

Tiina Leppinen

**Ulkomaalaisten tutkinto-opiskelijoiden mielipide
Seinäjoen korkeakoulukirjaston palveluista**

Opinnäytetyö
Syksy 2011
Kulttuurin yksikkö
Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Kulttuurialan yksikkö

Koulutusohjelma: Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

Tekijä: Tiina Leppinen

Työn nimi: Ulkomaalaisten tutkinto-opiskelijoiden mielipide Seinäjoen korkeakoulukirjaston palveluista

Ohjaaja: Ari Haasio

Vuosi: 2011

Sivumäärä: 58

Liitteiden lukumäärä: 1

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Seinäjoen ammattikorkeakoulun englanninkielisissä koulutusohjelmissa opiskelevien ulkomaalaisten mielipiteitä Seinäjoen korkeakoulukirjaston kokoelmasta, palveluista, asiakaspalvelusta ja yleisestä asiakastyytyväisyydestä.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Tutkimuksessa käytin Webropol-ohjelmalla toteutettua kyselylomaketta, jonka lähetin sähköpostin kautta kohderyhmälle. Kyselylomakkeessa oli 22 kysymystä, joista kuusi oli avoimia kysymyksiä. Kohderyhmään kuului 72 henkilöä Nursing-, International Business- ja International Business Management -koulutusohjelmista. Vastauksia kyselyyn tuli 35. Tutkimuksen tulokset analysoin SPSS-ohjelmalla.

Kyselyyn vastanneet ulkomaalaiset tutkinto-opiskelijat ovat suurimmaksi osaksi tyytyväisiä korkeakoulukirjastoon ja sen palveluihin. Kokoelma vastasi heidän tarpeitaan opiskelussa, vaikka jotkut toivoivatkin lisää kurssikirjoja sekä muuta englanninkielistä materiaalia kokoelmaan. Vastajat pitivät muitakin palveluja hyvinä ja asiakaspalvelu sai paljon kiitosta. Kirjasto oli vastaajille tärkeä ja he totesivat korkeakoulukirjaston auttaneen heitä opinnoissa.

Avainsanat: korkeakoulukirjastot, ulkomaalaiset opiskelijat, asiakastyytyväisyys, kyselytutkimus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Culture and Design

Degree programme: Library and Information Services

Author: Tiina Leppinen

Title of thesis: Foreign degree students opinion on the services of Seinäjoki Academic Library

Supervisor: Ari Haasio

Year: 2011

Number of pages: 58

Number of appendices: 1

The purpose of this research was to find out the opinion of foreign students studying at Seinäjoki University of Applied Sciences English degree programmes about Seinäjoki Academic Library's collection, services and general customer satisfaction.

The research was done as a quantitative research. In the research I used Webropol program to make a survey form that I sent through email to the target group. The survey form had 22 questions of which 6 were open questions. The target group included 72 people in degree programmes for Nursing, International Business and International Business Management. The survey was answered by 35 people. I analysed the results with a SPSS program.

The foreign degree students that answered the survey were mostly satisfied with the academic library and its services. The collection met their needs in their studies, although some hoped for more course books and other English material to the collection. The people who answered saw the other services as good and customer service got a lot of praise. The library was important to the people who answered and stated that the academic library had helped them in their studies.

Keywords: academic libraries, foreign students, customer satisfaction, survey research

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
1 JOHDANTO	8
2 KANSAINVÄLISYYS JA KORKEAKOULUT.....	10
2.1 Kansainvälisyys ammattikorkeakouluissa	10
2.1.1 Seinäjoen ammattikorkeakoulu ja kansainvälisyys	13
2.1.2 Kansainvälisyys opiskelijan silmin.....	14
2.2 Kansainvälisyys korkeakoulukirjastoissa.....	17
3 SEINÄJOEN KORKEAKOULUKIRJASTO	19
4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS.....	22
5 TUTKIMUS.....	24
5.1 Tutkimuksen tavoitteet	24
5.2 Tutkimusmenetelmä.....	25
5.3 Kohderyhmä.....	26
5.4 Kyselyn toteutus.....	27
6 TUTKIMUSAINEISTON ANALYSOINTI JA TULKINTA.....	29
6.1 Analyysin ja tulkinnan vaiheet	29
6.2 Tulosten esittäminen	30
7 TULOKSET	31
7.1 Taustatiedot	31
7.2 Kirjastossa vierailu	33
7.3 Selkeys, kokoelma ja tiedottaminen	35
7.4 Internet-palvelut	39
7.4.1 Plari.....	39
7.4.2 Kirjaston verkkosivu	41
7.4.3 E-aineistot.....	43
7.5 Asiakaspalvelu	45

7.6 Tärkeys ja vaikutus opiskeluun	47
7.7 Avoin palaute	49
7.7.1 Vapaa sana	49
7.7.2 Unelmien kirjasto	51
8 LOPUKSI	53
8.1 Tulosten yhteenveto	53
8.2 Kehitysehdotukset	54
LÄHTEET	55
LIITTEET	58

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Ulkomaalaiset tutkinto-opiskelijat korkeakouluissa. (Garam & Korkala 2011, 35).....	11
Kuvio 2. Liikkuvuus Suomeen maanosittain 2004 – 2010. (Garam 2011, 28).....	11
Kuvio 3. Korkeakouluopiskelijoiden liikkuvuusjärjestelyt ulkomailta Suomeen 2010. (Garam & Korkala 2011, 30)	15
Kuvio 4. Kohderyhmän koulutusohjelma jakauma.	27
Kuvio 5. Näkymä Webropol käyttöliittymästä	28
Kuvio 6. Vastanneiden koulutusohjelma jakauma.....	32
Kuvio 7. Vastanneiden vuosikurssi jakauma.....	32
Kuvio 8. Vastaaajien käyntien useus.	33
Kuvio 9. Kirjasto, jota vastaajat käyttävät eniten.....	34
Kuvio 10. Opasteiden selkeys.....	35
Kuvio 11. Kokoelma vastaa tarpeita opiskelussa.	36
Kuvio 12. Kirjaston tiedottaminen.....	38
Kuvio 13. Plarin käytön helppous.....	39
Kuvio 14. Lainojen uusiminen Plarilla.	40
Kuvio 15. Kirjaston verkkosivujen käytön helppous.	41
Kuvio 16. Vastaaajien käyttämät e-aineistot.	44
Kuvio 17. E-aineistojen riittävyys.	45
Kuvio 18. Asiakaspalvelun laatu.	46
Kuvio 19. Kirjaston vaikutus opiskelun laatuun.	47
Kuvio 20. Tiedonhaun opetuksen apu opiskelussa.	48
Kuvio 21. Kirjaston tärkeys.....	49

<i>Taulukko 1. Kansainvälisen liikkuvuuden tavoitteet 2015. (Korkeakoulujen kansainvälistymisstrategia 2009, 30)</i>	<i>13</i>
<i>Taulukko 2. Suurimpien liikkuvuusjärjestelyjen osuus ulkomailta Suomeen suuntautuvasta liikkuvuudesta 2006 – 2010, prosentteina (Garam 2011, 25)</i>	<i>16</i>
<i>Taulukko 3. Osa käytössä olevista e-aineistoista (E-aineistot ja niiden etäkäyttö).20</i>	
<i>Taulukko 4. Ristiintaulukointi koulutusohjelman ja eniten käytetyn kirjaston välillä.34</i>	

<i>Taulukko 5. Ristiintaulukointi eniten käytetyn kirjaston ja opasteiden selkeyden välillä.....</i>	<i>36</i>
<i>Taulukko 6. Ristiintaulukointi kokoelman vastaavuuden ja koulutusohjelman välillä.</i>	<i>37</i>
<i>Taulukko 7. Ristiintaulukointi tiedottamisen ja koulutusohjelman välillä.....</i>	<i>38</i>
<i>Taulukko 8. Ristiintaulukointi e-aineistojen riittävyden ja koulutusohjelman välillä.</i>	<i>45</i>

1 JOHDANTO

Maailma kansainvälistyy kovaa vauhtia. Erityisesti Euroopan Unionin/Schengenmaiden alueella kulkeminen on helpottunut rajatarkastusten jäätyä pois. Opiskelijoilla, jotka asuvat Euroopan Unionin alueella, on oikeus hakeutua koulutukseen muihin jäsenvaltioihin samoilla ehdoilla kuin niiden kansalaiset. Opintojen suorittamista Euroopan Unionin alueella helpottaa myös Europassi, jolla jossakin jäsenmaassa saavutettu ammattipätevyys tunnustetaan kaikissa jäsenmaissa. Euroopan Unionin maiden lisäksi Europassin piiriin kuuluvat ETA-maat ja Sveitsi.

Myös Suomi on tässä kehityksessä mukana ja yhä useampi ulkomaalainen opiskelija valitsee Suomen opiskelupaikakseen. Suomi tunnetaan maailmalla koulutuksensa korkeasta laadusta ja siitä, että koulutus on Suomessa ilmaista. Suomen väestön ikääntyessä onkin erityisen tärkeää, että Suomessa koulutetut opiskelijat jäisivät osaksi työväestöä. Näin taattaisiin tietotaidon säilyminen Suomessa ja työvoimapulaa voitaisiin ehkäistä. Tämän saavuttamiseksi opiskelijat täytyy saada kotoutettua Suomeen ja tehdä kaikin tavoin mahdolliseksi se, että he saavat samat mahdollisuudet ja palvelut opiskeluaikanaan kuin suomalaisetkin opiskelijat.

Opiskelu ulkomailla on hieno tapa verkostoitua kansainvälisessä ympäristössä, ja sen avulla voidaan vähentää kansallisia ennakkoluuloja ja edistää eri kulttuurien välistä yhteistyötä. Itse olen aina ollut suuri kansainvälisyyden ja kansainvälisen yhteistyön kannattaja. Kun aloin ajatella opinnäytetyön aihetta, kansainvälisyys oli ensimmäisenä mielessäni. Ollessani harjoittelussa Seinäjoen korkeakoulukirjastossa löytyikin tarve kansainväliselle opinnäytetyölle.

Ulkomaalaisiin opiskelija-asiakkaisiin keskittyviä opinnäytetöitä tehdään, varsinkin kirjastoalalla, mielestäni vähän. Tämänkin seikan vuoksi halusin tehdä juuri ulkomaalaisiin opiskelijoihin kohdistuvan opinnäytetyön.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Seinäjoen ammattikorkeakoulussa opiskelevien ulkomaalaisten tutkinto-opiskelijoiden mielipiteitä Seinäjoen korkeakoulukirjaston palveluista ja kokoelmasta. Tavoitteena on selvittää, onko korkeakoulukirjaston palvelun taso hyvä ja kaipaavatko ulkomaalaiset tutkinto-opiskelijat jotain lisää kirjaston palveluihin.

2 KANSAINVÄLISYYS JA KORKEAKOULUT

2.1 Kansainvälisyys ammattikorkeakouluissa

Kansainvälisyys on ollut osa ammattikorkeakoulujen keskeisiä tavoitteita alkuajoina lähtien. Alussa ammattikorkeakoulut saivat opetusministeriöltä erillisrahoitusta kansainvälisen toiminnan aloittamiseksi. Tavoitteena kuitenkin oli, että opetusministeriön rahoituksen loputtua ammattikorkeakoulut pystyisivät jatkamaan kansainvälistä toimintaansa oman rahoituksen turvin. Kansainvälisen henkilövaihdon keskuksen CIMOn perustaminen 90-luvun alussa edesauttoi asiaa. (Kitinoja 2007,117.)

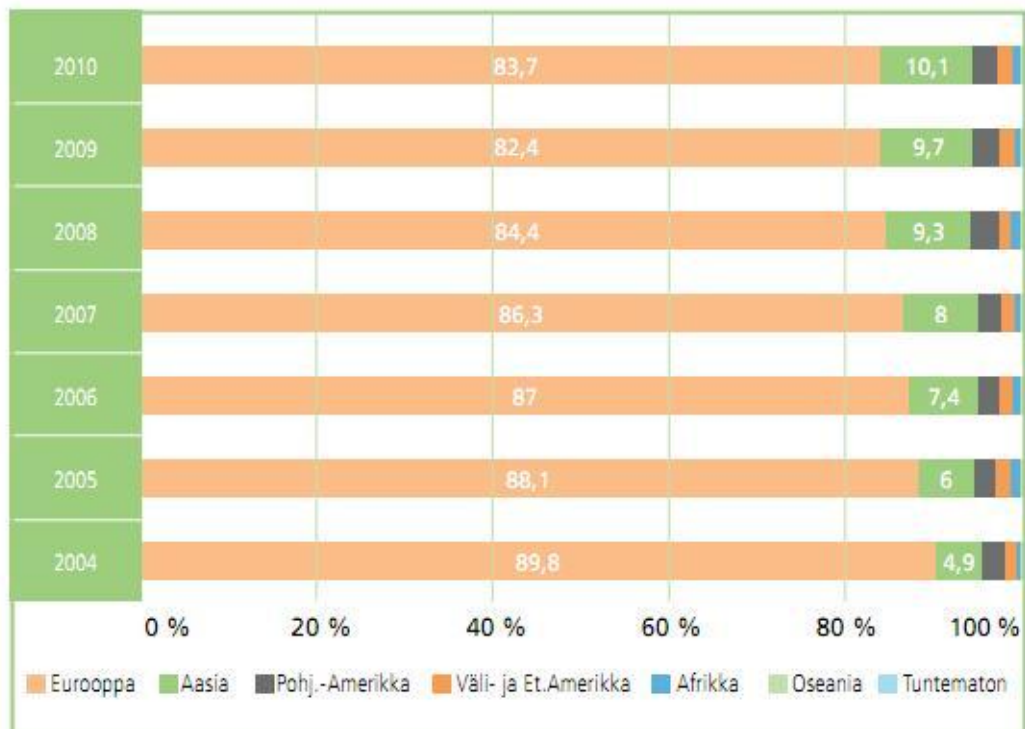
Aluksi ammattikorkeakoulujen kansainvälinen toiminta keskittyi kansainvälisten suhteiden ja yhteistyöverkoston luomiseen sekä opettaja- ja opiskelijavaihdon kasvattamiseen Euroopan alueella. 90-luvun lopulla toiminta painottui yhä enemmän myös Euroopan ulkopuolelle sekä vieraskielisen opetuksen kehittämiseen. (Kitinoja 2007, 117.)

Ulkomaalaisten tutkinto-opiskelijoiden määrä Suomessa on kasvanut voimakkaasti, yli kaksinkertaistunut 2000-luvulla. Vuonna 2009 korkeakouluissa oli yhteensä yli 14 000 ulkomaista tutkinto-opiskelijaa, joista yli puolet opiskelivat ammattikorkeakouluissa. (Garam & Korkala 2011, 35.) (Kuvio 1.)



Kuvio 1. Ulkomaalaiset tutkinto-opiskelijat korkeakouluissa. (Garam & Korkala 2011, 35)

Suurin osa Suomeen tulevista opiskelijoista tulee Euroopan alueelta, toiseksi eniten Aasiasta. Aasialaisten opiskelijoiden osuus onkin kasvanut vuosittain. (Garam 2011, 28.) (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Liikkuvuus Suomeen maanosittain 2004 – 2010. (Garam 2011, 28)

Opetusministeriön julkaisu Korkeakoulujen kansainvälistymisstrategia 2009 – 2015 sisältää korkeakoulujen kansainvälistymisen haasteita ja mahdollisuuksia, sekä strategian, jolla korkeakoulut pystyvät toteuttamaan aidosti kansainvälisen korkeakouluyhteisön, lisäämään laatua ja vetovoimaa, sekä osaamisen vientiä, tukemaan monikulttuurista yhteiskuntaa ja edistämään globaalia vastuuta. (Korkeakoulujen kansainvälistymisstrategia 2009, 5.)

Opetusministeriön kansainvälistymisstrategiassa halutaan lisätä ulkomaisten tutkinto-opiskelijoiden määrää sekä kansainvälisissä tutkinto-ohjelmissa lisätä työelämäyhteistyötä, jolla parannettaisiin ulkomaalaisten opiskelijoiden mahdollisuuksia sijoittua suomalaiseen työelämään (Korkeakoulujen kansainvälistymisstrategia 2009, 29).

Tavoitteena on kasvattaa kansainvälistä liikkuvuutta. Ulkomaalaisten tutkinto-opiskelijoiden tavoitemäärä vuodelle 2015 on 20 000, jolloin ulkomaalaisten tutkinto-opiskelijoiden kokonaismäärä olisi 7 prosenttia koko korkeakoulujen opiskelijamäärästä (Korkeakoulujen kansainvälistymisstrategia 2009, 30). (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Kansainvälisen liikkuvuuden tavoitteet 2015. (Korkeakoulujen kansainvälistymisstrategia 2009, 30)

Tavoite		2015 ¹⁾		2007	
Ulkomaisten tutkinto-opiskelijoiden määrä korkeakouluissa ²⁾		20 000	7 %	11 303	3,7 %
Ulkomaisten opiskelijoiden osuus tutkijakouluissa opiskelevista			20 %		15,8 %
Ammattikorkeakoulujen opettaja- ja asiantuntijaliikkuvuus ³⁾ (pitkä- ja lyhytkestoinen)	saapuvat	3000	47 %	1689	26,2 %
	lähtevät	4000	62 %	3252	50,4 %
Yliopistojen opettaja- ja tutkijaliikkuvuus ⁴⁾ (pitkä- ja lyhytkestoinen)	saapuvat	4000	29 %	1733	12,7 %
	lähtevät	4000	29 %	1223	9 %
Ammattikorkeakoulujen opiskelija- ja harjoittelijaliikkuvuus ⁵⁾ (pitkä- ja lyhytkestoinen)	saapuvat	8000	8 %	4418	3,7 %
	lähtevät	8000	8 %	7178	6,1 %
Yliopistojen opiskelija- ja harjoittelijaliikkuvuus ⁶⁾ (pitkä- ja lyhytkestoinen)	saapuvat	8000	6 %	5214	3,8 %
	lähtevät	8000	6 %	5275	3,8 %

2.1.1 Seinäjoen ammattikorkeakoulu ja kansainvälisyys

Seinäjoen ammattikorkeakoulu aloitti toimintansa 1992, se toimii 5 paikkakunnalla ja tarjoaa 22 ammattikorkeakoulututkintoon johtavaa koulutusohjelmaa, joista kaksi on englanninkielisiä. Lisäksi ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon voi suorittaa seitsemässä koulutusohjelmassa, joista yksi on englanninkielinen. (SeAMK strategia 2010, 6.) Seinäjoen ammattikorkeakoulun koulutusalat ovat kulttuuriala, liiketalouden ja hallinnon ala, tekniikan ja liikenteen ala, luonnonvara- ja ympäristöala, sosiaali- ja terveysala sekä ravitsemisala.

Täysin englanninkieliset tutkinnot Bachelor of Business Administration sekä Bachelor of Health Care ovat alempia korkeakoulututkintoja ja Master of Business Administration ylempi korkeakoulututkinto. Lisäksi tarjolla on englanninkielisiä vaihto-opiskelijoille suunnattuja kurssikokonaisuuksia eri koulutusohjelmissa. SeAMK:n sekä suomen- että englanninkielisissä koulutusohjelmissa opiskelee n. 100 kansainvälistä opiskelijaa. (SeAMK General information brochure 2009, 11.)

SeAMK strategia (2010, 12) sisältää 4 tärkeätä arvoa Seinäjoen ammattikorkeakoulun kehittämisen kannalta: osaaminen, kansainvälisyys, yhteisöllisyys ja yrittäjähenkisyys. Tämän lisäksi Seinäjoen ammattikorkeakoululla on oma kansainvälisen toiminnan strategia. Tämän kansainvälisen toiminnan strategian visio vuodelle 2015 on seuraava:

”SeAMK on arvostettu toimija kansainvälisellä korkeakoulutus- ja tutkimusalueella ja sen kansainvälistä tasoa oleva koulutus, tutkimus ja kehittämistoiminta sekä yhteistyöverkostot tuovat merkittävää lisäarvoa opiskelijoille sekä alueen yrityksille ja muille organisaatioille.” (Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälisen toiminnan strategia 2008, 1.)

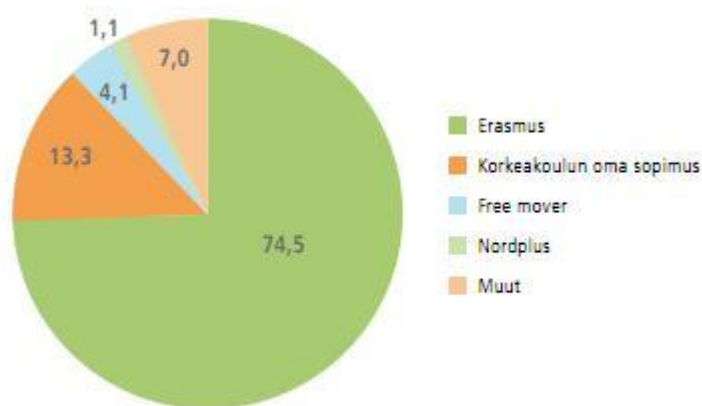
Seinäjoen ammattikorkeakoulu on vuosittain mukana n. 25 kansainvälisessä tutkimus- ja kehittämishankkeessa. Näiden hankkeisiin myös opiskelijoilla on mahdollisuus päästä mukaan, esim. opinnäytetyön tai harjoittelun merkeissä. Tällä hetkellä SeAMK on mukana 17:sta kansainvälisessä koulutuksen kehittämishankkeessa sekä 10 muussa tutkimus- ja kehittämishankkeessa. (Kansainväliset hankkeet)

2.1.2 Kansainvälisyys opiskelijan silmin

Kansainvälisyys on ajatuksena kiehtova ja monet opiskelijat päättävätkin tehdä ajatuksesta totta ja lähteä ulkomaille opiskelemaan. Ulkomaille lähdetään yleensä opintojen lisäksi kartuttamaan kielitaitoa, verkostoitumaan ja oppimaan uutta eri kulttuureista. Samalla päästään kokemaan uusia asioita, ja joillekin opiskelu ulkomailta saattaa olla matka itsenäisyyteen ja oman itsensä tutkiskeluun.

Varsinkin EU:n alueella opiskelijoiden kulkeminen on tehty erittäin helpoksi. EU:n kansalaisella on oikeus hakeutua koulutukseen muihin jäsenvaltioihin samoilla ehdoilla kuin niiden kansalaiset (Opiskelu EU:n alueella 2010). Suomessa EU:n kansalaiset eivät tarvitse erillistä oleskelulupaa, vaan pitempiaikainen (yli 3kk, Pohjoismaiden asukkailla yli 6 kk) oleskelu käydään rekisteröimässä paikallisen poliisiviranomaisen luona (Opiskelu Suomessa).

EU:n Elinikäisen oppimisen ohjelma Lifelong Learning Programme 2007-2013 muodostuu neljästä pääohjelmasta, joista yksi on korkeakouluopetukseen suunnattu Erasmus-ohjelma (Opiskelu EU:n alueella 2010). Erasmus auttaa n. 200 000 opiskelijaa joka vuosi opiskelemaan ja työskentelemään ulkomailla (The ERASMUS Programme 2010). Erasmus onkin yleisin väylä Suomeen opiskeluun tuleville (Garam & Korkala 2011, 30). (Kuvio 3.)



Kuvio 3. Korkeakouluopiskelijoiden liikkuvuusjärjestelyt ulkomailta Suomeen 2010. (Garam & Korkala 2011, 30)

Viime vuosina on korkeakoulun omalla sopimuksella tulevien määrä noussut, mutta Erasmus on edelleen suurimman osuuden haltija (Garam 2011, 25). (Taulukko 2.)

Taulukko 2. Suurimpien liikkuvuusjärjestelyjen osuus ulkomailta Suomeen suuntautuvasta liikkuvuudesta 2006 – 2010, prosentteina (Garam 2011, 25)

	2010	2009	2008	2007	2006
Erasmus	74,5	73,9	75,7	76,7	76,3
Korkeakoulun oma sopimus	13,3	13,8	12,8	10,9	10,4
Free mover	4,1	4,4	3,4	3,3	4,0
Nordplus	1,1	1,4	1,0	1,5	1,9

Tutkinnon suorittamista jossain muussa EU- tai ETA - maassa tai Sveitsissä helpottaa myös EU:n Elinikäisen oppimisen ohjelmaan kuuluva Europassi. Euroopan unionin tutkintojen tunnustamisjärjestelmän periaatteena on, että jossakin jäsenmaassa saavutettu ammattipätevyys tunnustetaan kaikissa jäsenmaissa. Tutkintojen tunnustamista eri EU-maissa helpottaa Europassi-järjestelmä. Se on asiakirjankansio, jonka avulla Euroopan kansalaiset voivat esitellä tutkintonsa ja pätevyytensä kansainvälisesti. (Opiskelu EU:n alueella 2010.)

Toinen tutkinnon suorittamista EU:ssa helpottava tekijä on ECTS (European Credit Transfer and Accumulation System). ECTS on opiskelijakeskeinen opintosuoritusten kertymis- ja siirtojärjestelmä, joka perustuu oppimistulosten ja –prosessien avoimuuteen. Järjestelmä pyrkii helpottamaan tutkintojen ja opintokokonaisuuksien suunnittelua, toteutusta, arviointia, tunnustamista ja validointia sekä opiskelijoiden liikkuvuutta ja on laajassa käytössä virallisessa korkea-asteen koulutuksessa. (ECTS:n pääpiirteet 2007.)

2.2 Kansainvälisyys korkeakoulukirjastoissa

Kirjasto- ja tietopalvelut ovat korkeakoulujen ja tutkimuslaitosten ydinprosesseja, joiden laadukas toiminta on välttämätön edellytys kehysorganisaation menestykselle (Rouvari, Laitinen, Luokkanen, Saarti & Tyrväinen 2007, 96).

Korkeakoulukirjastot ovat erottamaton osa ammattikorkeakoulujen opiskelijoilleen tuottamaa palvelua. Korkeakoulukirjastojen perustehtävänä on turvata opiskelijoiden pääsy opiskelulle tärkeään aineistoon ja tarjota asiakkaille laadukasta palvelua. Korkeakoulukirjastot näkevät kaikki opiskelijat tasa-arvoisina ja aineistoa hankitaan asiakkaiden tarpeiden mukaan. Kansainväliset opiskelijat saavat saman standardin mukaisesti opiskelussa tarvittavaa aineistoa kuin kotimaisetkin opiskelijat.

Ammattikorkeakoulujen kirjastoyhteistyökonsortio eli AMKIT-konsortio koordinoi ammattikorkeakoulukirjastojen yhteisiä hankkeita ja yhteistyötä (AMKIT). AMKIT-konsortion yhtenä hankkeena oli Halu, hinku ja himo: informaatiolukutaito ammattikorkeakoulussa. Hankkeen tarkoituksena oli auttaa ammattikorkeakouluja informaatiolukutaidossa ja auttaa heitä ECTS – tasoisen opetussuunnitelman teossa. (Halu, hinku ja himo 2007.)

AMKIT-konsortioilla on myös yhteinen strategiaryhmä, joka laatii ammattikorkeakoulukirjastoille yhteistyötä helpottavan strategian. Tätä strategiaa, Etsi, opi ja oivalla yhdessä: Ammattikorkeakoulukirjastojen yhteistyön strategia 2007 – 2010, voidaan hyödyntää yksittäisissä kirjastoissa palvelujen kehittämisen välineenä. Strategia luettelee viisi AMKIT-konsortion ja kirjastojen toimintaa määrittävää arvoa; asiakaslähtöisyys, ennakoivuus, innovatiivisuus, kansainvälisyys sekä yhteistyö ja yhteisöllisyys. Strategia näkeekin yhtenä kriittisenä menestystekijänä sen,

että kirjastot ovat osa kansallista ja kansainvälistä kirjastoverkkoa ja niillä on tunnustettu asema yhteistyökumppanina.


3 SEINÄJOEN KORKEAKOULUKIRJASTO




























Seinäjoen korkeakoulukirjastolla on seitsemän toimipistettä viidellä eri paikkakunnalla. Pääkirjasto, Kampuskirjasto, sijaitsee Seinäjoella, jossa on myös kaksi muuta sivupistettä, Liiketalouden kirjasto sekä Terveyskirjasto. Muut kirjaston sivupisteet ovat Maaseutualan kirjasto Ilmajoella, Muotoilun kirjasto Jurvassa, Ravitsemisalalan kirjasto Kauhajoella ja Metsäalan kirjasto Ähtärissä. Seinäjoen korkeakoulukirjaston henkilöstömäärä on 19 (Tieteellisten kirjastojen tilastotietokanta).

Seinäjoen korkeakoulukirjaston ensisijaisia asiakkaita ovat Seinäjoen ammattikorkeakoulun ja Koulutuskeskus Sedun opiskelijat ja henkilökunta, Seinäjoen yliopistokeskuksen opiskelijat ja henkilökunta sekä Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin henkilökunta. Kirjaston hankintapolitiikan lähtökohtana ovat kirjaston ensisijaiset asiakkaat ja heidän tiedontarpeensa. Kirjaston aineistojen hankintapolitiikka perustuu Seinäjoen ammattikorkeakoulun ja Koulutuskeskus Sedun opetussuunnitelmiin sekä Seinäjoen korkeakoulukirjaston ja ammattikorkeakoulukirjastojen yhteiseen strategiaan. (Seinäjoen korkeakoulukirjaston kokoelmapolitiikka.)

Tieteellisten kirjastojen tilastotietokannan mukaan Seinäjoen korkeakoulukirjaston kokoelma vuonna 2010 koostui yli 70 000 nimekkeestä ja kaikkien monografioiden lukumäärä oli yli 125 000. Kirjaston kokoelmatietokantaan Plariin tallennetuista nimekkeistä 80 % on suomenkielistä, 16,8 % englanninkielistä, 2 % ruotsinkielistä ja 1,2 % muita kieliä (Seinäjoen korkeakoulukirjaston kokoelmapolitiikka). Lisäksi vuoden 2010 tilastot kertovat korkeakoulukirjastolla olevan 73 tietokantaa asiakkaiden käytettävänä (Tieteellisten kirjastojen tilastotietokanta). Esimerkki käytettävissä olevista e-aineistoista, joista moni on englanninkielinen (E-aineistot ja niiden etäkäyttö). (Taulukko 3.)

Taulukko 3. Osa käytössä olevista e-aineistoista (E-aineistot ja niiden etäkäyttö).

 Käytettävissä SeAMK:n verkossa tai verkkoaineistojen etäkäytön kautta.

Palvelu	Sisältö	Tyyppi	Käyttö & etäkäyttö
Abi/Inform Complete (ProQuest)	Monialainen	e-lehdet	
Academic Search Elite (Ebsco)	Monialainen	e-lehdet	
Accounting & Tax (ProQuest)	Kirjanpito, verotus	e-lehdet	
Agricola (ProQuest)	Maatalous	Viitetietokanta	
Agris	Maatalous	Viitetietokanta	Vapaasti verkossa
Aleksi	Monialainen	Viitetietokanta	 etäkäyttöoikeus vain amk:lla
Animal Behavior Abstracts (ProQuest)	Eläinten käyttäytyminen	Viitetietokanta	
Arkisto	Helsingin Sanomat, Taloussanomat, Esmerk, Iltasanomat	e-lehdet	 Valitse: Kirjautu yritystunnuksella
Arto	Monialainen	Viitetietokanta	Vapaasti verkossa
ASM Materials Information	Tekniikka	Hakuteokset	 etäkäyttöoikeus vain amk:lla
Banking Information Source (ProQuest)	Pankkiala	e-lehdet	
BioMed Central	Terveystieteet	Viitetietokanta	Vapaasti verkossa
Britannica online	Tietosanakirja	Hakuteokset	 etäkäyttöoikeus vain amk:lla
Business Source Elite (Ebsco)	Liiketalous, yrittäjyys	e-lehdet	
CAB Abstracts (Ovid)	Maatalous, biotekniikka, mikrobiologia	Viitetietokanta	
CINAHL (Ebsco)	Hoitotyö	Viitetietokanta	
CSA	Luonnontieteet, maatalous	Viitetietokanta	
DOAJ	Monialainen	e-lehdet	Vapaasti verkossa
Ebrary	Monialainen	e-kirjat	
Ebsco	Monialainen	e-lehdet	
Edilex	Lainsäädäntö	Hakuteokset	
Edilexin e-kirjat	Lainsäädäntö	e-kirjat	
Elektra	Monialainen	e-lehdet	 etäkäyttöoikeus vain amk:lla
Ellibs e-kirjat	Monialainen	e-kirjat	Kirjautuminen Parikirjastokortin tunnuksilla
Emerald	Talous, tekniikka, yhteiskuntatieteet	e-lehdet	
ERIC	Kasvatustieteet	Viitetietokanta	Vapaasti verkossa
eViikki	Maa- ja metsätalous, elintarvikeala	Viitetietokanta	Vapaasti verkossa
Fennica	Monialainen	Viitetietokanta	Vapaasti verkossa
Finlex	Lainsäädäntö	Hakuteokset	Vapaasti verkossa
FreeBooks4Doctors	Läketiede	e-kirjat	Vapaasti verkossa
GreenFILE (Ebsco)	Ympäristötieteet	Viitetietokanta	
Helecon tietokanavat	Monialainen	Viitetietokanta	
Helecon Mix	Liiketalous	Viitetietokanta	
IEEE/IEE- IEL Online	Tietotekniikka, sähkötekniikka	Standardit	
InTechOpen	Tekniikka, lääketiede, biologia, geotiede	e-kirjat	Vapaasti verkossa
Juridiikka online (WSOY)	Lainsäädäntö	e-kirjat	
Kansallisbiografia	Elämäkertoja	Hakuteokset	
KH Net	Kiinteistöala	Hakuteokset	 etäkäyttöoikeus

Vuoden 2010 kävijämäärä oli yli 100 000 ja aktiivisia lainaajia oli yli 5600. Lainoja vuonna 2010 oli yli 65 000. Kirjaston verkkosivujen käyntimäärä oli 120 000. (Tieteellisten kirjastojen tilastotietokanta.)

Seinäjoen korkeakoulukirjasto toteuttaa myös käyttäjäkoulutusta/ -opetusta. Opetukseen käytettiin vuonna 2010 630 tuntia ja opetukseen osallistui lähes 2000 henkilöä. Suoritettujen kurssien opintopistemäärä oli 1400 opintopistettä. (Tieteellisten kirjastojen tilastotietokanta.)

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakastyytyväisyys on moniselitteinen asia. Kuinka määritetään asiakastyytyväisyys ja mistä tiedetään onko asiakas tyytyväinen? Laitinen ja Vakkari (2006, 2) näkevät asian niin, että asiakkaalla on odotuksia käytetystä palvelusta ja tyytyväisyys muodostuu sen perusteella, kuinka kokemus vastaa odotuksia tai poikkeaa niistä. Palvelun pitäisi siis vastata asiakkaan näkemyksiä ja odotuksia, ollakseen onnistunutta. Asiakas on siis tyytyväinen kun palvelu vastaa asiakkaan yksilöllisiä odotuksia, joita hänellä on palvelun kulusta ja laadusta. Näkemys tyytyväisyydestä on siis subjektiivinen, mutta kuitenkin totuudenmukainen (Laitinen & Vakkari 2006, 2).

Kaikki asiakkaat eivät siis näe palvelua välttämättä samantasoisena. Tärkeää palvelun laadulle onkin saada palvelut sille tasolle, että se vastaisi mahdollisimman monen asiakkaan odotuksia ja he olisivat tyytyväisiä. Joillakin asiakkailla saattaa olla epärealistisia odotuksia palvelujen suhteen ja he saattavat olla tyytymättömiä palvelun laatuun. Asiakkaiden odotuksiin palvelun laadusta vaikuttaa myös ns. ”viidakkorumpu” eli muiden ihmisten positiiviset tai negatiiviset kokemukset palvelusta. Yksikin negatiivinen kommentti saattaa vaikuttaa asiakkaan odotuksiin.

Asiakkaan näkemyksiin palvelun laadusta saattaa vaikuttaa moni asia. Asiakas saattaa olla stressaantunut tai hänellä on huono päivä, jolloin palvelun voi vaikuttaa asiakkaasta huonolta. Asiakas saattaa olla kiireinen ja jos hän ei saa palvelua tarpeeksi nopeasti, hän kokee saaneensa huonoa palvelua.

Laadun arviointi asiakkaan näkökulmasta on aina subjektiivista ja sidoksissa tiettyyn ainutlaatuiseen tilanteeseen ja ainutlaatuisiin tarpeisiin, joten erilaisilla mää-

rällisillä muuttujilla, kuten kirjaston nidemäärällä tai koulutetun henkilökunnan lukumäärällä, ei voida yksiselitteisesti kuvata kirjastopalveluiden laatua (Kuusinen, Turja & Viiri 2001).

Evaluoinnin näkökulmasta on kuitenkin tärkeä muistaa, että laadullisella arvioinnilla ei voida korvata tilastollisia menetelmiä. Kirjastopalveluiden kehittämisessä ja arvioinnissa tulee luonnollisesti käyttää hyödyksi sekä tilastoista saatua kvantitatiivista vertailutietoa että asiakkaiden kokemuksista ja näkemyksistä kertovaa laadullista informaatiota. (Kuusinen, Turja & Viiri 2001.)

Tyypillinen asiakastyytyväisyyden mittausmenetelmä on asiakaskysely. Asiakaskyselyillä tavoitetaan tavallisesti aktiivisia asiakkaita. Vähemmän aktiivisempien tai vähemmän äänekkäimpien käyttäjien näkemys ei välttämättä tule esiin. (Laitinen & Vakkari 2006, 2.) Sen takia asiakaskyselyillä ei siis välttämättä saada täysin edustavaa otosta kohderyhmästä. Kyselyillä on varsinkin vaikeaa saada selville ei-käyttäjien mielipiteitä ja miksi he eivät käytä palveluja ja miten palveluja voisi kehittää niin, että he alkaisivat käyttää palveluja.

Asiakastyytyväisyys on minkä tahansa ihmisiä palvelevan laitoksen elinehto. Jos asiakkaat eivät ole tyytyväisiä, he lakkaavat käyttämästä palveluja. Asiakastyytyväisyys on häilyväistä ja palvelun laadun täytyy pysyä hyvällä tasolla koko ajan. Sen takia asiakastyytyväisyyttä pitää testata säännöllisesti eikä olettaa, että kerran todettu asiakastyytyväisyys pitää paikkansa myös tulevaisuudessa.

5 TUTKIMUS

5.1 Tutkimuksen tavoitteet

Olen aina ollut kiinnostunut kansainvälisyydestä ja eri kulttuurien välisestä vuorovaikutuksesta, joten toivoin voivani tehdä jotenkin kansainvälisyyteen liittyvän opinnäytetyön. Kun olin vuonna 2010 syksyllä harjoittelussa Seinäjoen korkeakoulukirjastossa, idea alkoi muotoutua. Ajatuksenani oli tehdä kysely Seinäjoen ammattikorkeakoulun ulkomaalaisille tutkinto-opiskelijoille Seinäjoen korkeakoulukirjaston palveluista. Ideani nähtiin tarpeellisena ja hyväksyttiin korkeakoulukirjastossa.

Yksi syy kyselyn toteuttamiseksi oli se, että suomalaisille opiskelijoille tehdään asiakastytyväisyyskyselyitä säännöllisin väliajoin. Ajatuksena oli myös ottaa viimeisimmästä asiakastytyväisyyskyselystä joitakin kysymyksiä, jotta voitaisiin tehdä jonkinasteista vertailua suomalaisten ja ulkomaalaisten opiskelijoiden kesken.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Seamk:n englanninkielisissä koulutusohjelmissa opiskelevien ulkomaalaisten mielipiteitä Seinäjoen korkeakoulukirjaston kokoelmasta, palveluista, asiakaspalvelusta ja yleisestä asiakastytyväisyydestä. Lisäksi tarkoituksena oli selvittää, kaipaavatko ulkomaalaiset tutkinto-opiskelijat jotain lisää korkeakoulukirjaston palveluilta ja kokoelmalta.

Yleisesti kyselyiden tavoitteena on löytää alueet, jossa on mahdollisuus parantua ja nähdä missä on onnistuttu. Myös tämän kyselyn tavoitteena on todeta palvelun taso ja löytää alueet, jossa mahdollisesti olisi varaa kehittyä.

Toivon, että tämä tutkimus antaa Seinäjoen korkeakoulukirjaston henkilökunnalle silmäyksen Seinäjoen ammattikorkeakoulun ulkomaalaisten tutkinto-opiskelijoiden mielipiteisiin korkeakoulukirjaston palveluista. Toivon, että se antaa heille mahdollisuuden kehittää palvelujaan ulkomaalaisen tutkinto-opiskelijan näkökulmasta. Toivottavasti tulevaisuudessa ulkomaalaisillekin opiskelijoille tehtäisiin asiakastytyväisyyskyselyitä säännöllisesti, että pystyttäisiin seuraamaan asiakastytyvyyden kehitystä.

5.2 Tutkimusmenetelmä

Tässä tutkimuksessa käyttämäni tutkimusmenetelmä on kvantitatiivinen eli määrällinen. Tutkimusmetodina käytin kyselytutkimusta.

Määrällinen tutkimusmenetelmä antaa yleisen kuvan tutkittavasta asiasta, joko numeraalisesti, teknisesti tai kausaalisesti. Sen avulla kuvaillaan, vertaillaan, selitetään tai kartoitetaan numeraalisesti jotakin asiaa, asian muutosta tai vaikutusta johonkin toiseen asiaan. (Vilkka 2007, 175.)

Kysely on aineiston keräämistapa, jossa kysymysten muoto on standardoitu eli kaikilta kyselyyn vastaavilta kysytään samat asiat, samassa järjestyksessä ja samalla tavalla. Kyselyä käytetään, kun havaintoyksikkö on henkilö ja häntä koskevat asiat esimerkiksi mielipiteet, asenteet, ominaisuudet tai käyttäytyminen. (Vilkka 2007, 28.)

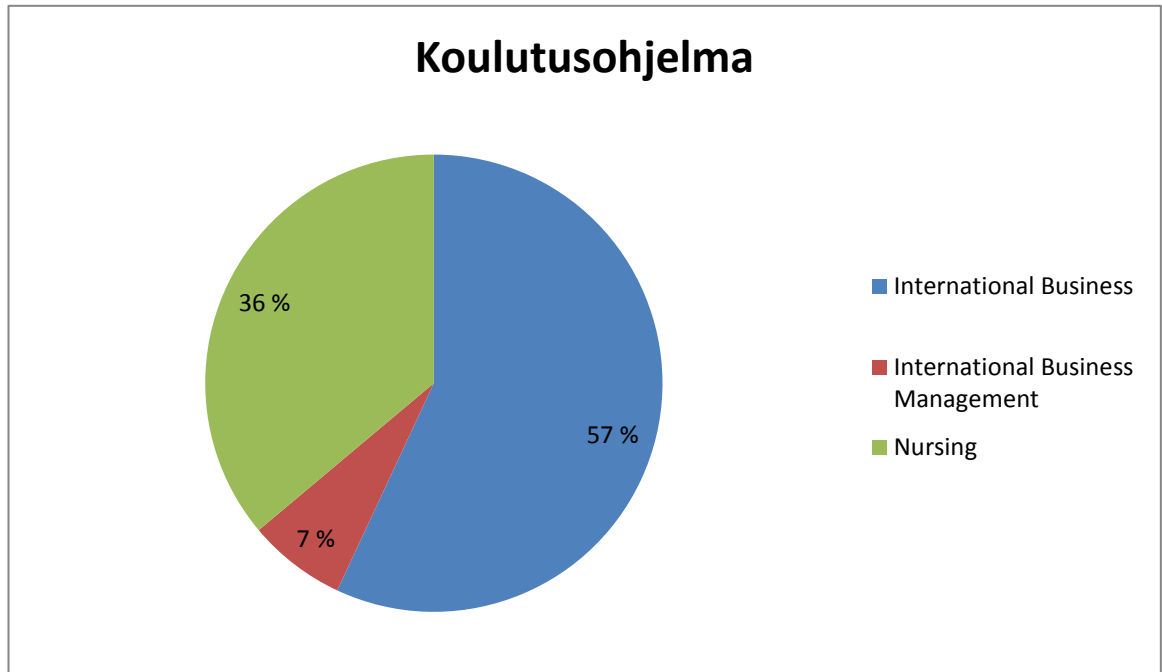
Tämä tutkimusmenetelmä sopi hyvin tarkoituksiini selvittää usean henkilön mielipiteitä korkeakoulukirjaston palveluista.

5.3 Kohderyhmä

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Seinäjoen ammattikorkeakoulun ulkomaalaiset tutkinto-opiskelijat. Asia, jonka takia valitsin kohderyhmäksi nimenomaan tutkinto-opiskelijat, oli yksinkertaisesti kirjaston pidempi käyttöaika. Kysely lähetettiin kohderyhmälle toukokuun alussa 2011, joten ensimmäisen vuoden opiskelijatkin olivat ehtineet käyttää korkeakoulukirjaston palveluja lähes koko lukuvuoden. Osittain tämän takia jätin kohderyhmästä pois vaihto-oppilaat. Vaihto-oppilaat useimmiten viipyvät kohdemaassa korkeintaan kolme kuukautta, eivätkä he edes välttämättä käytä kirjastoa kovinkaan paljon vaihto-oppilasaikanaan. Lisäksi vaihto-opiskelijoilta on kysytty korkeakoulukirjaston käytöstä vuonna 2007 (Rikala & Saarikettu 2007). Halusin kohderyhmällä olevan mahdollisimman paljon opiskeluaikaa, jonka aikana heillä on ollut mahdollisuus käyttää korkeakoulukirjaston palveluja, joten kohderyhmä rajoittui tutkinto-opiskelijoihin.

Kyselyyn valitut opiskelijat olivat Seinäjoen ammattikorkeakoulun kolmesta englanninkielisestä koulutusohjelmasta; Degree Programme in Nursing, Degree Programme in International Business ja Degree Programme in International Business Management. Pyysin Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälisiä asioita hoitavalta toimistolta ulkomaalaisten tutkinto-opiskelijoiden sähköpostilistat. Sähköpostilistoilta valittaessa jätettiin pois koulutusohjelmissa opiskelevat suomalaiset. Näillä kriteereillä Nursing-opiskelijoita oli 26, International Business-opiskelijoita 41 ja

International Business Management -opiskelijoita 5 (Kuvio 4). Kaikkiaan kohderyhmään kuului 72 ulkomaalaista tutkinto-opiskelijaa.



Kuvio 4. Kohderyhmän koulutusohjelma jakauma.

5.4 Kyselyn toteutus

Koko kyselyn tekemisen ajan olin tiiviisti yhteydessä Seinäjoen korkeakoulukirjastoon. Tein ensin raakaversiokyselyn, jonka otin mukaan tapaamiseen korkeakoulukirjaston yhteyshenkilön kanssa. Tapaamisessa alustava kysely todettiin hyväksi, mutta kirjastolla oli jotain lisäkysymyksiä, joita haluttiin tiedustella kohderyhmältä. Laatiessani kyselyä yritin pitää kyselyn mahdollisimman yksinkertaisena ja englannin kielen helposti ymmärrettävänä, että mahdolliset väärinymmärrykset voitaisiin välttää. Lopulliseen kyselyyn sisältyi 22 kysymystä, joista 6 oli avoimia kysymyksiä ja loput monivalintakysymyksiä.

Itse kyselyn päätin toteuttaa internetin kautta perinteisen paperisen sijaan. Internet-kyselyn toteuttamiseen käytin Webropol-sovellusta, joka on analysointi- ja kyselytyökalu (Kuvio 5). Syötin laatimani kysymykset ja vastausvaihtoehdot sovellukseen. Sen avulla pystyin luomaan sähköisen lomakkeen, jonka linkki lähetettiin kohderyhmän sähköposteihin. Kysymyslomakkeesta tuli selkeä ja helppokäyttöinen (Liite 1).

The screenshot shows the Webropol web application interface. At the top, the 'WEBOPOL' logo is visible. Below the logo is a navigation bar with tabs for 'Etusivu', 'Kyselyt', 'Raportointi', 'Asetukset', and 'Käyttäjätiedot'. To the right of these tabs are links for 'Ota yhteyttä', 'Oppaat', and 'Help Päällä Pöytä'. Below the navigation bar is a row of icons for various survey actions: 'Uusi kysely', 'Uusi mobiili-kysely', 'Uusi tekstiviestikysely', 'Avaa kysely', 'Poista kysely', 'Kyselyn asetukset', 'Avaa lukitus', 'Kieltokopiot', 'Syötä vastaus', 'Sähköposti kysely', 'Muuta kysely julkiseksi', 'Arkistoi kysely', 'Taustatiedot', 'Hälytysviesti', 'Perusraportti', and 'Raportointityökalu'. Below this row is a 'Lisää kysymys' button.

The main content area is divided into two sections. On the left, under the heading 'Työstettävä kysely', there is a list of survey questions:

1. Which degree programme are you studying in?
2. What is your study year?
3. How often do you visit Seinäjoki Academic Library?
4. If you answered NEVER in the previous question, please explain why.
5. Which Seinäjoki Academic Library unit do you use most often?
6. Can you easily find what you are looking for in the library?
7. The collection

On the right, under the heading 'Kyselytiedot', there is a table with the following information:

Survey to foreign degree students about Seinäjoki Academic Library (ID:547284) (valmis)	
Kyselyn tiedot	
Lomakkeen nimi	Survey to foreign degree students about Seinäjoki Academic Library (ID:547284)
Lomakkeen tila	Valmis
Sähköposti	Lähetetty
Internet-linkki	Ei julkaistu
Kirjautumissivut	Ei käytössä

Kuvio 5. Näkymä Webropol käyttöliittymästä

6 TUTKIMUSAINEISTON ANALYSOINTI JA TULKINTA

6.1 Analyysin ja tulkinnan vaiheet

Määrällisessä tutkimuksessa tutkimusaineiston kerääminen, käsittely sekä analysointi ja tulkinta ovat erillisiä vaiheita (Vilkka 2007, 106). Tutkimuksessani aineiston kerääminen tapahtui kyselytutkimuksena verkkokyselynä, mutta aineiston keruu voi tapahtua myös muulla tavalla. Aineiston käsittely tarkoittaa, että saatu aineisto tarkistetaan, tiedot syötetään ja tallennetaan sellaiseen muotoon tietokoneelle, että sitä voidaan tutkia numeraalisesti käyttäen apuna taulukko- tai tilasto-ohjelmia (Vilkka 2007, 106).

Kyselylomakkeista tarkistetaan tiedot ja arvioidaan laatu ja poistetaan mahdolliset asiattomasti täytetyt lomakkeet. Lisäksi lomakkeet käydään kysymys kysymykseltä läpi ja arvioidaan puuttuvat tiedot ja virheet. (Vilkka 2007, 106.)

Aineiston tarkistuksen tärkein asia on arvioida tutkimuksen kato eli puuttuvien tietojen määrä tutkimuksessa (Vilkka 2007, 106). Määrällisessä tutkimuksessa kadon laatu pitää aina arvioida eli tehdä katoanalyysi, jossa selvitetään mm. ketkä eivät vastanneet kyselyyn ja onko otos kadosta huolimatta edustava (Vilkka 2007, 107).

Määrällisessä tutkimuksessa valitaan aina sellainen analyysimenetelmä, joka antaa tietoa siitä, mitä ollaan tutkimassa. Tutkimusongelmaan ja –kysymyksiin sopiva analyysimenetelmä pyritään aina ennakoimaan, kun suunnitellaan tutkimusta. Analyysitapa valitaan sen mukaan, ollaanko tutkimassa yhtä muuttujaa tai useamman muuttujan välistä riippuvuutta ja muuttujien vaikutusta toisiinsa. (Vilkka

2007, 119.) Analyysitapoihin kuuluvat tunnusluvut, ristiintaulukointi ja korrelaatiokerroin.

Tunnuslukuja ovat sijaintiluvut (fraktiilit), keskiluvut (moodi, mediaani, keskiarvo), hajontaluvut (vaihteluväli, variaatiokerroin, keskihajonta) sekä vinous ja huipukkuus. Ristiintaulukointi ilmaisee kahden luokitellun muuttujan välistä riippuvuutta. Korrelaatiokerroin ilmaisee luokiteltujen muuttujien vaikutusta toisiinsa. (Vilka 2007, 118.)

6.2 Tulosten esittäminen

Määrällisiä tuloksia esitetään taulukoin, kuvioin, tunnuslukuin ja tekstinä. Tulosten esittämisen tulee olla objektiivista eikä niitä pidä tietoisesti esittää niin, että lukija saa tuloksista väärän kuva. Taulukot soveltuvat esitystavaksi parhaiten kun esitettävää numerotietoa on paljon. Kuvioita käytetään kun halutaan yleiskuva jakaumasta. Tunnusluvut ovat toimivia kun tarkoitus on esittää yhtä lukua koskeva informaatio. (Vilka 2007, 135.)

Määrällisessä tutkimuksessa on tavoitteena, että tulokset eivät jäisi vain numeroiksi. Tutkijan tulee tulkita tulokset ja tehdä niistä johtopäätöksiä. Toisin sanoen tulokset tulee selittää, jotta niiden sisältö ja laatu tulevat ymmärretyksi lukijalle. (Vilka 2007, 147.)

7 TULOKSET

Mihinkään kysymykseen ei ollut pakko vastata, joten vastaajamäärät vaihtelevat kysymyksittäin. Syötin kyselyn vastaukset SPSS -tilasto-ohjelmaan ja analysoin vastaukset sen avulla.

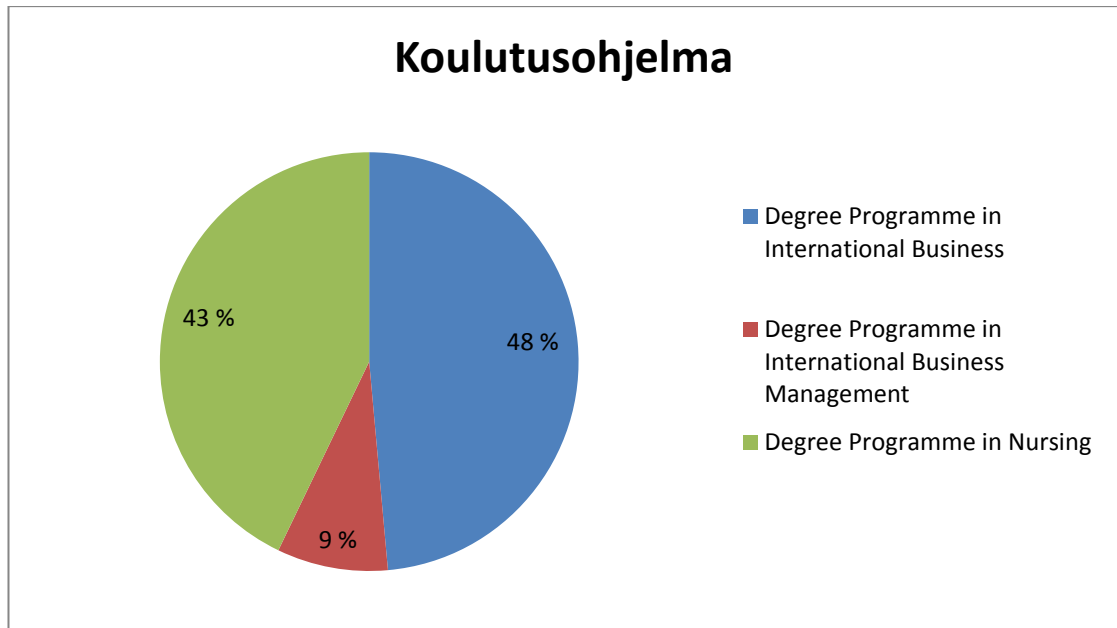
Vaikka tutkimusmenetelmänäni oli kvantitatiivinen eli määrällinen, vastaajien määrä on kuitenkin niin pieni, ettei tuloksia voi yleistää koko ryhmään, vaikka kohde-ryhmä oli itsessäänkin suhteellisen pieni. Tämä tutkimus antaa kuitenkin jotain suuntaa ja antaa kuvan vastaajien mielipiteistä.

Vaikka tuloksia on esitetty prosentteina, ne ovat vain antamassa suuntaa vastaajaryhmän mielipidejakaumasta. Niitä ei tule ottaa yleistyksenä koko kohderyhmän mielipiteistä.

7.1 Taustatiedot

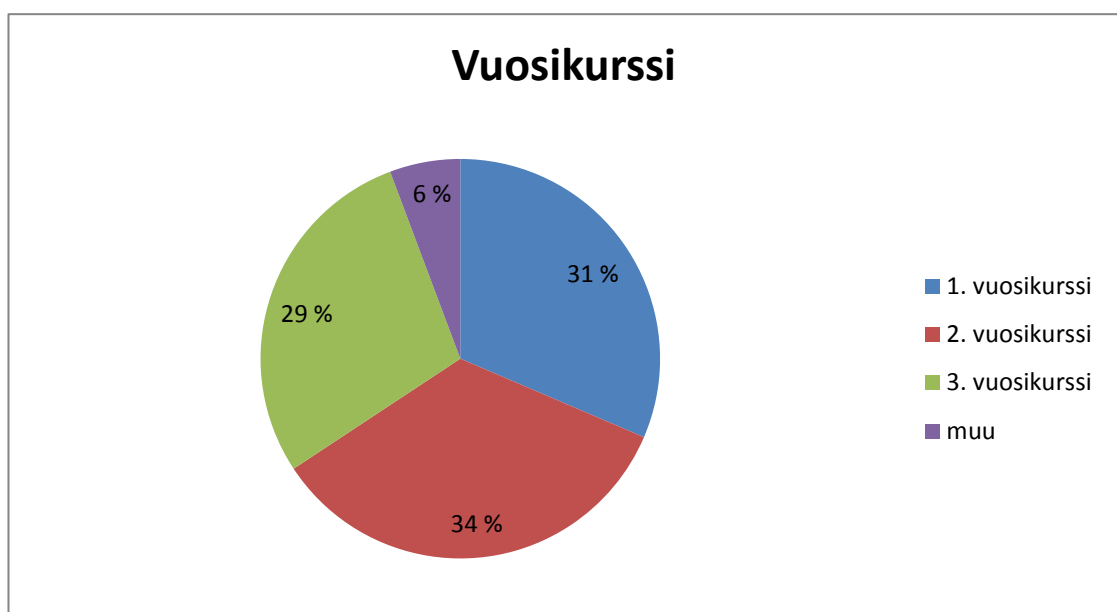
Kysely lähetettiin 72 henkilölle, joista 35 vastasi. Vastausprosentti oli 48,6 %. Kolmelle kohderyhmän henkilölle sähköpostiviesti kyselystä ei mennyt perille, koska heidän sähköpostinsa oli täynnä, joten kysely tavoitti 69 henkilöä kohderyhmästä. Todellinen vastausprosentti oli siis 50,7 %.

International Business -opiskelijoista vastasi 17 mahdollisesta 41:stä, International Business Management –opiskelijoista vastasi 3 viidestä ja Nursing-opiskelijoista vastasi 15 mahdollisesta 26:sta. Vastaajista 48 % oli International Business -opiskelijoita, 9 % ylemmän tutkinnon International Business Management ja 43 % Nursing-opiskelijoita (Kuvio 6).



Kuvio 6. Vastanneiden koulutusohjelma jakauma.

Eri vuosikursseilta vastanneet jakautuivat melko tasaisesti yhtä poikkeusta lukuun ottamatta. Ensimmäisen vuosikurssin opiskelijoita oli 11 eli 31 %, toisen vuosikurssin 12 eli 34 %, kolmannen vuosikurssin 10 eli 29 % ja muun vaihtoehdon valinnoita oli kaksi eli 6 % (Kuvio 7). Muut-vaihtoehdon valinnot vastasivat kumpikin olevansa 3,5 vuoden opiskelijoita.

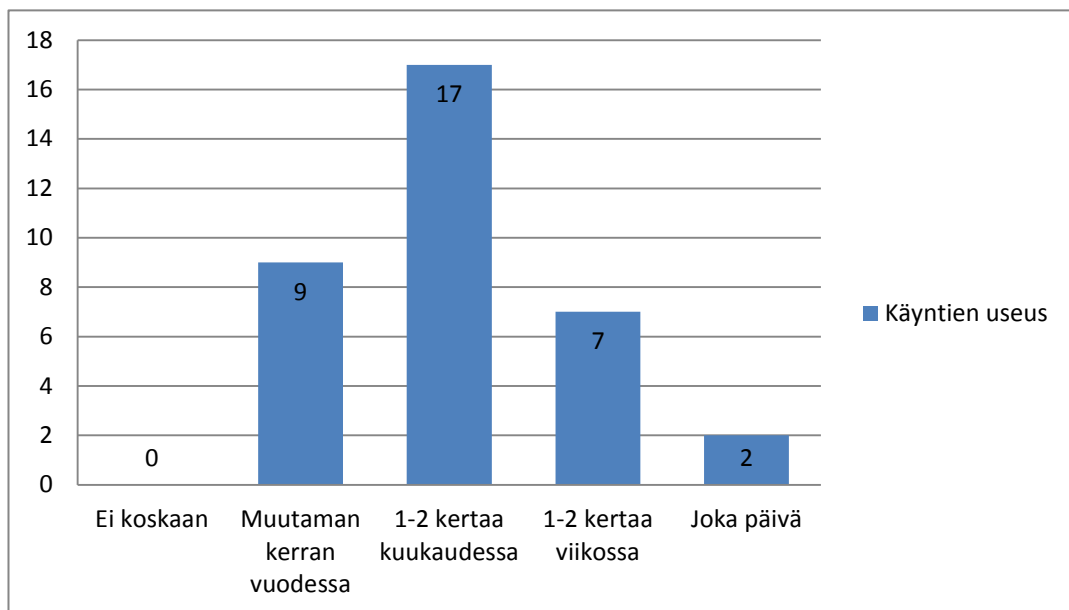


Kuvio 7. Vastanneiden vuosikurssi jakauma.

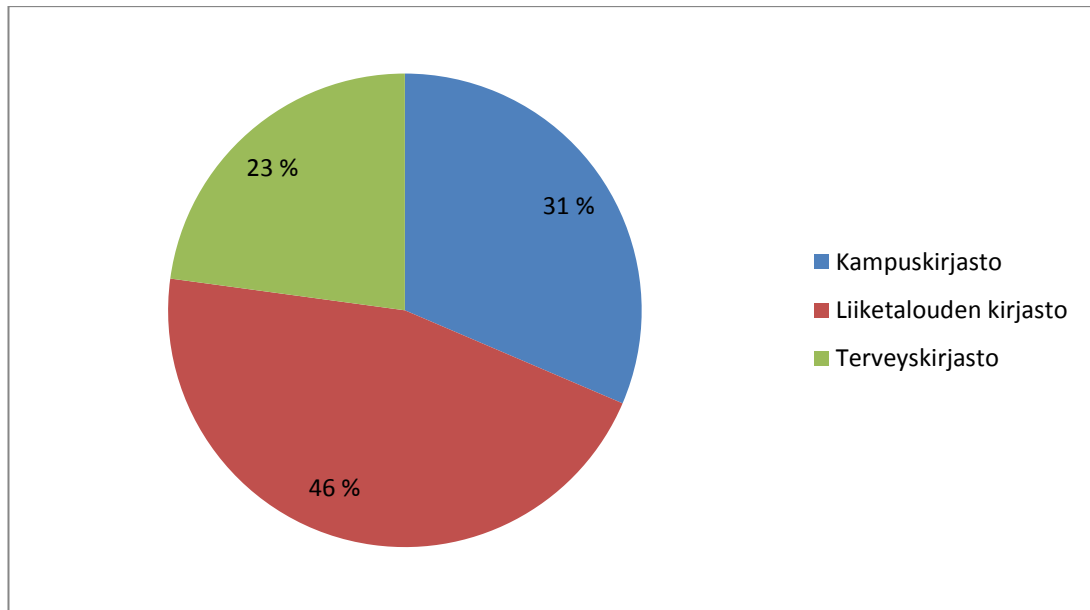
7.2 Kirjastossa vierailu

Kysymyksessä kolme kysyin, kuinka usein vastaaja käy kirjastossa. Vastaajista melkein puolet, 17, vastasi käyvänsä kirjastossa 1-2 kertaa kuukaudessa, yhdeksän vastasi käyvänsä kirjastossa muutaman kerran vuodessa, seitsemän vastaajaa 1-2 kertaa viikossa ja kaksi vastaajaa joka päivä (Kuvio 8).

Kysymyksessä viisi kysyin, mitä kirjastoa vastaaja käyttää eniten. 16 henkilöä eli 46 % vastasi käyttävänsä eniten Liiketalouden kirjastoa, 11 henkilöä eli 31 % Kampuskirjastoa ja kahdeksan henkilöä eli 23 % Terveyskirjastoa (Kuvio 9).



Kuvio 8. Vastaajien käyntien useus.



Kuvio 9. Kirjasto, jota vastaajat käyttävät eniten.

Ristiintaulukoinnin avulla selvitin, minkä koulutusohjelman opiskelijat käyttävät mitään kirjastoa eniten. Kuten voi arvata, International Business- ja International Business Management -opiskelijat käyttävät eniten Liiketalouden kirjastoa. Vain muutama opiskelija käyttää eniten Kampuskirjastoa. Nursing-opiskelijoiden vastaukset jakautuvat melko tasan Terveyskirjaston ja Kampuskirjaston välillä. Heistä kahdeksan käyttää eniten Terveyskirjastoa ja seitsemän Kampuskirjastoa. (Taulukko 4.)

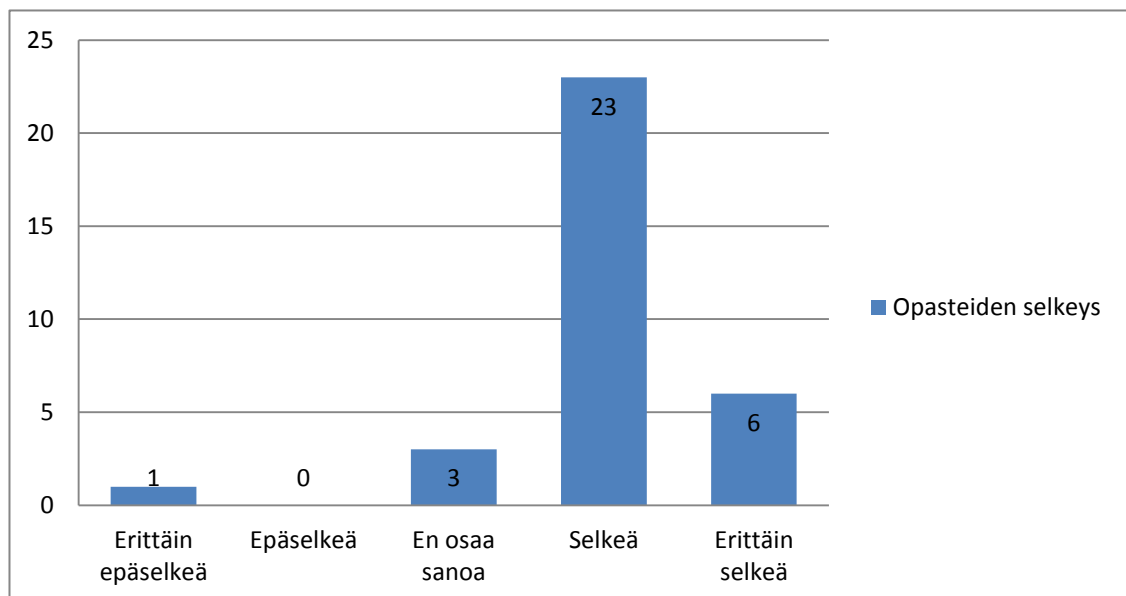
Taulukko 4. Ristiintaulukointi koulutusohjelman ja eniten käytetyn kirjaston välillä.

			Degree programme			Total
			Degree Programme in International Business	Degree Programme in International Business Management	Degree Programme in Nursing	
Which library do you use the most?	Business library	Count	14	2	0	16
		% within Degree programme	82,4%	66,7%	,0%	45,7%
	Campus library	Count	3	1	7	11
		% within Degree programme	17,6%	33,3%	46,7%	31,4%
	Health library	Count	0	0	8	8
		% within Degree programme	,0%	,0%	53,3%	22,9%
Total	Count	17	3	15	35	
	% within Degree programme	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

7.3 Selkeys, kokoelma ja tiedottaminen

Kysymyksessä kuusi tiedustelin, kuinka helposti kohderyhmä löytää etsimänsä kirjastossa eli ovatko opasteet heidän mielestään selkeitä. Suurin osa, lähes 88 %, vastaajista piti opasteita selkeinä tai erittäin selkeinä (Kuvio 10).

Ristiintaulukoin tämän kysymyksen tulokset eniten käytetyn kirjaston tulosten kanssa nähdäkseni mahdollisen yhteyden tulosten välillä. Eniten Terveyskirjastoa käyttävistä neljä eli 57 % vastasi opasteiden olevan erittäin selkeitä, kolme eli 43 % vastasi opasteiden olevan selkeitä. Eniten Kampuskirjastoa käyttävistä kahdeksan eli 80 % näki opasteet selkeinä, yksi eli 10 % erittäin selkeinä ja yksi ei osannut sanoa. Eniten Liiketalouden kirjastoa käyttävistä 12 eli 75 % vastasi opasteiden olevan selkeitä, kaksi eli 13 % ei osannut sanoa, yksi eli 6 % piti opasteita erittäin selkeinä ja yksi vastasi opasteiden olevan erittäin epäselkeitä.



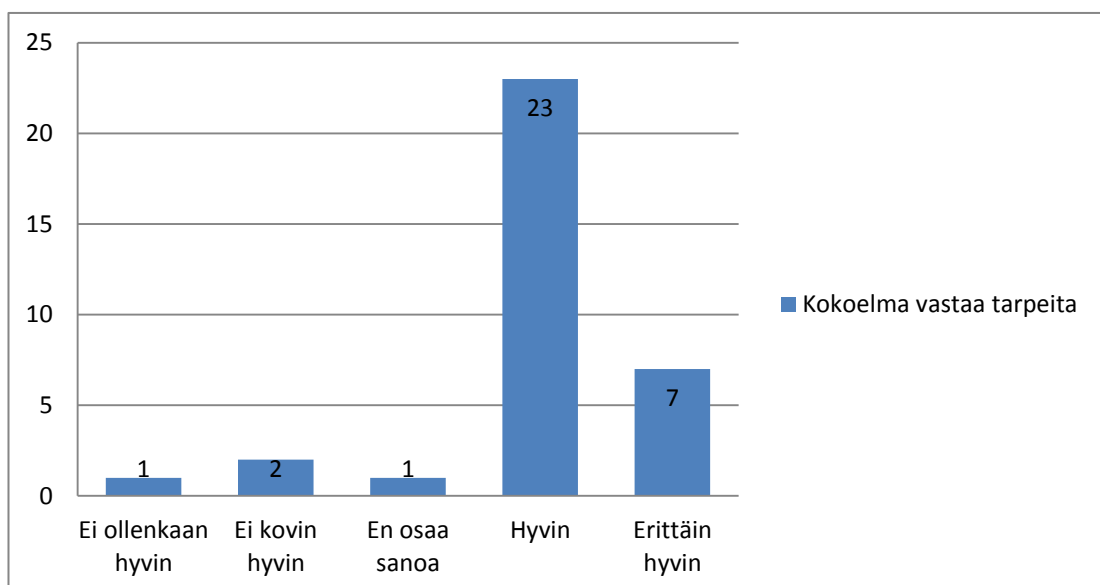
Kuvio 10. Opasteiden selkeys.

Taulukko 5. Ristiintaulukointi eniten käytetyn kirjaston ja opasteiden selkeyden välillä.

Are the signposts clear? * Which library do you use the most? Crosstabulation

			Which library do you use the most?			Total
			Business library	Campus library	Health library	
Are the signposts clear?	very unclear	Count	1	0	0	1
		% within Which library do you use the most?	6,3%	,0%	,0%	3,0%
	i don't know	Count	2	1	0	3
		% within Which library do you use the most?	12,5%	10,0%	,0%	9,1%
	clear	Count	12	8	3	23
		% within Which library do you use the most?	75,0%	80,0%	42,9%	69,7%
	very clear	Count	1	1	4	6
		% within Which library do you use the most?	6,3%	10,0%	57,1%	18,2%
Total		Count	16	10	7	33
		% within Which library do you use the most?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Kysymyksessä seitsemän kysyin, kuinka hyvin kirjaston kokoelma vastaa kohde-ryhmän tarpeita opiskelussa. Suurin osa vastaajista kertoi kokoelman vastaavan heidän tarpeitaan opiskelussa. 23 vastaajan eli 70 % mielestä kokoelma vastasi hyvin heidän tarpeitaan, seitsemän eli 21 % vastasi erittäin hyvin, yksi ei osannut sanoa, kahden mielestä kokoelma ei vastannut heidän tarpeitaan kovinkaan hyvin ja yhden mielestä ei ollenkaan hyvin (Kuvio 11).



Kuvio 11. Kokoelma vastaa tarpeita opiskelussa.

Ristiintaulukoinnissa koulutusohjelman kanssa selvisi, minkä koulutusohjelman opiskelijoiden mielestä kokoelma ei vastannut heidän tarpeitaan. Ne kaksi henkilöä, joiden mielestä kokoelma ei vastannut kovinkaan hyvin heidän tarpeitaan, olivat Nursing-opiskelijoita. Henkilö, jonka mielestä kokoelma ei vastannut ollenkaan hyvin hänen tarpeitaan, oli International Business Management –opiskelija (Taulukko 6).

Taulukko 6. Ristiintaulukointi kokoelman vastaavuuden ja koulutusohjelman välillä.

			Degree programme			Total
			Degree Programme in International Business	Degree Programme in International Business Management	Degree Programme in Nursing	
How well does the collection meet your needs?	not well at all	Count	0	1	0	1
		% within Degree programme	,0%	33,3%	,0%	2,9%
	not very well	Count	0	0	2	2
		% within Degree programme	,0%	,0%	14,3%	5,9%
	i don't know	Count	1	0	0	1
		% within Degree programme	5,9%	,0%	,0%	2,9%
	well	Count	15	1	7	23
		% within Degree programme	88,2%	33,3%	50,0%	67,6%
	very well	Count	1	1	5	7
		% within Degree programme	5,9%	33,3%	35,7%	20,6%
Total	Count	17	3	14	34	
	% within Degree programme	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Kysymyksessä yhdeksän kysyin tiedottaako kirjasto tarpeeksi, esimerkiksi muutoksista aukioloajoissa. 26 vastaajan eli 76 % mielestä kirjasto tiedottaa tarpeeksi ja kahdeksan eli 24 % mielestä kirjasto ei tiedota tarpeeksi.



Kuvio 12. Kirjaston tiedottaminen.

Ristiintaulukoin kysymyksen tulokset koulutusohjelmien kanssa saadakseni selville, kuinka mielipiteet jakautuivat koulutusohjelmien kesken. Suurin osa ”ei” vastanneista henkilöistä oli International Business -opiskelijoita, vain yksi oli Nursing-opiskelija (Taulukko 7).

Taulukko 7. Ristiintaulukointi tiedottamisen ja koulutusohjelman välillä.

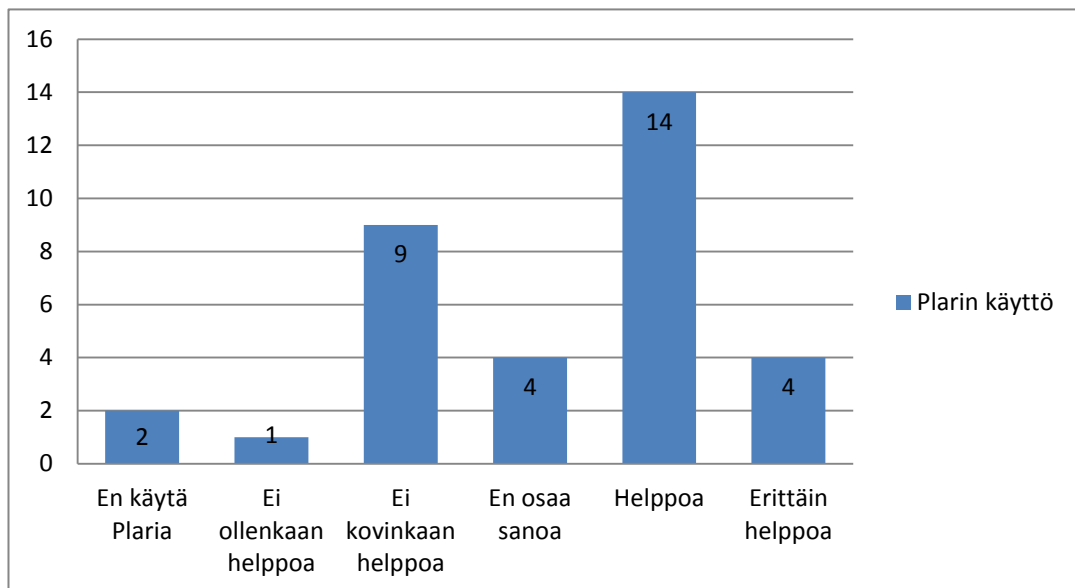
Is there enough notification? * Degree programme Crosstabulation

			Degree programme			Total
			Degree Programme in International Business	Degree Programme in International Business Management	Degree Programme in Nursing	
Is there enough notification?	No	Count	7	0	1	8
		% within Degree programme	41,2%	,0%	7,1%	23,5%
	Yes	Count	10	3	13	26
		% within Degree programme	58,8%	100,0%	92,9%	76,5%
Total		Count	17	3	14	34
		% within Degree programme	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

7.4 Internet-palvelut

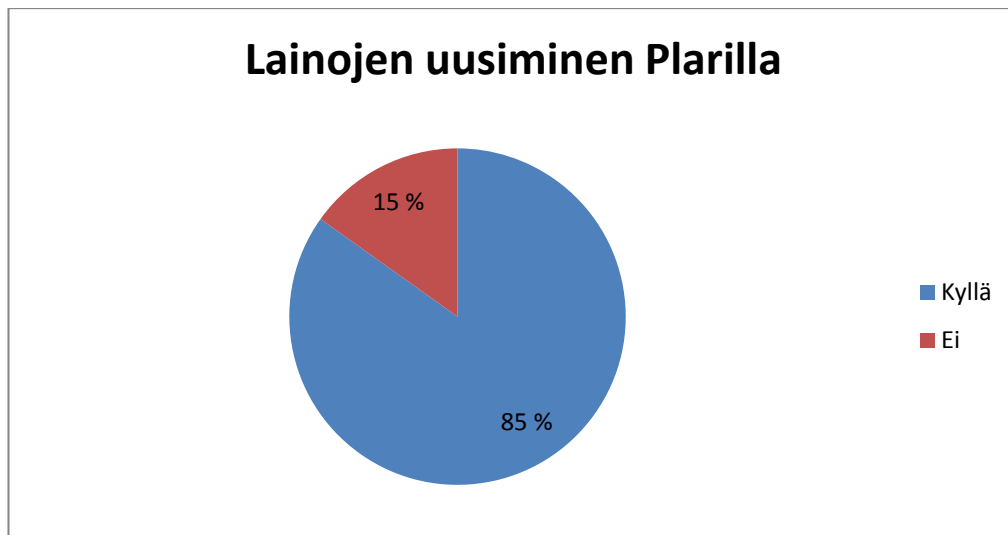
7.4.1 Plari

Kysymyksessä 10 kysyin, oliko kohderyhmän mielestä kirjaston kokoelmatietokantaa Plaria helppo käyttää. 14 vastaajista eli 41 % koki Plarin käytön olevan helppoa, neljä eli 12 % erittäin helppoa, sama määrä ei osannut sanoa, yhdeksän eli 26 % sanoi, että Plarin käyttö ei ollut kovinkaan helppoa, yksi eli 3 % sanoi, että se ei ole ollenkaan helppoa ja kaksi eli 6 % vastasi, ettei käytä Plaria (Kuvio 13).



Kuvio 13. Plarin käytön helppous

Kysymyksessä 11 kysyin, käyttävätkö kohderyhmän henkilöt Plaria lainojensa uusimiseen. 28 henkilöä eli 85 % vastaajista sanoi käyttävänsä Plaria lainojensa uusimiseen, 5 eli 15 % vastasi, ettei käytä Plaria lainojen uusimiseen (Kuvio 14).



Kuvio 14. Lainojen uusiminen Plarilla.

Kysymyksessä 12 pyysin niitä henkilöitä, jotka vastasivat, etteivät uusi lainojaan Plarilla, tarkentamaan vastaustaan ja kertomaan mikseivät uusi lainojaan Plarilla. Kaikki viisi henkilöä, jotka vastasivat ”ei” edelliseen kysymykseen antoivat vastauksensa.

Sain seuraavanlaisia vastauksia:

-“basically i prefer dealing face to face.”

-“I'm at school everyday so I rather visit Library looking for new books and renewal.”

-“I have not succeeded in logging in using my username and password.”

-“I renew it always by my library card.”

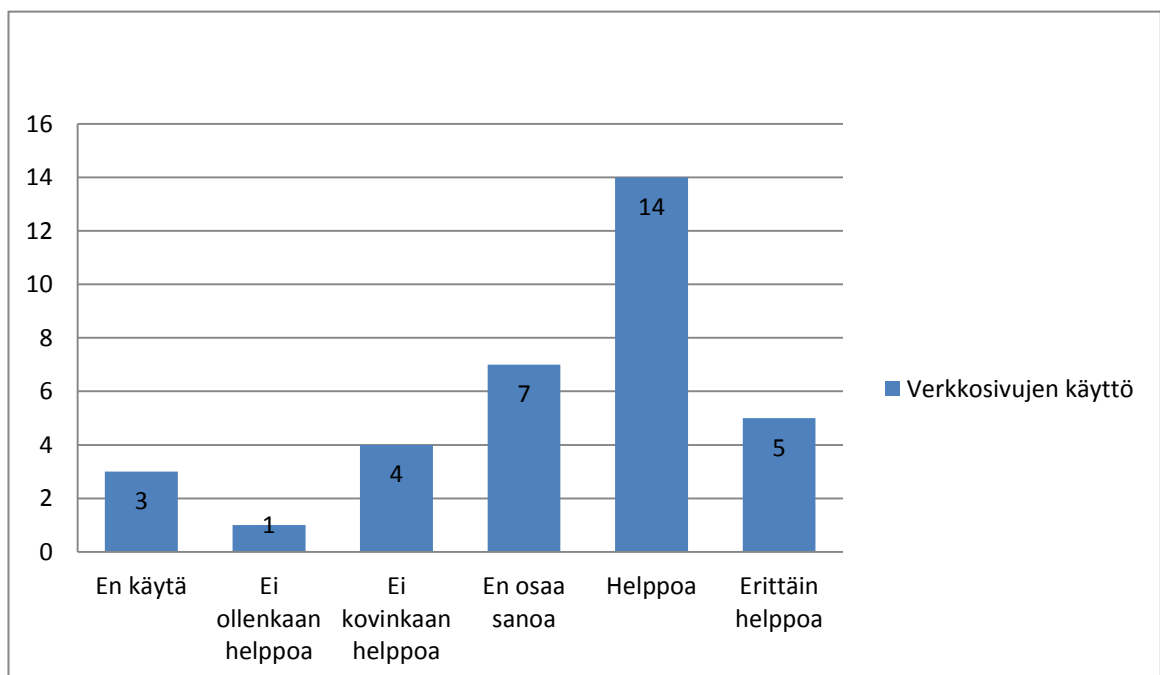
-“I confirm by email. That has been excellent method.”

Yleisin syy siihen, ettei Plarilla uusittu lainoja oli se, että lainat uusittiin mieluiten kirjastossa tai sähköpostilla. Yksi syy oli, ettei henkilö ollut saanut kirjautumistunnuksiaan toimimaan. Se, että osa vastaajista haluaa uusia lainansa kirjastossa, ei

ole mielestäni mitenkään ihmeellistä. Varsinkin sellaisille, jotka käyvät säännöllisesti kirjastossa, uusiminen kirjastossa voi olla käytännöllisempää.

7.4.2 Kirjaston verkkosivu

Kysymyksessä 13 kysyin, oliko kohderyhmän mielestä kirjaston verkkosivuja helppo käyttää. Suurin osa vastaajista, eli 41 % (14), kertoi verkkosivujen olevan helppo käyttää, 15 % (5) mielestä verkkosivuja oli erittäin helppo käyttää, 20 % (7) ei osannut sanoa, 12 % (4) mielestä verkkosivujen käyttö ei ole kovinkaan helppoa, 3 % (1) mielestä ei ollenkaan helppoa ja 9 % (3) sanoi, ettei käytä kirjaston verkkosivuja.



Kuvio 15. Kirjaston verkkosivujen käytön helppous.

Seuraavassa kysymyksessä pyysin antamaan mielipiteen kirjaston verkkosivuista. Kysymykseen tuli 17 vastausta.

-“Well, my Finnish is really poor, however, I can change the webpage's interface into English then search for information with ease. So in general it's fine for me.”

-“It is easy and clear. However, it would be nicer if they have more source and books, I was not able to find many books for my thesis from the EBrary”

-“Well structured”

-“Clear categories, easy searching. It should add Update function which appears new books the library got or new books published on market”

-“i haven't used but i do have seen the webpage n it's good.”

-“I do not have any idea about webpage.”

-“I think that they should include the books that they have inside the library also in the online eBrary because sometimes there are too few copies of some books.”

-“For my study, I'm not usually a very active reader, which is why I don't use the library's webpage so often. However, I think the webpage has good layout, ease of use.”

-“The library webpage is very easy to navigate and also easy to find but i think that there should some certain things on it too.”

-“Good”

-“ok”

-“not using really.”

-“Its good and clear”

-“It is very systematic and it needs little knowledge to use i am happy that it is in English too. I find it great.”

-“It is very useful and students must use it according to their demand”

-“It is a very efficient and easy to navigate webpage. It is also very well design to me the acedamic taste of the students.”

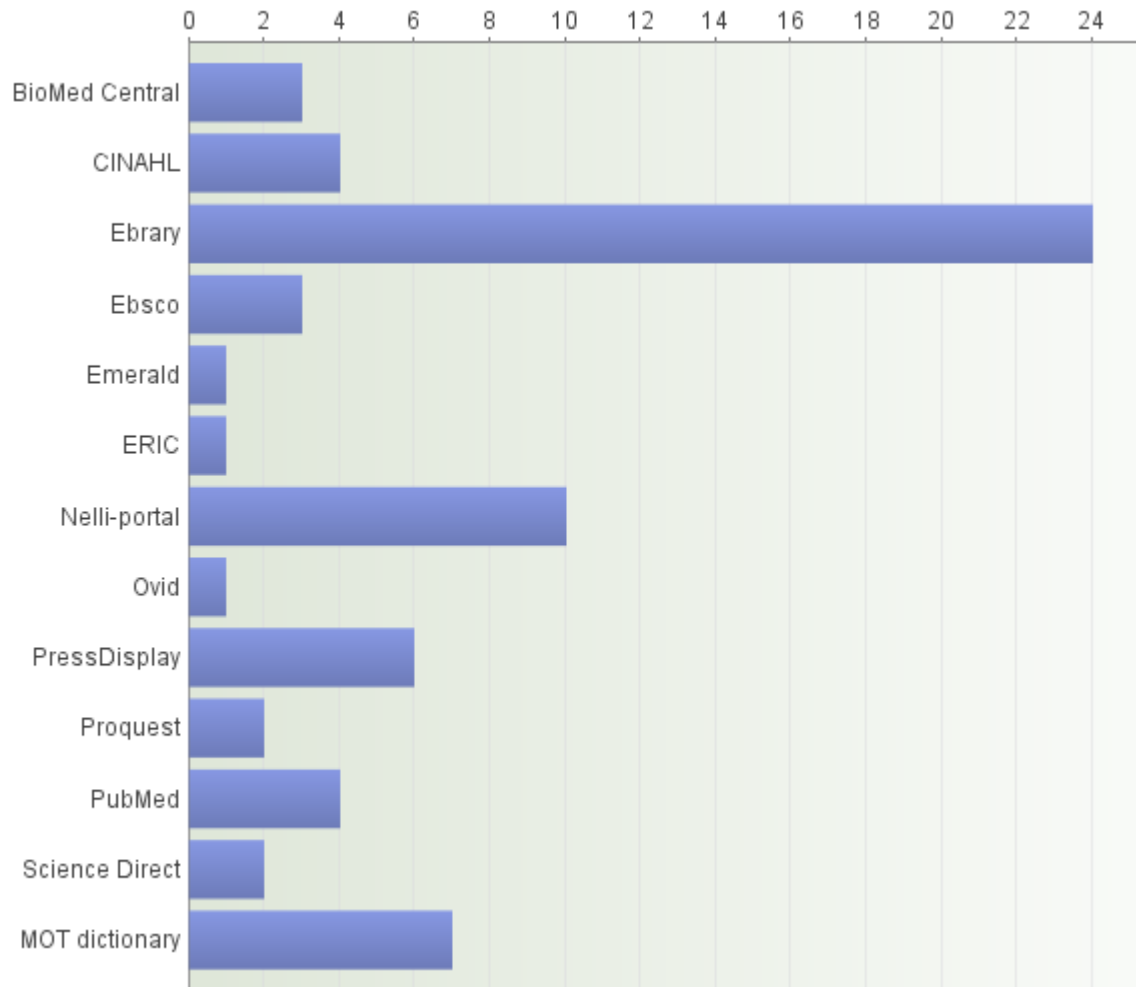
-“its very good”

Suurin osa kirjaston verkkosivun palautteesta on positiivista. Verkkosivuja sanotaan hyviksi ja selkeiksi. Varsinaisia verkkosivuja koskevia toiveita on vain yksi; toivotaan, että kirjaston sivuilla olisi syöte, jossa näkyisi kirjastoon tulleet uudet kirjat. Muut toiveet liittyvät lähinnä e-aineistoihin.

Verkkosivut eivät koskaan voi olla sellaiset, että ne miellyttäisivät kaikkia. Ei ole sellaisia sivuja, jotka olisivat kaikkien mielestä sekä helppokäyttöiset ja selkeät että niissä on kaikki tarvittava tieto. Mutta verkkosivuja voi aina kehittää ja samalla tarkastella niiden helppokäyttöisyyttä asiakkaan näkökulmasta.

7.4.3 E-aineistot

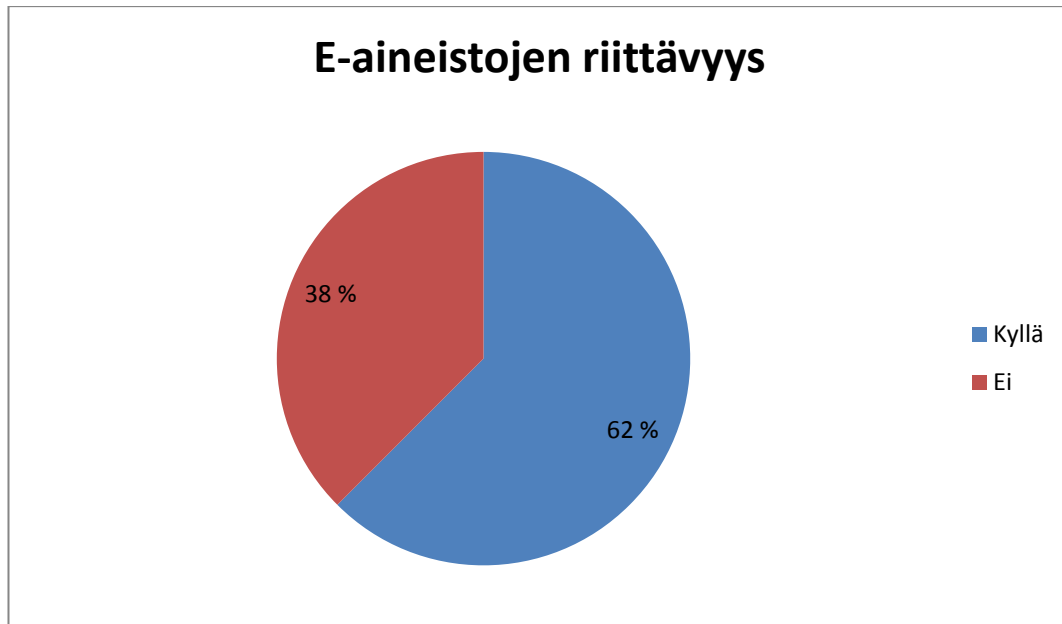
Kysymykseen 15 valitsin joitain kirjaston kautta saatavilla olevia e-aineistoja ja kysyin kohderyhmältä, mitä he niistä käyttävät. Kysymyksessä oli mahdollista valita niin monta vaihtoehtoa kuin halusi. Kysymykseen vastasi 28 henkilöä, heistä suurin osa, 24, käytti Ebrary:a, toisena oli Nelli-portaali, jota sanoi käyttävänsä 10 henkilöä, kolmantena oli Mot-sanakirja, jota käytti seitsemän henkilöä, neljäntenä oli PressDisplay, jota käytti vastaajista kuusi. Muita e-aineistoja käytti 1-4 vastaajaa. (Kuvio 16.)



Kuvio 16. Vastaajien käyttämät e-aineistot.

Kysymyksessä 16 kysyin, oliko e-aineistoja kohderyhmän mielestä tarpeeksi. 20 vastaajaa eli 62 % sanoi aineistoja olevan tarpeeksi ja 12 eli 38 % mielestä e-aineistoja ei ollut tarpeeksi (Kuvio 17).

Tein myös ristiintaulukoinnin kysymyksen ja koulutusohjelmien välillä saadakseni selville, missä koulutusohjelmassa oltiin tyytymättömiä e-aineistojen määrään. Nursing-opiskelijat olivat tyytyväisimpiä ja suurin osa, 71 %, heistä näki e-aineistoja olevan tarpeeksi. International Business Management -koulutusohjelmasta vastasi kaksi henkilöä, joista toinen vastasi "kyllä", toinen "ei". International Business -opiskelijoista 56 % vastasi e-aineistoja olevan tarpeeksi ja 44 % katsoi, ettei e-aineistoja ollut tarpeeksi (Taulukko 8).



Kuvio 17. E-aineistojen riittävyys.

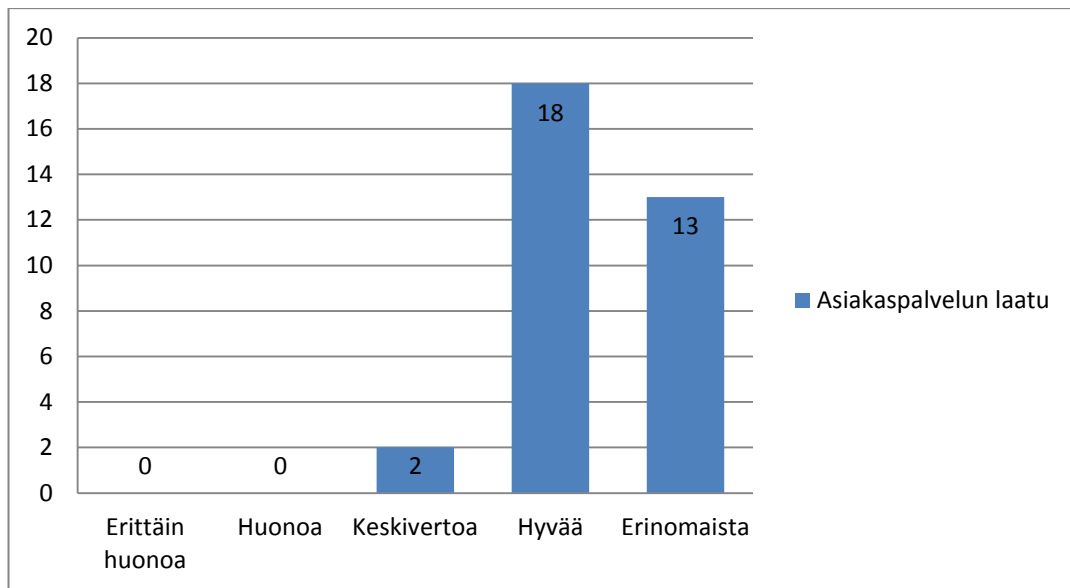
Taulukko 8. Ristiintaulukointi e-aineistojen riittävyyden ja koulutusohjelman välillä.

Are there enough e-resources? * Degree programme Crosstabulation

			Degree programme			Total
			Degree Programme in International Business	Degree Programme in International Business Management	Degree Programme in Nursing	
Are there enough e-resources?	No	Count	7	1	4	12
		% within Degree programme	43,8%	50,0%	28,6%	37,5%
	Yes	Count	9	1	10	20
		% within Degree programme	56,3%	50,0%	71,4%	62,5%
Total		Count	16	2	14	32
		% within Degree programme	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

7.5 Asiakaspalvelu

Kysymyksessä 17 kysyin kirjaston asiakaspalvelusta. Kysymykseen vastanneista 33 henkilöstä 13 katsoi asiakaspalvelun olevan erinomaista, 18 hyvää ja 2 keskin-kertaista. Yli 90 % katsoi palvelun olevan hyvää tai erinomaista. (Kuvio 18.)



Kuvio 18. Asiakaspalvelun laatu.

Seuraavassa kysymyksessä annoin mahdollisuuden jättää palautetta asiakaspalvelusta. Kysymykseen tuli 11 vastausta.

-“I just wanna say 'thank' to the library's staffs, they're really helpful and friendly.”

-“It would be better if library opens during the weekends”

-“well i don't know that much but ya it's good.”

-“i do not want to give feedback.”

-“Very open, positive, friendly.”

“The Librarian are friendly and has good customer approach towards students.”

-“Good, always helpful.”

-“They deal very polite and friendly. Eager to help the students.”

-“She is very friendly. helpful, nice and welcoming.”

-“The customer service is very cordial and highly professionally structured to meet the needs of students.”

-“no”

Jätetty palaute oli kaikki positiivista ja kirjaston työntekijöille haluttiin antaa kiitosta. Kaksi palautteista oli vain toteamuksia, ettei halunnut jättää palautetta.

Asiakaspalvelu onkin yksi kirjaston kulmakiviä ja hyvä asiakaspalvelu on erittäin tärkeä osa kirjaston palveluja. Hyvä asiakaspalvelu on yksi tärkeä osuus asiakas-tyytyväisyydessä. Onkin hyvä nähdä, että suurin osa vastaajista piti korkeakoulu-kirjaston asiakaspalvelua niin hyvänä.

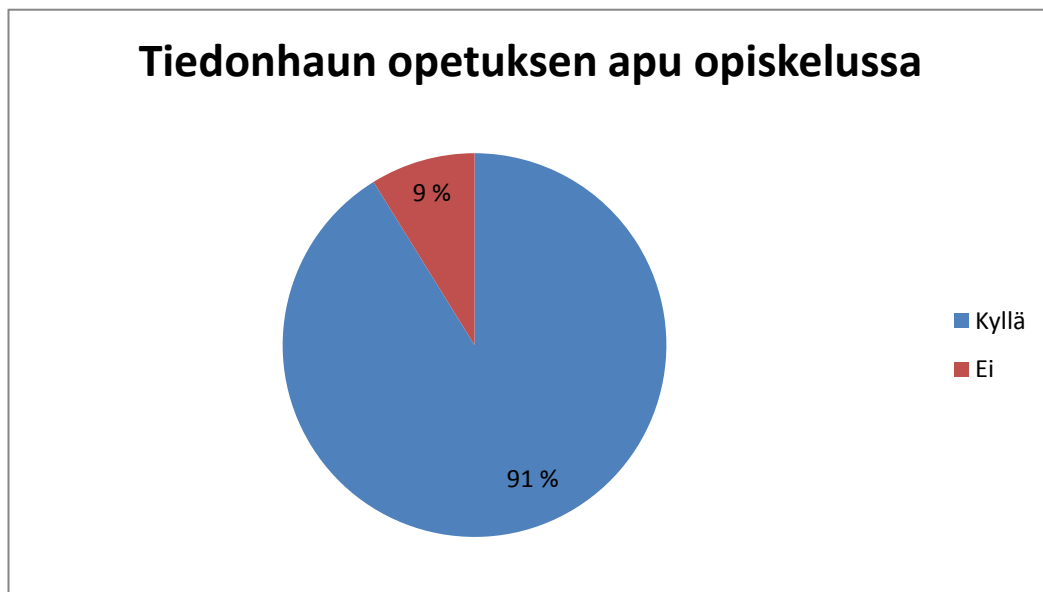
7.6 Tärkeys ja vaikutus opiskeluun

Kysymyksessä kahdeksan kysyin, ovatko kirjaston palvelut parantaneet kohde-ryhmän opiskelun laatua. Suurin osa, 97 %, vastaajista sanoi, kirjaston parantaneen heidän opiskelunsa laatua. Vain yksi henkilö vastasi ”ei”. (Kuvio 19.)



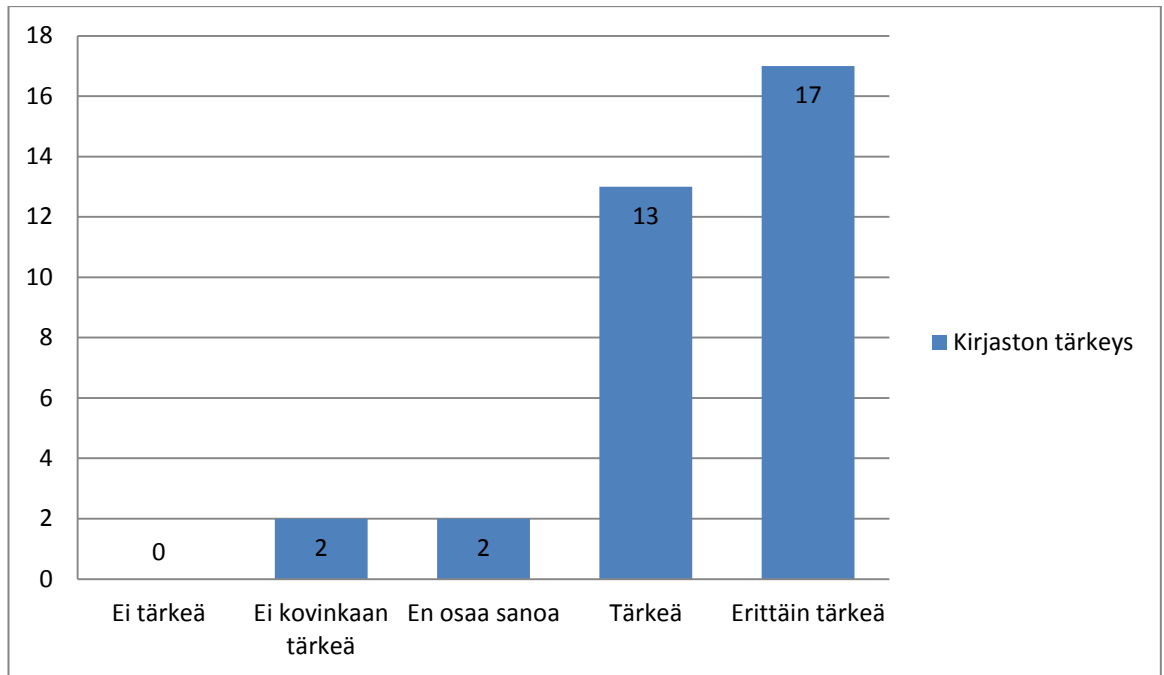
Kuvio 19. Kirjaston vaikutus opiskelun laatuun.

Korkeakoulukirjasto järjestää tiedonhaun opetusta kaikille koulutusohjelmille. Tiedustelin kysymyksessä 19, ovatko nämä kurssit auttaneet kohderyhmää opiskelussa. 31 henkilöä, 91 %, katsoi tiedonhaku-kurssien auttaneen heitä opiskelussa, vain kolme henkilö vastasi ”ei”. (Kuvio 20.)



Kuvio 20. Tiedonhaun opetuksen apu opiskelussa.

Kysymyksessä 20 tiedustelin, kuinka tärkeä kirjasto oli vastaajille. Suurin osa, 17 eli 50 %, vastaajista katsoi kirjaston olevan heille erittäin tärkeä, 13 eli 38 % kirjasto oli tärkeä, kaksi eli 6 % ei osannut sanoa ja kahdelle kirjasto ei ollut kovinkaan tärkeä (Kuvio 21)



Kuvio 21. Kirjaston tärkeys.

7.7 Avoin palaute

7.7.1 Vapaa sana

Kysymyksessä 21 annoin mahdollisuuden antaa vapaata palautetta kirjastosta. Vastauksia tuli 17.

-“GOOD”

-“To be honest I don't visit the library so often although I'm such a nerd. In my experiences, my (few) visits to the library are nothing to complain, the services are quick and time saving and as I said before, the staffs are really helpful and friend-

ly. For me, that will be better if the library can diversify the novel (in English) section.”

-“Good services”

-“Good, quick services and very useful academic library”

-“well services are good n now talking about library it's also good n obviously it can be much more better than this.”

-“service is good.”

-“Sometimes, there are too few copies of a text book necessary for a class.”

-“Helpful assistants Appropriate opening hours Good atmosphere”

-“Good.”

-“good”

-“The library is up to standard”

-“Good service provided, increase more collection of books with authors.”

-“They deal very polite and friendly. Eager to help the students. They are really careful to students.”

-“Seinäjäki Libarary is working in a very organized way and it helps a lot in meeting study requirements.”

-“It is absolutely well equiped and the staff are very polite and ever ready to offer their assistance.”

-“The seinäjoki academic library has met my expectations”

-“Its very good, i usually gets the book whatever i wanted.”

Palaute oli enimmäkseen hyvää. Palveluja keuhuttiin hyväksi ja nopeiksi. Kirjaston katsottiin täyttäneen odotukset. Muutamassa palautteessa kuitenkin toivottiin lisää kirjoja, sekä romaaneja että kurssikirjoja.

Avoimet palautteet ovat hyvä ja huono asia. Joskus avoimilla kysymyksillä saadaan hyviä ja mietittyjä vastauksia, joskus koehenkilö ei jaksa vaivautua vastaamaan tai vastaa vaillinaisesti.

Tähän kysymykseen saadut vastaukset edustavat molempia, sekä hyviä että huonoja. Yksisanaiset vastaukset eivät anna kunnollista kuvaa henkilön mielipiteestä, mutta ainakin vastaaja on antanut jonkinlaisen mielipiteen. Osa vastaajista ei antanut mitään palautetta. Näitäkään vastauksia ei voi yleistää, mutta ne antavat kuvan siitä mitä osa vastaajista ajattelee kirjastosta ja mitkä ovat heidän toiveensa.

7.7.2 Unelmien kirjasto

Viimeisessä kysymyksessä kysyin, mitä vastaajien unelmien kirjastossa olisi. Vastauksia tuli 18.

-“OK”

-“That will be great if the library can have a large range collection of books, ebooks, daily updated newspapers and magazines, CDs, DVDs and I can access it everywhere!”

-“More collections in English”

-“well i'm not sure about this but ya it should have varieties.”

-“i do not have any dream . if i need any book i can have very easily .”

-“It would have books that are not related to class to read in recreational time. For example: Novels and nonfiction books that are not related to school, but just to read for fun (In English and Finnish)”

-“I'm satisfied with the current library.”

-“More books in English from different fields.”

-“international collection of books of all fields not only about certain language or region from where it is.”

-“more space, more collections, more information sharing”

-“Get more international books and provide news papers in English for non Finnish students”

-“Sports magazines”

-“Good books!”

-“I do not dream about libraries.”

-“The librarian should order more course books especially in the health Library because of the increase of the international students.”

-“It would be better for us if we could get enough books in english.”

-“i think its all enough.”

-“Online book reservations”

Eniten toivottiin lisää kirjoja, erityisesti englanninkielisiä romaaneja, mutta myös kurssikirjoja ja tietokirjoja eri aloilta. Lisäksi toivottiin englanninkielisiä lehtiä, sanomalehtiä, urheilulehtiä sekä CD:tä ja DVD:tä. Osa vastaajista oli tyytyväisiä nykyiseen kirjastoon ja muutama sanoi, ettei unelmoi kirjastoista.

Kuten edellisessäkin kysymyksessä, tässä pätevät samat hyvät ja huonot puolet. Mutta nytkin saadaan tietää mitä kysymykseen vastaajat haluaisivat kirjastolta.

8 LOPUKSI

8.1 Tulosten yhteenveto

Vastausten perusteella vastanneet ulkomaalaiset tutkinto-opiskelijat ovat suurimmaksi osaksi tyytyväisiä korkeakoulukirjastoon ja sen palveluihin. Suurimman osan mielestä kirjastosta oli helppo löytää tarvitsemansa ja opasteet olivat selkeitä. Yli 90 % mielestä kirjaston kokoelma vastasi heidän tarpeitaan opiskelussa, mutta silti jotkut antoivat palautetta kurssikirjojen lisäämisestä. Lisäksi toivottiin muuta englanninkielistä aineistoa kuin vain kurssikirjoja, erityisesti romaaneja. Enemmistön mielestä kirjasto tiedotti tarpeeksi, mutta melkein neljännes vastaajista kaipasi lisää tiedottamista.

Kun kysyttiin Plarin käytöstä, yli puolet koki sen helpoksi tai erittäin helpoksi, mutta yli neljännes ei pitänyt Plarin käyttöä helppona. Suurin osa vastaajista käytti Plaria lainojensa uusimiseen. Yli puolet koki kirjaston verkkosivujen olevan helppokäyttöiset. Suurin osa avoimesta palautteesta oli positiivista ja verkkosivuja sanottiin hyväksi ja selkeiksi. E-aineistojen käytöstä kysyttäessä saatiin selville mitä e-aineistoja vastaajat käyttävät. Suurin osa sanoi e-aineistoja olevan tarpeeksi, mutta yli kolmannes toivoi niitä lisää.

Asiakaspalvelu sai paljon kiitosta ja yli 90 % mielestä asiakaspalvelu oli hyvää tai erinomaista. Avoimessa palautteessa asiakaspalvelua sanottiin ystävälliseksi ja avuliaaksi.

Kirjaston vaikutus opiskeluun on merkittävä. Lähes kaikki vastasivat, että kirjasto oli parantanut heidän opiskelunsa laatua ja yli 90 % sanoi tiedonhaun opetuksen auttaneen heitä opinnoissa. Kun kysyttiin kuinka tärkeä kirjasto oli heille, lähes 90 % vastasi kirjaston olevan heille tärkeä tai erittäin tärkeä.

8.2 Kehitysehdotukset

Koska palaute oli suurimmaksi osaksi positiivista, kehittämisalueita ei ole kovin-kaan paljon. Suurimmat toiveet olivat, että englanninkielinen kokoelma olisi suurempi ja sisältäisi enemmän muutakin kuin kurssikirjoja. Tietenkin korkeakoulukirjaston ensisijainen tehtävä on tuoda opiskelijoiden käyttöön opiskelussa käytettäviä aineistoja. Mutta kenties romaaneja voisi vähitellen lisätä kokoelmaan.

Tiedottamista voisi miettiä, voisiko tiedottamista lisätä jollain tavalla. Plaria ja verkkosivuja voisi myös miettiä voisiko niiden käyttöä ja ulkonäköä selkeyttää vielä enemmän. E-aineistojen hankinta on elävä prosessi ja uusia aineistoja harkitaan ja hankitaan säännöllisesti, joten e-aineistoja tulee varmasti lisää, kuten jotkut vastaajat toivoivatkin.

Muuten kirjaston palvelut näyttävät olevan toimivia.

LÄHTEET

- AMK-tietopalvelu: Online-tilastot. Päivitetty 10.10.2011. [Tietokanta]. Helsinki: Opetusministeriö. Saatavana: http://amkota2.csc.fi:8080/portal/page?_pageid=116,41059&_dad=portal&_schema=PORTAL
- AMKIT – Ammattikorkeakoulujen kirjastot. [Verkkosivusto]. Espoo: AMKIT konsortio. Saatavana: <http://www.amkit.fi/>
- Ammattikorkeakoululaitoksen uudistamisen suuntaviivat. 2011. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. Saatavana: http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Koulutus/koulutuspolitiikka/Hankkeet/amk_uudistus/liitteet/amk_suuntaviivat_060911.pdf
- E-aineistot ja niiden etäkäyttö. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen korkeakoulukirjasto. Saatavana: http://kirjasto.seamk.fi/Suomeksi/Etsitko_tietoa/Ekirjasto.iw3
- ECTS:n pääpiirteet. 2007. [Verkkojulkaisu]. EU: Koulutuksen ja kulttuurin PO. Saatavana: http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/doc/ects/key_fi.pdf
- Etsi, opi ja oivalla yhdessä: Ammattikorkeakoulukirjastojen yhteistyön strategia 2007 – 2010. 2007. [Verkkojulkaisu]. Espoo: AMKIT konsortio. Saatavana: <http://www.amkit.fi/download.php?82c5ad86685d49e7d6e7f02ee388ec3d>
- European Credit Transfer and Accumulation System (ECTS). Päivitetty 11.10.2011. [Verkkosivu]. EU: Euroopan Komissio. Saatavana: http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/doc48_en.htm
- Garam, I. 2011. Kansainvälinen liikkuvuus yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa 2010. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön keskus CIMO. Tietoa ja tilastoja -raportti 2/2011. Saatavana: http://www.cimo.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/cimo/embeds/cimowwwstructure/20985_Kansainvalinen_liikkuvuus_yliopistoissa_ja_ammattikorkeakouluissa_1010.pdf
- Garam, I & Korkala, S. 2011. Kansainvälinen liikkuvuus ammatillisessa ja korkeasteen koulutuksessa 2010. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön keskus CIMO. Fakta: Tietoa ja Tilastoja1A. Saatavana: http://www.cimo.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/cimo/embeds/cimowwwstructure/21094_Faktaa_1_2011a.pdf

- Halu, hinku ja himo: informaatiolukutaito ammattikorkeakoulussa, 2007. [Verkkojulkaisu]. Espoo: AMKIT konsortio. Saatavana: <http://www.amkit.fi/download.php?30d825001243c898ddc742ebee289c19>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Kansainväliset hankkeet. Ei päivystä. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Saatavana: [http://intra.epedu.fi/Opiskelijaintra_\(SeAmk\)/Kansainvalisyys/Kansainvaliset_hankkeet_.iw3](http://intra.epedu.fi/Opiskelijaintra_(SeAmk)/Kansainvalisyys/Kansainvaliset_hankkeet_.iw3) [Vaatii sisäänkirjautumistunnukset]
- Kitinoja, H. 2007. Kansainvälistymisestä nousevat haasteet verkostotoiminnalle. Teoksessa: Ammattikorkeakoulujen verkostohankkeet. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Opetusministeriö. Opetusministeriön julkaisuja 2007:1.116 – 123. Saatavana: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2007/liitteet/opm1.pdf?lang=fi>
- Korkeakoulujen kansainvälistymisstrategia 2009 – 2015. 2009. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Opetusministeriö. Opetusministeriön julkaisuja 2009:2. Saatavana: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/opm21.pdf?lang=fi>
- Kuusinen, I., Turja, T. & Viiri, M. 2001. Ammattikorkeakoulukirjastojen laadullisesta arvioinnista. [Verkkolehtiartikkeli]. [Ei paikkaa]: Kreodi. Saatavana: <http://www.kreodi.fi/artview.asp?ArticleID=125>
- Laitinen, M & Vakkari, M. 2006. Asiakastyytyväisyyden ja tilastojen yhdistelmällä syvemmälle kirjastojen arvioinnissa. [Verkkolehtiartikkeli]. Helsinki: Suomen Tieteellinen Kirjastoseura. Saatavana: <http://pro.tsv.fi/stks/signum/200605/6.pdf>
- Liikkuminen EU/Schengen-alueella. Päivitetty 25.5. 2010. [Verkkosivu]. Helsinki: Ulkoasianministeriö. Saatavana: <http://formin.finland.fi/public/default.aspx?nodeid=34670>
- Opetuksen ja tutkimuksen toimintaympäristö 2020: Korkeakoulukirjastojen kehittäminen digitaaliseksi palveluverkoksi. 2009. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Opetusministeriö. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2009:26. Saatavana: <http://www.okm.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/tr26.pdf?lang=fi>
- Opiskelu EU:n alueella. Päivitetty 29.11. 2010. [Verkkosivu]. Helsinki: Ulkoasianministeriö. Saatavana: <http://www.euarjessa.fi/public/default.aspx?nodeid=37776&contentlan=1&culture=fi-FI>

- Opiskelu Suomessa. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Helsinki: Maahanmuuttovirasto. Saatavana: <http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?path=8,2474>
- Rouvari, A., Laitinen, M., Luokkanen, S., Saarti, J. & Tyrväinen, J. (toim.) 2007. Laatu ratkaisee: Laatu työn opas korkeakoulukirjastoille. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Suomen tieteellinen kirjastoseura. Saatavana: http://www.stks.fi/files/julkaisut/Laatu_Ratkaisee.pdf
- SeAMK General information brochure. 2009. [Verkkoesite]. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Saatavana: <http://intra.epedu.fi/loader.aspx?id=a1f96028-252e-43b0-83f4-7446e2496657>
- SeAMK strategia 2010 – 2015. 2010. [Verkkajulkaisu]. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Saatavana: <http://intra.epedu.fi/loader.aspx?id=805fd21d-c19d-4c15-a794-4316541861af>
- Seinäjoen ammattikorkeakoulun kansainvälisen toiminnan strategia 2015. 2008. [Verkkajulkaisu]. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Saatavana: <http://intra.epedu.fi/loader.aspx?id=2f9a0453-df3e-40b0-af7c-0887438fcd4a>
- Seinäjoen korkeakoulukirjaston kokoelmapolitiikka. Päivitetty 27.1.2011. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen korkeakoulukirjasto. Saatavana: http://kirjasto.seamk.fi/Suomeksi/Tutustu_kirjastoon/Kokoelmapolitiikka.iw3
- Study in Finland. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Helsinki: Kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön keskus CIMO. Saatavana: <http://www.studyinfinland.fi/>
- The ERASMUS Programme – studying in Europe and more. 8.6.2010. [Verkkosivu]. EU: Euroopan Komissio. Saatavana: http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/doc80_en.htm
- The Lifelong Learning Programme: education and training opportunities for all. Päivitetty 12.9. 2011. [Verkkosivu]. EU: Euroopan Komissio. Saatavana: http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/doc78_en.htm
- Tieteellisten kirjastojen tilastotietokanta. Ei päiväystä. [Tietokanta]. Helsinki: Kansalliskirjasto. Saatavana: <https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/index.jsp>
- Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Walliman, N. 2005. You Research Project. 2. uud. p. London: SAGE Publications Ltd.

LIITTEET

LIITE 1 Kyselylomake

Survey to foreign degree students about Seinäjoki Academic Library

Hello! This survey is made to get the opinion of non-Finnish degree students about Seinäjoki Academic Library. With this survey Seinäjoki Academic Library would like to get your opinion about the library such as service, the collection, electronic resources and the library webpage.

If you don't use the library, please answer at least the first four questions, then click **submit** at the bottom.

1) Which degree programme are you studying in?

- Degree Programme in International Business
 Degree Programme in International Business Management
 Degree Programme in Nursing

2) What is your study year?

1. year
 2. year
 3. year
 4. year
 other, specify

3) How often do you visit Seinäjoki Academic Library? (the most suitable option)

- never
 a few times a year
 1-2 times a month
 1-2 times a week
 every day

4) If you answered **NEVER** in the previous question. Can you tell us why you never visit Seinäjoki Academic Library?

5) Which Seinäjoki Academic Library unit do you use the most?

- Campus library
 Business library
 Health library

6) Can you easily find what you are looking for in the library?

- 1 - very unclear 2 - unclear 3 - I don't know 4 - clear 5 - very clear
 Are the signposts clear?

7) The collection

- 1 - not well at all 2 - not very well 3 - i don't know 4 - well 5 - very well
 How well does the library collection meet your needs in your studies?

8) Has the library's services improved the quality of your studies?

- Yes
 No

9) Does the library notify enough about the library news, for example, changes in the opening hours?

- Yes
 No

10) Online catalogue

- 0 - i don't use PLARI 1 - not easy at all 2 - not very easy 3 - i don't know 4 - easy 5 - very easy
 In your opinion, is it easy to use the library's online catalogue, PLARI?

11) Do you use PLARI to renew your loans online?

- Yes
 No

12) If you answered **No** to the previous question, can you tell us why you don't renew your loans online?

13) Webpage

0 - i don't use the library's webpage 1 - not easy at all 2 - not very easy 3 - i don't know 4 - easy 5 - very easy

In your opinion, is it easy to use Seinäjoki Academic Library's webpage?

14) Give your opinion about the library's webpage.

15) Which of databases and e-resources provided by the library do you use? (Choose all that apply)

- BioMed Central CINAHL Ebrary Ebsco Emerald
 ERIC Nelli-portal Ovid PressDisplay Proquest
 PubMed Science Direct MOT dictionary

16) In your opinion, are there enough electronic resources?

Yes No

17) What is the customer service like in the Seinäjoki Academic Library?

Excellent Good Average Poor Very poor

18) If you want to, give feedback on customer service.

19) As a part of your studies, you have had a course/courses on information seeking. Has this helped you to find information/helped you in your studies?

Yes No

20) Importance

1 - not important 2 - not very important 3 - I don't know 4 - important 5 - very important

How important is the Seinäjoki Academic Library to you?

21) Free word about Seinäjoki Academic Library and it's services.

22) What things/services would your dream library have?

Thank you so much for answering this survey! Good luck with your studies!