja elämässä koettavia ja esiin tulevia vaikutuksia ja hyötyjä ei vaikuttavuuden osalta kyselyssä tiedusteltu ja sitähän eivät opiskelijat olisi vielä voineet arvioidakaan.

Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2019 Suomessa oli yhteensä 142 157 ammattikorkeakoulun opiskelijaa, joten kyselyyn opiskelijoilta saadut vastaukset ovat otanta (noin 3 %) opiskelijoiden kokonaisuudesta (Tilastokeskus 2019).

6 OMAN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

6.1 Tutkimuksen toteutus

Tutkimusaineistonani on ammattikorkeakoulujen opiskelijoiden vastaukset, joita AMKIT-konsortion kyselyssä on noin 3500. Niiden joukosta olen valinnut tutkimukseeni systemaattisella otannalla eli tasaväliotannalla 353 alkioita. Menetelmää voidaan käyttää, koska konsortiolta saamani aineisto on satunnaisessa järjestyksessä. Ensimmäisen otantaan tulevan yksikön valitsin arpomalla sen kymmenen ensimmäisen vastauksen joukosta ja sitten valitsin loput arvot kymmenen välein systemaattisesti (Heikkilä 2014, 34.)

Systemaattisella otannalla valituille alkioille tein analyysin SPSS-ohjelmalla. Analyysin tulosten perusteella tein taulukoita ja kaavioita Excel-ohjelmalla. AMKIT-konsortion toimesta on tehty yhteenveto, johon sisältyvät heidän kyselynsä kaikki vastaukset. Voin verrata oman tutkimukseni tuloksia niihin.

6.2 Kirjaston palveluiden käyttö

Kirjaston palveluiden käytön osalta AMKIT-konsortion kyselyssä tiedusteltiin, mitä palveluja vastaaja oli käyttänyt. Kyselyssä mainittiin 19 kirjaston palvelua, joista vastaaja voi valita palvelut, joita hän on käyttänyt. Ensimmäisenä oli yleisluontoinen kysymys, ”oletko lainannut, palauttanut tai varannut kirjaston aineistoa?”. Lähes kaikki vastaajat, olivat tehneet jotakin näistä.

Otokseni mukaan 88 % AMK-opiskelijoista ja konsortion mukaan 89 % kaikista vastaajista olivat käyttäneet jotakin näistä palveluista. Seuraavaksi eniten vastaajat olivat etsineet tietoa Finnasta tai kirjaston hakuliittymästä 73%, (71%), (kaikkien vastaajien luku suluissa). Vastaajista 66%, (65%) oli kysynyt tietoa henkilökunnalta, tai eri tietokannoista 65% (62%). Opiskelijoista 64%, (52%) oli opiskellut tai työskennellyt itsenäisesti kirjastossa ja 54%, (45%) oli käyttänyt kirjastossa olevia laitteita (tietokone, tulostin ym.). Aikaa kirjastossa oli viettänyt 32%, (28%) ja vain 9%, (11%) oli käyttänyt kirjaston tutkijapalveluita.

6.3 Kirjaston palveluiden tärkeys ja onnistuminen

Kyselyn toisena pääkohtana vastaajia pyydettiin kertomaan, mitkä kirjaston palvelut olivat heille tärkeimpiä ja miten kirjasto oli heidän arvionsa mukaan onnistunut kussakin palvelussa. Opiskelijoille tärkeimmiksi palveluiksi osoittautuivat kuviossa 2 esitetyt palvelut.

Kaikkein tärkeintä oli se, että aineisto vastasi opiskelijan tarpeisiin. Lähes yhtä tärkeitä olivat aineiston saaminen sujuvasti käyttöön ja kirjaston hyvä sijainti. Tärkeitä olivat myös omatoimikäytön helppous sekä henkilökunnan ammattitaitoisuus. Kuviossa 2 on viisi opiskelijoille tärkeintä palvelua sekä niiden prosenttiosuudet, jotka ovat vaihtoehdon 5, (erittäin tärkeä), valinneiden määrä kyseiseen kohtaan annetuista vastauksista.



Kuvio 2. Opiskelijoille viiden tärkeimmän kirjaston palvelun prosenttiosuudet. (Prosenttiluvut otokseni mukaan).

Tärkeys/onnistuminen-osiossa on kaikkiaan kaksitoista paria kysymyksiä ja kuhunkin kohtaan piti arvioida palvelun tärkeys opiskelijalle ja kirjaston onnistuminen siinä.

Taulukossa 1 on palvelun tärkeyden prosenttiosuudet ja niissä onnistumisen prosenttiosuudet otokseni mukaan. Prosenttimäärät ovat vaihtoehtojen 5, ”erittäin tärkeä”- ja ”erittäin onnistunut”-vastausten, prosentuaalinen määrä kuhunkin kysymykseen vastanneiden vastauksista. Taulukosta näkyy, että aineiston vastaavuus tarpeisiin ja sujuva saatavuus sekä kirjaston sijainti ovat tärkeimmät asiat opiskelijalle.

Onnistumissarakkeesta näkyy, miten hyvin opiskelijat arvioivat kirjastojen selviyneen tehtävässään. Kahden opiskelijalle tärkeimmän palvelun kohdalla kirjastoilla on jonkin verran haastetta, muilta osin tilanne on hyvä. Henkilökunnan osaamisen ja palveluhalukkuuden osalta toiminta näyttää ylittävän odotukset.

Taulukko 1. Taulukko on järjestetty tärkeys sarakkeen mukaan tärkeimmästä alkaen. Prosenttiosuudet ovat ”erittäin tärkeä”-vaihtoehdon määrät kyseessä olevaan kohtaan vastanneista.

Palveluväittäjä	Tärkeys	Onnistuminen
Aineisto vastaa hyvin tarpeisiin	78 %	38 %
Aineiston sujuva saatavuus	76 %	37 %
Kirjaston hyvä sijainti	76 %	72 %
Omatoimikäyttö	74 %	65 %
Palvelut kokonaisuutena	73 %	56 %
Hlökunnan ammattitaitoisuus	73 %	75 %
Hlökunnan palveluhalukkuus	71 %	72 %
Finnan helppokäyttöisyys	68 %	38 %
Sopivat palveluajat	68 %	53 %
Kirjaston tilat	66 %	51 %
Hlökunnan tavoitettavuus	56 %	57 %
Palveluihin vaikuttaminen	36 %	30 %

Seuraavassa taulukossa on esitetty kirjaston palvelun tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot ja niiden väliset kuilut. Kuilu saadaan vähentämällä onnistumisen keskiarvosta tärkeyden keskiarvo. Kuiluanalyysissä positiivinen erotus tarkoittaa aina palvelussa onnistumista. Negatiivisten erotusten arvot jaetaan kolmeen luokkaan; onnistuneet palvelut, parannettavat palvelut ja kriittiset palvelut. Konsortion tulkin mukaan negatiivisten kuilujen luokkien raja-arvot ovat seuraavat: Palvelut ovat

vielä silloin onnistuneita, kun negatiivinen kuilu on 0:sta -0,5:een, palvelussa on parannettavaa, kun negatiivinen kuilu on - 0,5:sta -0.8:aan ja palvelu on kriittinen, kun negatiivinen kuilu on -0,8 tai itseisarvoltaan suurempi negatiivinen luku. Taulukossa 2 on kysymyksiin saatujen vastausten määrät, niiden keskiarvot sekä kuilut tärkeyden ja onnistumisen välillä. Konsortion arvot sisältävät kaikki vastaukset ja tutkimukseni arvot sisältävät otantani vastaukset.

Taulukko 2. Kirjaston palveluiden tärkeyden/onnistumisen vastausten määrät, keskiarvot ja kuilut kaikkien vastausten ja otokseni osalta.

PALVELUIDEN TÄRKEYS (1-5) ONNISTUMINEN (1-5)	Konsortion arvot			Tutkimukseni arvot		
	Määrä	Keskiarvo	Kuilu	Määrä	Keskiarvo	Kuilu
	n			n		
Kirjaston hyvä sijainti (tärkeys)	5392	4,6	0	329	4,7	-0,1
Kirjaston hyvä sijainti (onnistuminen)	5384	4,6		334	4,6	
Sopivat palveluajat (tärkeys)	5366	4,5	-0,1	330	4,6	-0,3
Sopivat palveluajat (onnistuminen)	5333	4,4		327	4,3	
Hlökunnan tavoitettavuus (tärkeys)	5348	4,4	0,1	326	4,4	0,0
Hlökunnan tavoitettavuus (onnistuminen)	5210	4,5		310	4,4	
Finnan helppokäyttöisyys (tärkeys)	5091	4,6	-0,4	313	4,6	-0,5
Finnan helppokäyttöinen (onnistuminen)	5130	4,2		316	4,1	
Aineisto vastaa hyvin tarpeisiin (tärkeys)	5352	4,7	-0,5	332	4,7	-0,6
Aineisto vastaa hyvin tarpeisiin (onnistuminen)	5445	4,2		332	4,2	
Aineiston sujuva saatavuus (tärkeys)	5365	4,7	-0,5	331	4,7	-0,6
Aineiston sujuva saatavuus (onnistuminen)	5465	4,2		337	4,2	
Hlökunnan ammattitaitoisuus (tärkeys)	5233	4,6	0,1	317	4,7	0
Hlökunnan ammattitaitoisuus (onnistuminen)	4944	4,7		294	4,7	
Hlökunnan palveluhalukkuus (tärkeys)	5344	4,6	0	321	4,6	0
Hlökunnana palveluhalukkuus (onnistuminen)	5009	4,6		299	4,6	
Palvelut kokonaisuutena (tärkeys)	5352	4,7	-0,2	326	4,7	-0,2
Palvelut kokonaisuutena (onnistuminen)	5317	4,5		322	4,5	

Konsortion ja otantani tulosten välillä keskiarvoissa ei ole suuria eroja, vain muutamassa kohdassa kymmenyksen ero. Kriittisiä kuiluja tutkimuksessa ei tullut esiin. Parannettavia kuiluja löytyi otantani perusteella kolme eli aineistoon ja Finnan käyttöön liittyvät kohdat. Kaikkien vastausten perusteella parannettavia tekijöitä ovat vain aineistoon liittyvät palvelut. Tutkimukseni sisältää vain opiskelijoiden vastaukset ja erot otantani ja kaikkien vastausten välillä johtuvat siitä, että opiskelijoille on tärkeintä, että kirjastosta saatava aineisto vastaa heidän tarpeisiinsa ja että tarvittavan tiedon saa helposti ja sujuvasti käyttöönsä myös sähköisesti.

6.4 Kirjaston palveluiden vaikutus ja vaikuttavuus

Kirjaston palveluiden vaikutukseen ja vaikuttavuuteen liittyviä kysymyksiä oli kyselyssä kaikkiaan kolmetoista. Tuloksista voidaan nähdä, että kirjaston vaikutukset liittyvät oleellisesti tiedon löytämiseen ja aineiston saatavuuteen. Kirjaston avulla löytyvä aineisto, niin kirjallinen kuin verkkopalvelut, tukevat opintoja ja edesauttavat kehittymistä asiantuntijaksi. Aiempiin konsortion kyselyihin verrattuna vuoden 2020 kyselyssä oli mukana kolme uutta kysymystä vaikuttavuuteen liittyen. Niissä tiedusteltiin, onko kirjasto lisännyt kykyä arvioida tiedon luotettavuutta, oppimateriaalien avoimuutta sekä tutkimusetiikkaa ja tekijänoikeuksia. Tulosten perusteella kirjaston vaikutus näihin asioihin koetaan melko hyväksi. Sosiaalisen kanssakäymisen osalta kirjaston merkitys koetaan melko vähäiseksi. Mainittavia eroja ei vaikutuksen ja vaikuttavuuden osalta tullut esiin kaikkien vastausten keskiarvojen (konsortion arvot) ja oman otantani (tutkimuksen arvot) välillä. Kolmessa kohdassa on yhden kymmenyksen ero, muuten keskiarvot ovat samat. Taulukossa 3 on konsortion ja oman tutkimuksen arvot.

Taulukko 3. Vaikutukseen ja vaikuttavuuteen liittyvien vastausten määrät ja keskiarvot.

VAIKUTUS / VAIKUTTAVUUS				
KYSYTTY ASIA (1-5)	Konsortion arvot		Tutkimuksen arvot	
	Määrä	Keskiarvo	Määrä	Keskiarvo
	n		n	
Auttaa tiedon löytämisessä	5251	4,5	327	4,5
Aineistot edistävät opiskeluani	5341	4,5	329	4,5
Verkkopalvelut tukevat opiskeluani	5072	4,4	313	4,4
E-aineistot auttavat tiedonsaantia	5069	4,3	314	4,3
Asiantuntijuuden kasvaminen	5213	4,1	323	4,1
Tiedonhankinta edistää opintojani	4801	3,9	301	4,0
Kannustava ympäristö opiskeluun	4836	3,9	315	3,9
Tiedon luotettavuuden arvioinnin lisääntyminen	4979	3,8	304	3,9
Auttaa alan seuraamista	5020	3,8	307	3,8
Oppimateriaalin avoimuuden ymmärtämisen lisääntyminen	4645	3,7	286	3,7
Tekijänoikeuksien ymmärtämisen lisääntyminen	4827	3,5	300	3,6
Edistää ideaoiden syntymistä	4877	3,5	301	3,5
Sosiaaliset kontaktit ja yhteisöllisyys vahvistuneet	4767	2,8	293	2,8

7 YHTEENVETO

Tutkimukseni tarkoitus oli selvittää AMK-kirjastojen palveluiden vaikutusta ja merkitystä ammattikorkeakoulujen opiskelijoille AMKIT-konsortion teettämän valtakunnallisen käyttäjäkyselyn tulosten pohjalta. Konsortio arvioi pandemian aiheuttaman poikkeustilan vaikuttaneen vastausten määrään, joka oli noin puolet aikaisempien kyselyiden vastausmäärästä, yhteensä lähes 6000 vastausta. Näistä oli ammattikorkeakoulujen opiskelijoita noin 3500 ja heidän vastauksistaan valitsin systemaattisella otannalla 353 vastausta tutkimukseeni. Valitsemilleni vastauksille tein kvantitatiivisen tutkimuksen SPSS-ohjelmalla ja vertasin saamiani tuloksia AMKIT-konsortion tuloksiin, jotka on laskettu kaikkien vastausten perusteella.

Mielenkiintoista oli huomata, että pienen otantani tulokset ovat lähes yhtenevät konsortion kaikkien vastausten perusteella laskettujen tulosten kanssa. Vertailun perusteella näyttää siltä, että muutaman sadan vastauksen otos riittää kuvaamaan lähes yhtä luotettavasti tilannetta kuin monen tuhannen vastauksen määrä. Epävarmuutta saatuihin tuloksiin tuleeikin ennen kaikkea sen perusteella, mitä alan kirjallisuudessa tuodaan esiin asiakastyytyväisyyskyselyjen luotettavuudesta yleensä. Esimerkiksi amerikkalainen kirjastojen asiakaskyselyiden asiantuntija, Roswitha Poll (Poll 2012) pohtii monissa artikkeleissaan sitä, miten luotettavana asiakkaiden arviointia voi pitää. Hänen mukaansa asiakkaan kokemukseen ja arviointiin voi vaikuttaa monet seikat ja muun muassa henkilökunnan arvioinnin kohdalla on mahdollista, että asiakkaat arvioivat kohteliaisuuttaan tilanteen paremmaksi kuin mitä he kokevat sen käytännössä olevan.

Toisaalta opiskelijoiden vastauksista nousi selvästi esiin se, että aineiston saataavuus ja vastaavuus opinnoissa tarvittaviin tietoihin on ensiarvoisen tärkeää, samoin kuin kirjaston sähköisen käytön mahdollisuus ja kirjaston läheinen sijainti. Tutkimus tukee kirjaston perinteistä roolia tiedonvälittäjänä, kunhan tiedonsaanti on sujuvaa tai mahdollista sähköisesti. Hakutoimintojen tulisi myös olla helppokäyttöisiä. Kirjaston tilojen merkitys oleskelupaikkana tai sosiaalisena kanssakäymisen paikkana ei ole opiskelijoille kovinkaan tärkeää.

Tutkimuksen pohjalta voidaan esittää, että AMK-kirjastojen tulee kehittää sähköisiä toimintoja ja järjestelmiä niin, että aineiston saatavuus on opiskelijoille mahdollisimman helppoa ja sujuvaa ja huolehtia myös siitä, että kirjaston aineisto vastaa opinnoissa esiin tuleviin haasteisiin.

Kirjaston palveluiden vaikutus opiskeluun tulee esiin konkreettisesti. Sen sijaan kyselyyn saadut vastaukset eivät kuvaa luotettavasti vaikuttavuutta, koska vastausten perusteella on vaikea saada tietoa siitä, mitä muutoksia kirjaston palvelut ovat saaneet aikaan kirjaston käyttäjien tiedoissa ja taidoissa. Sen selvittämiseksi luotettavasti tarvittaisiin myöhemmin tehtävä tutkimus, joka tehtäisiin samoille ihmisille, jotka opiskeluaikanaan ovat vastanneet käyttäjäkyselyyn kirjaston palveluista ja vaikuttavuudesta.

LÄHTEET

- Aistrich, M. 2014. Kannattaako vaikuttavuutta yrittää mitata? [Verkkosivusto]. [Viitattu 10.09.2020]. Saatavana: <https://www.sitra.fi/artikkelit/kann9attaako-vaikutavuutta-yrittaa-mitata/>
- AMKIT-konsortio. [Verkkosivusto]. [Viitattu 8.6.2020]. Saatavana: <https://wiki.eduuni.fi/display/amkit/AMKIT>
- AMKIT-konsortio. Ketteryden ja avoimuuden jäljillä. AMKIT-konsortion yhteistyöstrategia 2017 – 2020. [Verkkosivusto]. [Viitattu 3.6.2020]. Saatavana: http://www.amkit.fi/wp-content/uploads/2016/02/AMKIT-konsortion_strategia_2017-2020.pdf
- AMKIT-konsortion viestintäsuunnitelma 2013-2016. [Prezi]. [Verkkosivusto]. [Viitattu 3.6.2020]. Saatavana: https://prezi.com/crap25g2t3ox/amkit-konsortion-viestintasuunnitelma/?utm_campaign=share
- AMKIT-wiki. 2018. [Viitattu 1.6.2020]. Saatavana: <https://wiki.eduuni.fi/display/amkit/AMKIT>
- Bertot, J. & McClure. 2003. Outcomes Assessment in the Networked Environment: Research Questions, Issues, Considerations, and Moving Forward. LIBRARY TRENDS 51 (4), 590-613. [Verkkolehtiartikkeli]. [Viitattu 15.10.2020]. Saatavana: https://www.researchgate.net/publication/297377240_Outcomes_Assessment_in_the_Networked_Environment_Research_Questions_Issues_Considerations_and_Moving_Forward
- Blinnikka, S. & Kuusinen, I. 2017. Intoa -tahtoa-yhteistyötä: Ammattikorkeakoulukirjaston kehitys 1991-2016. [Verkkokirja]. [Viitattu 31.7.2020]. Saatavana: <https://www.theseus.fi/handle/10024/135702>
- Edgar, B. 2007. Questioning LIBQUAL+: Critiquing its Assessment of Academic Library Effectiveness. [Verkkosivu]. [Viitattu 18.10.2020]. Saatavana: http://eprints.rclis.org/8648/1/Edgar_Questioning.pdf
- Eduskunnan sivistysvaliokunnan mietintö SiVM/1994 HE319. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.8.2020]. [Verkkolehtiartikkeli] Saatavana: https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Mietinto/Documents/sivm_32+1994.pdf
- Glowacka, E. 2019. Research on the impact of academic libraries – areas, methods, indicators. [Verkkolehtiartikkeli]. Library Management, 583-592. [Viitattu 10.10.2020]. Saatavana Ebsco-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.

- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Vantaa: Hansaprint.
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uud. p. Porvoo: Edita Publishing Oy.
- Hernon, P. 2002. Quality: New Directions in the Research. [Verkkolehtiartikkeli] The journal of Academic Librarianship (28), 224-231. [Viitattu 10.9.2020]. Vaatii käyttöoikeuden.
- Hirsijärvi, H., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.
- Immonen, P. 2013. Käyttäjäkokemus ja käytettävyys - Tutkielma vuorovaikutuksesta. [Verkkojulkaisu]. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Opinnäytetyö. Tietojenkäsittelytieteiden laitos. [Viitattu 9.10.2020]. Saatavana: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/43743/URN:NBN:fi:jyu-201406172054.pdf?sequence=1>
- Jansson, C. 2018. "Alla pratar om UX nu..." - En kvalitativ studie av UX på två högskolebibliotek. [Verkkojulkaisu]. Uppsala: Uppsalan yliopisto. Kirjasto ja tietopalvelu. [Viitattu 12.10.2020]. Saatavana: <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1218741/FULLTEXT02>
- Juntunen, A., Laitinen, M., Saarti, J. & Taskinen, A. 2010. Kirjastojen palveluiden ja johtamisen näyttöön perustuva kehittäminen – katsaus QQML 2010 konferenssin esityksiin. [katsaus]. [Verkkosivu]. [Viitattu 12.19.2020]. Saatavana: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/167856/3846_9058_1_PB.pdf?sequence=3
- Kananen, J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Tampereen yliopistopaino Oy-Juvenes Print.
- Karjalainen, L. 2010. Tilastotieteen perusteet. 2. uud. painos. Keuruu: Otavan kirjapaino.
- Kivipelto, M. 2017. Miksi vaikuttavuuden mittaaminen on tärkeää ja miten sitä voi tehdä? Esimerkkinä realistinen arviointi. [Verkkosivu]. [Docplayer]. [Viitattu 15.9.2020]. Saatavana: http://paijathameensosiaali-tyo.pbworks.com/w/file/14817141/Kivipelto_torstai_uusin.pdf
- Kreodi. Ammattikorkeakoulukirjastojen verkkolehti. [Verkkosivu]. [Viitattu 7.6.2020]. Saatavana: <https://www.kreodi.fi/tietoa-lehdesta.html>
- Kyrillidou, M. 2002. From Input and Output Measures to Quality and Outcome Measures, or, from the User in the Life of the Library to the Library in the Life of the User. [Verkkolehtiartikkeli]. The journal of Academic Librarianship (28). [Viitattu 10.9.2020]. Saatavana Ebscohost-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.

- Kyrillidou, M. & Persson, A.C. 2006. The new library user in Sweden A LIBQUAL+TM. study at Lund University. [Verkkolehtiartikkeli]. [Viitattu 13.8.2020]. Saatavana Emerald-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- L. 14.11.2014/932, 62§. Ammattikorkeakoululaki. [Verkkosivu]. [Viitattu 10.8.2020]. Saatavana: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140932#a932-2014>
- Massis, B. 2017. The user experience (UX) in libraries. Information and learnig sciences. [Verkkolehtiartikkeli]. [Viitattu 8.10.2020]. Saatavana: <https://www-eme-rald-com.libts.seamk.fi/insight/content/doi/10.1108/ILS-12-2017-0132/full/pdf?title=the-user-experience-ux-in-libraries>
- Mikkonen, A., Klinga-Hyöty, E. & Kinnari, S. 2020. AMK-kirjastojen käyttäjäkysely 2020. [Verkkolehtiartikkeli] Kreodi. [Viitattu 8.6.2020]. Saatavana: <https://www.kreodi.fi/arkisto/artikkelit/amk-kirjastojen-kayttajakysely-2020>
- Miller, K. 2008. Service Quality in Academic Libraries: An analysis of Libqual+a,c Scores and And Institutional Charasteristics. [Verkkojulkaisu]. University of Central Florida. [Viitattu 12.9.2020]. Saatavana: [https://fgcu.digital.flvc.org/islandora/object/fgcu%3A30537/datastream/OBJ/view/Service Quality In Academic Libraries An Analysis Of Libqual Scores and Institutional Characteristics.pdf](https://fgcu.digital.flvc.org/islandora/object/fgcu%3A30537/datastream/OBJ/view/Service+Quality+In+Academic+Libraries+An+Analysis+Of+Libqual+Scores+and+Institutional+Characteristics.pdf)
- Niittymaa, E. 2017. Yleisten kirjastojen vaikuttavuuden arviointi – käsitteet, menetelmät ja tapaustutkimus Helsingin kaupunginkirjaston kotikirjastossa. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media. Viestintätieteiden tiedekunta. [Viitattu 12.9.2020]. Pro gradu -tutkielma. Saatavana: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/101071/GRADU-1494597876.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nitecki, D. 1996. Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic Libraries. [Verkkolehtiartikkeli]. The journal of Academic Librarianship. [Viitattu 12.9.2020]. Vaatii käyttöoikeuden.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V. & Berry, L. 1988. SERVQUAL: A Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service. Journal of Retailing (64), 12-40. [Verkkolehtiartikkeli]. [Viitattu 8.9.2020]. Saatavana: https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Perttilä 2003 Perttilä, H. (2013). Vaikutuksien raportointi kirjastojen kokeilu- ja kehittämishankkeissa. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen media. [pro gradu][viitattu 23.8.2020]. Saatavana: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/94672/GRADU1385717426.pdf?sequence=1>

- Poll, R. 2003. Impact/Outcome Measures for Libraries. The journal of European Research Libraries.13, 332. [Verkkolehtiartikkeli]. [Viitattu 25.11.2020]. Saatavana Ebsco tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Poll, R. & Boekhorst, P. 2007. Measuring quality: performance measurement in libraries. 2. painos. [Verkkokirja]. [Viitattu 4.8.2020]. Saatavana:https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=OQI_TMBgtjQC&oi=fnd&pg=PA7&dq=poll,+2007+library&ots=dhy9kLgRF4&sig=Wyy8HgJlhEQw329UE3no-ForeN3Q&redir_esc=y#v=onepage&q&f=true
- Poll, R.& Payne, P. 2006. Impact measures for libraries and information services. Library Hi Tech. 24 (4), 547-562. [Verkkolehtiartikkeli]. [Viitattu 12.9.2020]. Vaatii käyttöoikeuden.
- Poll, R. 2014. Did you enjoy the library? Impact surveys in diverse settings. [Verkkolehtiartikkeli]. Performance Measurement and Metrics 15 (1/2), 4-12. [Viitattu 8.9.2020]. Vaatii käyttöoikeuden.
- Raatikainen, M. Leskinen, R., Nieminen, S. Nygren, U. & Hindersson -Söderholm, T. 2009. Kirjastopalveluita kehitetään asiakasta kuunnellen. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 4.9.2020]. Saatavana: <https://journal.fi/signum/article/view/3496/3246>
- Rajahonka, M. 2013.Vuorovaikutuksessa vaikuttamiseen – Hyvinvointipalveluiden vaikuttavuus – caseja ja keinoja SELVITYS. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 12.9.2020]. Saatavana: https://www.jamk.fi/globalassets/tutkimus-ja-kehitys--research-and-development/tki-projektien-lohkot-ja-tiedostot/kevat/ajankoh-taista/41656_kolmas_lahde_vuorovaikutuksessa_vaikuttamiseen_2013.pdf
- Rajavaara,M. 2007. Vaikuttavuusyhteiskunta - Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. [Verkkokirja]. [Viitattu 15.9.2020]. Saatavana: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10250/3290/RajavaaraVaikuttavuus-netti.pdf?sequence=2>
- Rouvari, A., Pennanen, J. & Laitinen, M. 2005. Työtä ja tuloksia – kirjastopalveluiden vaikuttavuuden arviointi. [Verkkolehtiartikkeli]. Signum 1. [Viitattu 3.6.2020]. Saatavana: <https://journal.fi/signum/article/view/3326/3076>
- Rubin 2006 Rubin, R. J. (2006). Demonstrating results: Using outcome measurement in your library. Chicago: American Library Association.
- Savolainen, R. 1991. Yleisten kirjastojen tuloksellisuuden arviointi ja mittaaminen: Käytäntöjä ja ongelmia. [Verkkolehtiartikkeli] [Viitattu 21.8.2020]. Saatavana: <https://journal.fi/inf/article/view/1405/1252>Tilastokeskus. Liitetaulukko 1. Ammattikorkeakoulujen opiskelijat ja tutkinnot 1995–2019. Saatavana: http://www.tilastokeskus.fi/til/akop/2019/akop_2019_2020-04-17_tau_001.fi.html

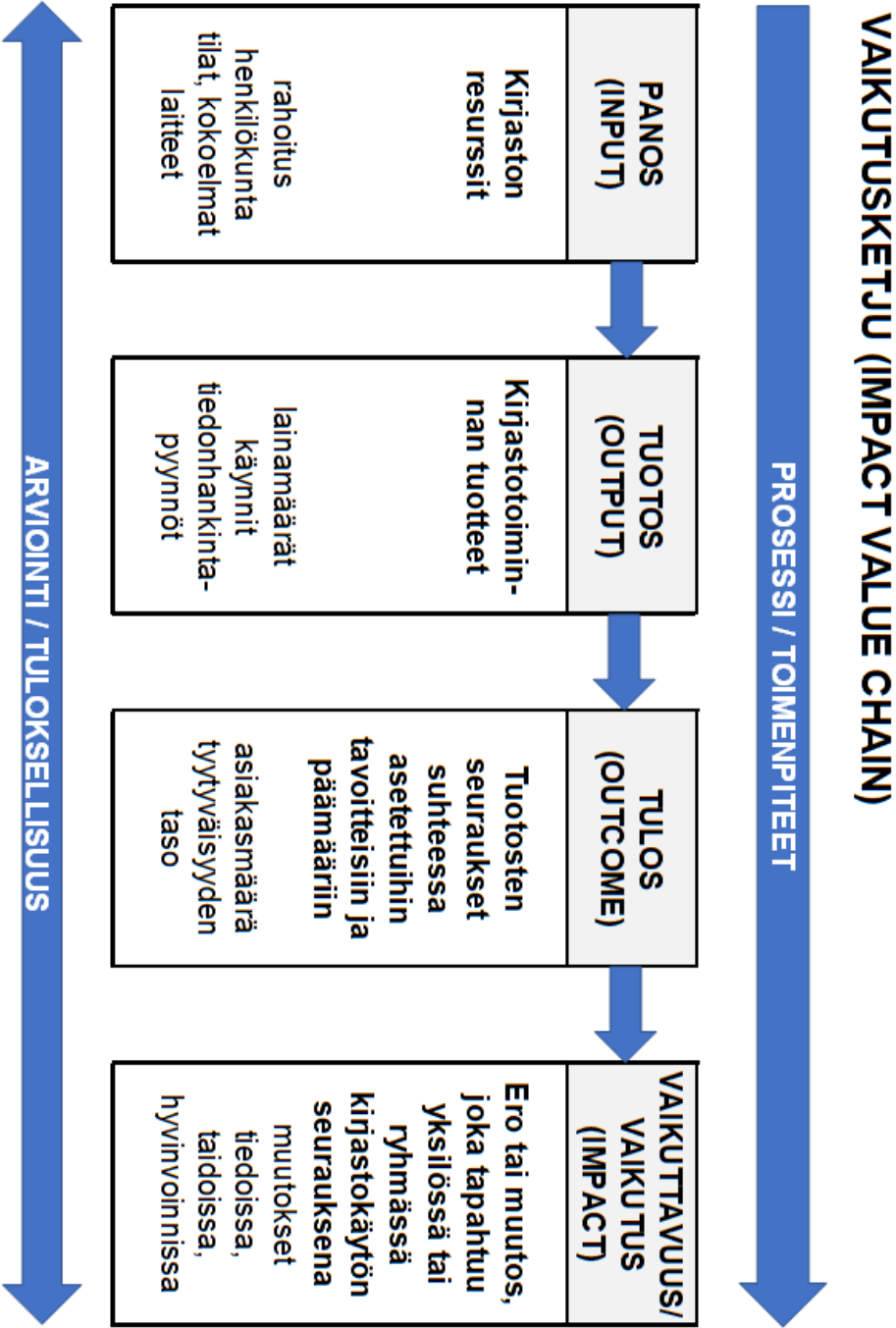
- Scott, Y. Chao, Z., Chandler, A. 2020. User Experience Methods and Maturity in Academic Libraries. [Verkkolehtiartikkeli]. Information Technology & Libraries. [Viitattu 9.10.2020]. Saatavana: <https://ejournals.bc.edu/index.php/ital/article/view/11787/9921>
- Tilastokeskus. Liitetaulukko 1. Ammattikorkeakoulujen opiskelijat ja tutkinnot 1995–2019. [Verkkosivu]. [Viitattu 10.6.2020]. Saatavana: http://www.tilastokeskus.fi/til/akop/2019/akop_2019_2020-04-17_tau_001.fi.html
- Vilpas, P. Kvantitatiivinen tutkimus. Metropolia. [Verkkosivu]. [Viitattu 4.6.2020]. Saatavana: <https://users.metropolia.fi/~pervil/kvantsu/Moniste.pdf>
- Voorbij, H. 2012. The use of LIBQUAL+ by European research libraries. [Verkkolehtiartikkeli]. [Viitattu 15.9.2020]. Saatavana Emerald- tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Yu, L. & Hong, Q. An epistemological critique of gap theory based library assessment: the case of SERVQUAL. [Verkkolehtiartikkeli]. Journal of documentation (64), 511-551. [Viitattu 12.9.2020]. Vaatii käyttöoikeuden.

LIITTEET

Liite 1. Vaikutusketju (impact value chain)

Liite 2. Ammattikorkeakoulukirjastojen käyttäjäkysely 2020

Liite 1. Vaikutusketju (impact value chain)



Liite 2. Ammattikorkeakoulukirjastojen käyttäjäkysely 2020

Kerro mielipiteesi oman kirjastosi palveluista lyhyellä kyselyllä. Vastaaminen vie n. 5-10 min.

Samalla voit osallistua Oura-älysormuksen arvontaan erillisellä lomakkeella. Kyselyn vastauksia ja yhteystietoja ei voida yhdistää toisiinsa. Kyselyn vastaukset käsitellään anonyymisti.

Kiitos vastauksestasi jo etukäteen!

Henkilötietoja kerätään ja tallennetaan väliaikaisesti arvonnän järjestämiseksi. Tietoja käytetään arvonnän suorittamiseksi, voittajille ilmoittamiseksi sekä mahdollisen palkinnon toimittamiseksi. Tietoja ei luovuteta muuhun tarkoitukseen. Kaikki henkilötiedot tuhoetaan palkinnon toimittamisen jälkeen viimeistään 1 viikon kuluessa toimituksesta.

Annan suostumukseni tietosuojaselosteen mukaiselle henkilötietojen käsittelylle ja hyväksyn tietojeni tallentamisen.

Arvioitava korkeakoulun kirjasto. Valitse pudotusvalikosta.

Ammattikorkeakoulu Arcada
Centria ammattikorkeakoulu
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Haaga-helia ammattikorkeakoulu
Humanistinen ammattikorkeakoulu
Hämeen ammattikorkeakoulu
Jyväskylän ammattikorkeakoulu
Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Karelia-ammattikorkeakoulu
Lapin korkeakoulukirjasto
LUT-tiedekirjasto
Laurea-ammattikorkeakoulu

Metropolia Ammattikorkeakoulu
Oulun ammattikorkeakoulu
Poliisiammattikorkeakoulu
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Savonia-ammattikorkeakoulu
Seinäjoen ammattikorkeakoulu
Tiedekirjasto Tritonia

1.1 Arvioin seuraavaa kirjastoa.

yllä olevien organisaatioiden kampuskirjastot

1.2 Oma ikäsi.

18 tai alle

19-24

25-34

35-44

45-54

55-64

65 -

Mihin seuraavista asiakasryhmistä lähinnä kuulut? Valitse yksi vaihtoehto.

- ☐ AMK-tutkintoa suorittava opiskelija
- ☐ Ylempää AMK-tutkintoa suorittava opiskelija
- ☐ Avoimen AMK:n opiskelija
- ☐ AMK:n vaihto-opiskelija
- ☐ AMK:n lehtori / opettaja
- ☐ AMK:n henkilökunnan edustaja
- ☐ AMK:n tutkija
- ☐ Yliopiston kandidaatin tutkintoa suorittava opiskelija
- ☐ Yliopiston maisterin tutkintoa suorittava opiskelija
- ☐ Yliopiston jatko-opiskelija / tohtorikoulutettava
- ☐ Yliopiston vaihto-opiskelija
- ☐ Avoimen yliopiston opiskelija
- ☐ Yliopiston lehtori / opettaja / professori
- ☐ Yliopiston tutkija
- ☐ Yliopiston henkilökunnan edustaja
- ☐ Toisen asteen opiskelija
- ☐ Toisen asteen henkilökunta
- ☐ Muu kirjaston asiakas

Jos olet opiskelija, opiskeluvuotesi:

- ☐ 1-2
- ☐ 3-4
- ☐ 5-

Millä tieteenalalla opiskelet / työskentelet ammattikorkeakoulussa pääasiallisesti?

- ☐ Kasvatusalat
- ☐ Humanistiset ja taidealat
- ☐ Yhteiskunnalliset alat
- ☐ Kauppa, hallinto ja oikeustieteet
- ☐ Luonnontieteet
- ☐ Tietojenkäsittely ja tietoliikenne (ICT)
- ☐ Tekniikan alat
- ☐ Maa- ja metsätalousalat
- ☐ Terveys- ja hyvinvointialat
- ☐ Palvelualat
- ☐ Sotilas- ja suojelusala
- ☐ Muu ala
- ☐ En opiskele / työskentele ammattikorkeakoulussa

Millä tieteenalalla opiskelet / työskentelet yliopistossa pääasiallisesti?

- ☐ Kasvatusalat
- ☐ Humanistiset ja taidealat
- ☐ Yhteiskunnalliset alat
- ☐ Kauppa, hallinto ja oikeustieteet
- ☐ Luonnontieteet
- ☐ Tietojenkäsittely ja tietoliikenne (ICT)
- ☐ Tekniikan alat
- ☐ Maa- ja metsätalousalat
- ☐ Terveys- ja hyvinvointialat
- ☐ Palvelualat
- ☐ Muut alat
- ☐ En opiskele / työskentele yliopistossa

Käytän kirjaston palveluita:

- ☐ Vain paikan päällä
- ☐ Vain verkossa
- ☐ Sekä paikan päällä että verkossa
- ☐ En lainkaan

Käytän kirjaston palveluita:

- ☐ Päivittäin
- ☐ Vähintään kerran viikossa
- ☐ Muutaman kerran kuukaudessa
- ☐ Noin kerran kuukaudessa
- ☐ Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin
- ☐ En lainkaan

Mitä kirjaston palveluita olet käyttänyt? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- ☐ Lainannut, palauttanut tai varannut aineistoa
- ☐ Käyttänyt omatoimikirjastoa
- ☐ Lukenut lehtiä
- ☐ Lukenut e-lehtiä
- ☐ Lukenut kirjoja
- ☐ Lukenut e-kirjoja
- ☐ Kysynyt tietoa henkilökunnalta
- ☐ Hakenut tietoa eri tietokannoista
- ☐ Hakenut tietoa Finna-verkkokirjastosta / kirjaston hakuliittymästä
- ☐ Käyttänyt kirjastossa olevia laitteita (esim. tietokonetta, skanneria, kopiokonetta, tulostinta)
- ☐ Opiskellut tai työskennellyt itsenäisesti
- ☐ Tehnyt ryhmitöitä
- ☐ Viettänyt aikaa
- ☐ Tavannut muita ihmisiä
- ☐ Osallistunut kirjaston järjestämiin tilaisuuksiin (esim. näyttelyt, kirjailijavierailut)
- ☐ Osallistunut kirjaston järjestämiin opastuksiin ja koulutuksiin (esim. tiedonhaku)
- ☐ Käyttänyt chat-palvelua
- ☐ Käyttänyt kirjaston verkko-oppaita ja opasvideoita
- ☐ Käyttänyt tutkijapalveluita (esim. julkaisu- ja datapalvelut, avoimen tieteen palvelut)

Edellinen

Seuraava

Minkä arvosanan annat kirjastolle asteikolla 0-10 siten, että 0 = huonoin ja 10 = paras?

Arvioi asteikolla 0-10, miten todennäköisesti suosittelet kirjaston palveluita opiskelijakaverillesi tai kollegallesi?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
En lainkaan todennäköisesti	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Erittäin todennäköisesti

Perustele, miksi suosittelet / et suosittele kirjaston palveluita.

Jos korkeakoulussasi ei olisi kirjastoa, niin miten se vaikuttaisi opiskeluusi / työhösi?

Kommentteja ja kehittämis ehdotuksia kirjaston palveluihin yleensä.