



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Metropolia-ammattikorkeakoulun kirjaston asiakaskysely ja käyttäjäprofiilien kartoitus

Aaltonen, Joni

2014 Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu
Kerava

Metropolia-ammattikorkeakoulun kirjaston asiakaskysely ja käyttäjäprofiilien kartoitus

Joni Aaltonen
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Maaliskuu, 2014

Joni Aaltonen

Metropolia-ammattikorkeakoulun asiakaskysely ja käyttäjäprofiilien kartoitus

Vuosi 2014 Sivumäärä 44

Tämän opinnäytetyön aiheena tehtiin asiakaskysely kaikille Metropolia- ammattikorkeakoulun opiskelijoille kirjastosta ja sen palveluista ja muodostaa tuloksista käyttäjäprofiileita. Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Päivi Kumarin ja Satu Pyhtilän kanssa, jotka ovat Metropolian informaatikkoja eli kirjaston henkilökunnan jäseniä.

Tutkimuksessa käytettiin laadullista tutkimusmenetelmää. Opiskelijoille lähetettiin Internetissä tehtävä kyselylomake, joka keräsi kaikkiaan 111 kappaletta vastauksia yli 16 000 opiskelijasta. Vastauksista saatiin tietoa mm. opiskelijoiden kirjastopalveluiden käytöstä ja arvostuksen kohteista. Tuloksista muodostettiin käyttäjäprofiilit, jotka oli jaettu koulutusaloihin: sosiaali- ja terveystieteet, tekniikka, liiketalous ja kulttuuri.

Tuloksista selvisi, että opiskelijat arvostavat kirjaston aineiston nopeasti ja helposti saatavuutta ja itsepalvelua. Suurin osa oli tyytyväisiä kirjastopalveluiden nykytilaan ja perehdytystä kirjastopalveluiden käyttöön on saatu hyvin. Käyttäjäprofiilit olivat puolestaan samankaltaisia ja koulutusalojen välillä ei ole juurikaan eroa kirjastopalveluiden käytössä. Kehittämisehdotuksia tuli jonkun verran opiskelijoilta. Haluttiin isompia tiloja kirjastoon, enemmän teoksia ja tiedonhaun perehdyttämistä myös opintojen loppupuolella. Metropolia voisi ottaa nämä mielipiteet huomioon tulevaisuudessa kun kirjastoja ja sen palveluita kehitetään.

Avainsanat: käyttäjäprofiilit, kirjastopalveluiden käyttö, tulokset

Joni Aaltonen

Customer Survey and Forming User Profiles CASE: Metropolia University of Applied Sciences

Year	2014	Pages	44
------	------	-------	----

The subject of this Bachelor's was to conduct customer survey to the students of Metropolia University of Applied Sciences about their library and its services and form user profiles of the results. This thesis was conducted in co-operation with two informatics namely Päivi Kumar and Satu Pyhtilä, who both work at the library of Metropolia.

Qualitative research methods were used in this study. A web-based survey was sent to more than 16 000 students of whom 111 replied. The survey provided information about the use of the library services and what the students valued among the other things. User profiles were made from the results and they were divided based on fields of study: social and health care, technical, business administration and cultural studies.

The results indicate that students appreciate that they can access material quickly and easily as self-service in the library. Most of the students were satisfied with the current state of library services and the students thought they were offered enough training on how to use the library services. The user profiles were very similar to each other and there was very little difference between different fields of study when using library services. The students wanted more literature, more room for studying and more knowledge management training later in studies. These matters should be taken in to account when Metropolia develops their libraries and library services in the future.

Keywords: user profiles, using library services, results

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Metropolia-ammattikorkeakoulun kirjaston asiakaskysely ja käyttäjäprofiilit	6
2.1	Rajaukset	7
2.2	Tutkimusmenetelmät	7
2.3	Kyselytutkimus ja kyselylomake	8
2.4	Tutkimuksen pätevyys ja luotettavuus: validiteetti ja reliabiliteetti	10
2.5	Keskeiset käsitteet	10
3	Asiakas osana kirjastopalveluiden kehittämisessä	11
3.1	Asiakassuuntaisuus	11
3.2	Asiakastiedon kerääminen	13
3.3	Kirjaston asiakasryhmät ja segmentointi	13
4	Kaisa-talo: Helsingin yliopiston kirjasto	15
4.1	Palvelumuotoilu kirjaston kulttuurin uudistajana	15
4.2	Kaisa-talon käyttäjäprofiilien hahmottaminen	16
5	Tulokset	17
5.1	Perustiedot	17
5.2	Kirjaston ja kirjastopalveluiden käyttö	20
5.3	Kirjastopalveluiden käytön perehdytys	25
5.4	Kirjastopalveluiden toimivuus	25
6	Tulosten analysointi	26
6.1	Kirjastopalveluiden käyttö paikan päällä ja verkossa	26
6.2	Ajan viettäminen kirjastossa ja kirjastossa tapahtuva toiminta	26
6.3	Arvostuksen kohteet kirjastossa ja sen palveluissa	27
6.4	Omien laitteiden käyttö kirjastossa	27
6.5	Kirjaston aineiston ja teknisen puolen vastaaminen opiskelijoiden tarpeisiin	27
6.6	Teoksen etsiminen kirjastossa	28
6.7	Mielekkäämpi tapa lainata	28
6.8	Perehdytys kirjastopalveluiden käyttöön	28
6.9	Kirjastopalveluiden toimivuus nykyhetkellä	29
6.10	Kehittämis ehdotukset	29
7	Tuloksista saadut käyttäjäprofiilit	30
7.1	Sosiaali- ja terveysala	30
7.2	Tekniikka	31
7.3	Liiketalous	31
7.4	Kulttuuri	31
7.5	Käyttäjäprofiilien yhteenveto	32
8	Johtopäätökset	32

Lähteet	35
Kuviot	36
Taulukot	37
Liitteet	38

1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena oli kirjastopalveluiden asiakaskysely ja sitä apuna käyttäen muodostaa Metropolia - ammattikorkeakoulun kirjastopalveluiden käyttäjien käyttäjäprofiilit. Näiden avulla oli tarkoitus selvittää, minkälainen on kirjastossa asioiva ja kirjastopalveluita käyttävä opiskelija, minkä tyyppisiä palveluita hän käyttää ja mihin tarkoitukseen. Tarkoituksena oli myös selvittää eri koulutusohjelmien opiskelijoiden kirjastopalveluiden käytön mahdolliset erot, kirjastopalveluiden yleinen taso ja toimivuus ja siihen liittyvät mahdolliset kehittämisehdotukset. Nämä olivat keskeisimmät kysymykset, joihin pyrittiin löytämään vastaus.

Opinnäytetyössä käsiteltiin Metropolia-ammattikorkeakoulun eri toimipisteiden kirjastojen ja kirjastopalveluiden käyttöä mahdollisimman monipuolisesti ja yleisesti, syventymättä millekään tietylle osa-alueelle sen tarkemmin, kuten esimerkiksi e-kirjojen käytettävyyteen. Tutkimus on tehty 2013-2014 välisenä aikana. Materiaalia kerättiin laadullisen tutkimuksen menetelmiä apuna käyttäen.

Opinnäytetyön aihe tuli tietoon ryhmänohjaajan kautta sähköpostin välityksellä. Tutkimuksen varsinainen tilaaja oli Päivi Ylitalo Metropolia-ammattikorkeakoulusta. Päivi oli jo aiemmin tuttu henkilö, sillä hän toimi toimeksiantajana yhdellä oman koulun eli Keravan Laurean kursilla, joka liittyi käyttäjätutkimukseen. Yhteistyökumppanit olivat Leppävaaran Metropolia-ammattikorkeakoulun informaattikot eli kirjaston toimihenkilöt Päivi Kumar ja Satu Pyhtilä. Heidän kanssaan sovittiin tapaaminen aivan aluksi, josta lähdimme yhdessä kehittämään ja suunnittelemaan tutkimusta eteenpäin.

Tutkimus tehtiin lähtökohtaisesti ammattikorkeakoulu - opiskelijan näkökulmasta, mutta kirjaston henkilökunta on vaikuttanut omalta osaltaan tutkimuksen rakenteeseen ja tuonut ammatillisen kosketuksen mukaan. Yhteistyö informaattikojen kanssa oli erittäin tärkeää, sillä siinä yhdistyi molemmat näkökulmat toisiinsa: henkilökunnan ja opiskelijan. Näiden kahden näkökulman yhdistämisen avulla saatiin opinnäytetyöhön tarvittavaa monipuolisuutta ja ammattimaisuutta.

2 Metropolia-ammattikorkeakoulun kirjaston asiakaskysely ja käyttäjäprofiilit

Metropolia-ammattikorkeakoulu on pääkaupunki seudulla toimiva ammattikorkeakoulu. Metropolia-ammattikorkeakoulussa on yhteensä 68 koulutusohjelmaa ja neljä koulutusala: sosi-aali- ja terveyala, tekniikka, liiketalous ja kulttuuri. Opiskelijoita on yhteensä yli 16 000 (Metropolia-ammattikorkeakoulu, 2014).

Opinnäytetyön ja sen pohjaksi tehdyn kyselytutkimuksen pääasiallisena tavoitteena oli suorittaa asiakaskysely ja pyrkiä sen avulla muodostamaan käyttäjäprofiileita Metropolia-

ammattikorkeakoulun opiskelijoista, jotka käyttävät oman toimipisteensä kirjastoa ja sen tarjoamia palveluja. Käyttäjäprofiilit muodostettiin neljän koulutusalan mukaan: sosiaali- ja terveysala, tekniikka, liiketalous ja kulttuuri.

Tavoitteena oli selvittää opiskelijoiden näkemyksiä ja mielipiteitä kirjastosta ja kirjastopalveluista ja mahdollisia kehittämisehdotuksia niihin liittyen. Asiakaskyselyn tuloksista ja käyttäjäprofiileista saaduista tiedoista oli tarkoitus selvittää vastaus mm. seuraaviin kysymyksiin:

- Minkälainen on kirjastoa ja sen palveluita käyttävä opiskelija?
- Minkä tyyppisiä palveluita käytetään ja mihin eri tarkoituksiin?
- Minkälaisia erilaisia asioita opiskelija arvostaa ja kokee mieluisaksi kirjastossa ja sen palveluissa?
- Onko eri koulutusohjelmien opiskelijoilla eroja kirjastopalveluiden käytössä?
- Minkälaisena koetaan kirjaston ja kirjastopalveluiden toimivuus nykyhetkellä?
- Onko opiskelijoilla kehittämisehdotuksia koskien kirjastoa ja kirjastopalveluita tulevaisuuden kannalta?

2.1 Rajaukset

Opinnäytetyössä pyrittiin käsittelemään kirjastoja ja sen tarjoamia palveluita niin monipuolisesti kun on pystytty, syventymättä millekään tietylle osa-alueelle. Esimerkiksi Metropolia-ammattikorkeakoulun verkkosivuja tai niiden toimivuutta ei tutkittu ollenkaan. Verkkosivujen käytön tutkiminen käyttäjäprofiilien muodostamisen kannalta ei juuri tässä tutkimuksessa olisi ollut olennaista. Tarkoitus oli käsitellä kirjastoa ja kirjastopalveluiden fyysistä puolta eli paikan päällä tapahtuvaa toimintaa enemmän kuin verkon kautta tapahtuvaa toimintaa. Esimerkiksi e-kirjoista ja niiden käytöstä oli kysytty opiskelijoilta, mutta se ei ole niinkään liittynyt pelkästään Internetissä tapahtuvaan toimintaan, vaan sitä oli kysytty vertailun vuoksi.

Käyttäjryhmä oli rajattu vain ja ainoastaan Metropolia-ammattikorkeakoulun opiskelijoihin. Opiskelijat olivat tärkeimmässä ja keskeisimmässä roolissa tässä tutkimuksessa ja ainoastaan heidän mielipiteistään oltiin kiinnostuneita.

2.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmät kuuluvat empiiriseen tutkimukseen eli kokemuseräiseen tutkimukseen. Ne ovat konkreettisia aineiston hankinta ja analyysimetodeja tai -tekniikoita, jotka voidaan jakaa määrällisiin eli kvantitatiivisiin ja laadullisiin eli kvalitatiivisiin menetelmiin (Helsingin yliopiston yleisen valtio-opin laitos.)

Laadullinen tutkimus pyrkii ymmärtämään kohteen ominaisuuksia, laatua ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti. Laadullista tutkimusta voidaan toteuttaa monen eri menetelmien avulla. Menetelmissä yhteisenä piirteenä korostuvat näkökulmat kohteen esiintymisympäristöstä ja taustasta, kohteen merkityksestä, ilmaisusta ja kielestä (Jyväskylän yliopisto 2011a.)

Määrällinen tutkimus perustuu kohteen kuvaamiseen ja tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla. Määrällisessä tutkimuksessa ollaan tyypillisesti kiinnostuneista erilaisista luokituista, vertailusta, syy- ja seuraussuhteista, vertailusta ja numeerisiin tuloksiin perustuvasta ilmiön selittämisestä. Määrälliseen menetelmäsuuntauksen sisältyykin paljon erilaisia tilastollisia ja laskennallisia analyysimenetelmiä (Jyväskylän yliopisto 2011b.)

Tutkimuksessa käytettiin laadullista tutkimusta eli kvalitatiivista tutkimusta, jolla oli määrällisen tutkimuksen eli kvantitatiivisen tutkimuksen piirteitä. Aluksi suunnitelmissa oli käyttää kyselylomakkeen lisäksi ryhmä- ja yksilöhaastatteluita. Tarkoituksena olisi ollut saada mahdollisimman yksilökohtaista ja tarkkaa tietoa näiden edellä mainittujen kvalitatiivisten tutkimusmenetelmien keinojen avulla.

Tutkimuksen luonteen ja laajuuden selvityksessä oli kuitenkin pelkän kyselylomakkeen valinta käytettäväksi tiedonkeruu menetelmäksi loogisin valinta. Kyseessä oli monta eri toimipistettä omaava ammattikorkeakoulu, jossa on tällä hetkellä yli 16 000 opiskelijaa. Haastattelujen järjestäminen olisi ollut vaikeaa ja aikaa vievää yhdelle henkilölle. Kyselylomakkeen käyttö soveltui tähän tutkimukseen hyvin, sillä se oli nopea ja helppo toteuttaa ja sillä tavoitettiin suhteellisen suuri joukko ihmisiä kerralla. Kyselylomake oli siis kaiken kaikkiaan oivallinen vaihtoehto suuren opiskelijamäärän vastausten, ajatusten ja mielipiteiden keräämiseksi.

2.3 Kyselytutkimus ja kyselylomake

Kysely kuuluu käyttäjätutkimuksen tavallisimpiin menetelmiin. Monenlaisista erilaisista asioista voidaan esittää käyttäjälle kysymyksiä. Kyselyt voivat koskea yhtä hyvin esimerkiksi jonkin vanhan laitteen ongelmakohtia tai kuinka käyttäjä asennoituu uuteen laitteeseen. Kyselyt antavat käyttäjille mahdollisuuden kertoa omista toiveistaan, tulevista tarpeistaan ja myös pettymyksistään. Kyselyt koskevat useimmissa tapauksissa henkilön asenteita, mielipiteitä, odotuksia, aikomuksia, tavoitteita ja tietenkin myös tietoja ja taitoja (Saariluoma 2004, 42-43.)

Kyselyt jaetaan tavallisimmin kahteen ryhmään: avoimiin ja suljettuihin kyselyihin. Avoimissa kyselyissä käy ilmi kyselyn tarkoitus ja siinä annetaan vastaajien kirjoittaa vapaasti mielipiteensä. Suljettujen kyselyiden kohdalla puolestaan tutkijat määrittelevät kaikkien kysymysten joukon ja antavat niihin vastausvaihtoehdot. On tapana myös yhdistellä molempia kyselyjen

päättyneitä siten, että molempia kysymyksiä kysytään. Avoimissa kysymyksissä vahvuutena on se, että vastaajilla on suurempi vapaus käyttää omia lähtökohtiaan tulkitessaan kysymyksiä. Suljettujen kysymysten vahvuutena puolestaan on, että ne antavat usein täsmällistä informaatiota siitä, mistä tutkijat ovat nimenomaisesti kiinnostuneita. Kyselyn tyyppin valitseminen riippuu luonnollisesti siitä, millaista kyselyä käytetään (Saariluoma 2004, 42-43.)

Kyselylomakkeen avulla voidaan kerätä laadullista ja määrällistä tietoa. Jos vastaajia on monta, tulee laadullista tietoa tuottavien avointen kysymysten määrää rajoittaa, jotta saadaan työmäärää pienemmäksi (Ok-opintokeskus 2011.)

Ulkonäöltään kyselylomakkeen tulisi olla sellainen, että se houkuttelee vastaamaan. Vastausohjeiden tulee lisäksi olla hyvin selkeät, että väärinkäsityksiä ei tulisi. Lomake ei voi olla liian pitkä, mutta kuitenkin sen avulla tulee voida kerätä tarpeeksi hyödynnettävää tietoa (Ok-opintokeskus 2011.)

Tässä tutkimuksessa käytettiin Laurea-ammattikorkeakoulun e-lomaketta eli Internetissä tehtävää kyselylomaketta. E-lomakkeen käyttö opinnäytetyössä oli helppo valinta, sillä se on tullut tutuksi jo ennestään opiskelun aikana. E-lomake oli täysin ilmainen ja kuten edellä mainittu, se oli tuttu entuudestaan, ja siksi looginen vaihtoehto.

Kyselylomakkeeseen kuului kolme eri osiota: perustiedot, kysymykset kirjastopalveluista ja niiden käytöstä ja avoimet kysymykset. Kysymyksiä oli yhteensä 17 kappaletta (14 suljettua ja 3 avointa kysymystä), joista 16 oli pakko vastata. Avoin kysymys, joka oli vapaaehtoinen vastata, koski mahdollisia kehittämissuunnitelmia kirjastoon ja sen palveluun liittyen.

Kysymyslomakkeen kysymykset pyrittiin tekemään selkeiksi ja muutenkin helposti ymmärrettäviksi ja vastattaviksi. Kysymyksistä pyrittiin lisäksi tekemään mielekkäitä eli sellaisia, jotka jaksetaan lukea kunnolla alusta loppuun ja joihin jaksetaan vastata ajatusten kanssa. Aluksi oli suunnitteilla joihinkin vaihtoehtokysymyksiin tarkentava osio, missä opiskelija joutuisi valitun vaihtoehdon lisäksi tarkentamaan tekemäänsä valintaa ja perustelemaan sitä. Tämä päätettiin kumminkin karsia pois, sillä vaikka siitä olisi saanut enemmän laadullista tietoa irti, olisi opiskelija esimerkiksi voinut kokea sen turhauttavaksi ja jättää vastaamatta kokonaan kyselyyn. Avoimiin kysymyksiin pyrittiin keskittämään kaikki ”syvempi” ja laadullisempi asia-puoli.

Kyselylomaketta testattiin monen kertaan omasta toimesta, aikaisemmin mainittujen kirjaston toimihenkilöiden Sadun ja Päivin testaamana ja myös opiskelukaverin toimesta. Näillä eri testauksilla pyrittiin kartoittamaan mm. kyselylomakkeen toimivuus ja kysymysten muotoilu ja ymmärrettävyys.

2.4 Tutkimuksen pätevyys ja luotettavuus: validiteetti ja reliabiliteetti

Validiteetilla eli toisin sanoen tutkimuksen pätevyydellä ja luotettavuudella tarkoitetaan tutkimusmenetelmän kykyä selvittää sitä, mitä sillä on tarkoitus selvittää. Validiteetin laskeminen on periaatteessa helppoa: mitattua tulosta verrataan todelliseen tietoon mitattavasta ilmiöstä. Tämä ajattelumalli liittyy perinteiseen positiiviseen näkemykseen, jossa tutkimusmenetelmiä apuna käyttäen tavoitellaan totuutta vain empiiristen kokeiden, havaintojen ja mittausten avulla (Virtuaali- ammattikorkeakoulu 2007a.)

Reliabiliteetti-käsite kuuluu puolestaan yleensä määrälliseen eli kvantitatiiviseen tutkimukseen. Reliabiliteetilla eli mittarin tai menetelmän luotettavuudella tarkoitetaan tutkimusmenetelmän ja käytettyjen mittareiden kykyä saavuttaa tarkoitettuja tuloksia. Nykyajan tilasto-ohjelmien aikakautena reliabiliteettikysymys saattaa kaventua mittausvirheen arvioinniksi, joka puolestaan on tilasto-ohjelmiin valmiiksi sisäänrakennettu (Virtuaali- ammattikorkeakoulu 2007b.)

Tämän tutkimuksen validiteettia ja reliabiliteettia on arvioitu tutkimuksen lopussa johtopäätösten yhteydessä. Tämä johtuu siitä, että niiden arvio voidaan tehdä perusteellisesti vasta sitten, kun kaikki tulokset on analysoitu.

2.5 Keskeiset käsitteet

Asiakslähtöisyys= Asiakkaiden toiveet, tarpeet ja odotukset ovat kirjaston ja sen henkilöstön toiminta- ja ajattelutavan perustana.

Asiakassuuntaisuus= Tarkoittaa samaa kuin asiakslähtöisyys.

Kvalitatiivinen tutkimus= Laadullinen tutkimus.

Kvantitatiivinen tutkimus= Määrällinen tutkimus.

Käyttäjäprofiili= Käyttäjän ryhmittely erilaisiin ryhmiin ja luokkiin.

Palvelumuotoilu= Palveluiden kaupallinen ja käyttäjälähtöinen kehittäminen muotoilun menetelmiä apuna käyttäen.

Reliabiliteetti= Tutkimusmenetelmän ja käytettyjen mittareiden kyky saavuttaa tarkoitettuja tuloksia.

Segmentointi= Asiakkaiden jako erilaisiin ryhmiin ja luokkiin. Tarkoittaa samaa kuin käyttäjäprofilointi.

Validiteetti= Tutkimusmenetelmän kyky selvittää sitä, mitä sillä on tarkoitus selvittää.

3 Asiakas osana kirjastopalveluiden kehittämisessä

Asiakkaaksi yritystoiminnassa määritellään henkilöt, jotka ovat markkinointi- ja myyntitoimenpiteiden kohteena. Asiakkuuden määritelmän voi täyttää yhtä hyvin yksilö kuin ryhmäkin. Yrityksessä toimivat tietävät, että vaikka asiakas kuuluisikin johonkin tiettyyn asiakasryhmään, toivoo hän useimmiten saavansa tulla kohdelluksi yksilönä (Lovio & Tiihonen 2005, 19.)

Sekä yksityisellä ja julkisella sektorilla voi olla sisäisiä tai ulkoisia asiakkaita. Sisäiset asiakkaat ovat osa omaa organisaatiota tai jotain toista julkista organisaatiota. Ulkoisen asiakkaan määritelmä sen sijaan voi vaihdella palvelukohtaisesti. Pääasiallisesti julkisten palvelujen, kuten käyttöoikeudeltaan avoimien yliopistokirjastojen, asiakkaita ovat yksityiset kansalaiset tai organisaatiot. Asiakkaan ja palvelun tuottajan suhteen mukaan vaihtelee myös asiakkaan rooli (Sinikara, Forsman, Karppinen, Lammi 2010, 206-207.)

Asiakas pysyy asiakkaana yrityksessä tai kirjastossa, vaikka hän ei olisikaan vähään aikaan käyttänyt jotain palvelua. Asiakassuhteiden luominen yksittäisten palvelutapaamisten rinnalla korostuu yrityksessä. Tarpeet, jotka asiakas omaa, saattavat kuitenkin muuttua nopeasti. Asiakas, joka valittaa saamastaan palvelusta, on tärkeä, sillä hän auttaa omalla palautteellaan korjaamaan palvelun puutteita (Lovio & Tiihonen 2005, 19.)

3.1 Asiakassuuntaisuus

Lähes samaa tarkoittavia käsitteitä ovat asiakassuuntaisuus, - keskeisyys tai - ohjautuvuus sekä asiakasherkkyyys. Asiakassuuntaisuuden käsitettä käytetään yleensä kirjastojen laatuarvioinneissa. Asiakslähtöisyys on usein käytetty ja yleinen termi, vaikka nykyään tämän tilalla suositellaankin käytettäväksi asiakassuuntaisuuden käsitettä. Tämä johtuu siitä, että asiakslähtöisyyden käsite voi luoda virheellisen mieltymän asiakkaasta, joka "lähtee" pois. Kaikki edellä mainitut käsitteet palvelujen saatavuuden ja laadun lisäksi tarkoittavat sitä, että asiakas on keskeisessä roolissa palvelutuotannossa ja hänen henkilökohtaiset tarpeensa ja toiveensa otetaan huomioon. Palveluita kehittäessä asiakasta ei jätetä ulkopuoliseksi henkilöksi, eivätkä palveluun saa vaikuttaa ammattilaisten käsitykset siitä, mikä olisi parasta asiakkaalle (Lovio & Tiihonen 2005, 22-23.)

Suomessa asiakassuuntainen vaihe sai alkunsa 1980-luvulla markkinoinnissa. Tämä vaihe sai alkunsa siitä, kun kuluttajat alkoivat vaatia aikaisempaa kattavampia tuotevalikoimia, laadukkaampia tuotteita ja yleisesti ottaen parempaa palvelua. Asiakassuuntaisuuden yhtenä kulmakivenä voidaan pitää asiakkaiden ryhmittelyä eli toisin sanoen segmentointia asiakkaiden arvomaailman, kulutustapojen, elämäntyylien, tarpeiden jne. mukaan. Esimerkiksi asiakassuuntaisella yrityksellä on tyypillistä toimiva palautejärjestelmä eli toisin sanoen vuorovaihtus asiakkaan kanssa, joka jatkuu myös kaupanteon jälkeen. Vielä 1990-alussa asiakassuuntainen ajattelu markkinoinnissa oli osana toimintaa vain edistyksellisimmissä yrityksissä (Kuopion ammatillinen aikuiskoulutuskeskus a.)

Kaiken kaikkiaan asiakassuuntaisuus on sitä, että asiakkaiden toiveet, tarpeet ja odotukset sellaisina kun he itse ne haluavat ilmaista ovat kirjaston ja sen henkilöstön toiminta- ja ajattelutavan perustana. Asiakassuuntaisuudesta hyvä esimerkki on, että heidät otetaan mukaan päätöksen tekoon ja heidän toiveitansa kuunnellaan vaikkapa kirjaston aukioloajoista ja aineistohankintojen suunnittelusta (Lovio & Tiihonen 2005, 23.)

Tunnuspiirteenä asiakassuuntaisuudessa voidaan pitää sitä että palvelu, joka on tarjottu, pohjautuu johonkin todelliseen tarpeeseen. Asiakkaan yksilöllisiä tarpeita pyritään ottamaan huomioon, eikä pelkästään tarjota sellaisia palveluita, jotka sopivat kirjaston käyttäjille vain keskimäärin. Useimmiten asiakas on enemmän kiinnostunut siitä, minkälaista palvelua juuri hän saa yksilönä, kuin siitä, kuinka hyvin häntä yleisesti palvellaan. Työntekijälle palvelutapahtuma saattaa olla yksi monien muiden joukossa, mutta asiakkaalle se on kuitenkin ainutkertainen tapahtuma (Lovio & Tiihonen 2005, 23.)

Valinnanvapaus kuuluu asiakassuuntaisuuteen ja on tärkeä osa sitä. Asiakkaan täytyy esimerkiksi saada valita eri palvelukanavien välillä. Yksi henkilö haluaa vaikkapa ilmoituksen varaamastaan aineiston saapumisesta sähköpostilla, toinen asiakas saattaa haluta puhelinsoiton välityksellä saman tiedon. Yksipuolisen ja rutiineihin kangistuneen palvelun välttäminen mahdollisuuksien mukaan on tärkeää. Kirjaston työntekijän tulisi kohdella jokaista asiakasta yksilöllisesti, olla hänestä erikseen kiinnostunut, ottaa huomioon tarpeet ja erityistoivomukset ja mahdollisuuksien mukaan joustaa asiakaskohtaisesti. Vaikka ajat olisivat kiireelliset ja työntäytteiset, tulisi asiakkaan kuitenkin saada empaattista, yksilöllistä ja vilpitöntä palvelua (Lovio & Tiihonen 2005, 23-24.)

Asiakkaan etu on tärkeä ja se otetaan aina huomioon asiakassuuntaisessa palvelussa. Aktiivinen tiedottaminen kaikista palvelumahdollisuuksista on olennaista ja se tulee suhteuttaa esimerkiksi asiakkaan ikään. Tämä johtuu siitä, että asiakas ei voi aina tietää kaikkia palveluja eikä näin ollen pysty niitä pyytämään. Esimerkiksi asiakkaan tietämättömyyttä ei tule

käyttää hyväksi vain palvelun nopeuttamiseksi. Kulmakivenä on myös pitää kiinni niistä lupa-
uksista, joita asiakkaalle on annettu (Lovio & Tiihonen 2005, 24.)

Asiakkaanohjautuvuutta kehittää asiakaspalautteesta oppiminen. Asiakassuuntaisuus koko or-
ganisaatiossa on asiakasnäkökulman huomioonottamista myös sellaisissa osa-alueissa, joissa ei
välttämättä ole minkäänlaista vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa (Lovio & Tiihonen 2005,
24.)

3.2 Asiakastiedon kerääminen

Kirjaston kehittymisen edellytys on asiakkaisiin liittyvän taustatiedon, toivomusten ja odotus-
ten kerääminen eri tavoin, muutoin saattaa käydä sillä tavoin, että kirjastoa kehitetään vain
henkilökunnan lähtökohdista. Innovoimaan pääsee harvemmin pelkkien asiakastytyväisyys-
kyselyjen pohjalta. Tulokset tällaisista kyselyistä antavat usein myönteisen julkisuuskuvan
kirjastosta ja ovat yleensä ottaen muutenkin hyviä. Tämä taas johtuu siitä, että kyselyt teh-
dään usein pääasiallisesti kirjaston omasta näkökulmasta ja silloin aineistoja ja palveluita ja-
tellaan ja kuvataan kirjastotermein ja pitäydytään siihen, mitä on jo ennestään tarjolla. Kyse-
lyissä tavoitteena on keskittyä muotoihin ('käytäväkö kirjaston tarjoamia tietokantoja/ e-
lehtiä/ e-kirjoja/verkkopalveluita') itse sisältöjen sijaan ja harvemmin kysytään mitä seurauk-
sia asiakkaan kirjaston käytöstä on ollut tai minkälaista lisäarvoa se on hänelle tuonut. Tietty
kuva kirjastosta ja sen mahdollisuuksista on käyttäjillä ja siihen kuvaan ei välttämättä mahdu
toivomukset erilaisista toimintamuodoista (Almgren & Jokitalo 2011, 21-22.)

Liikejohdon termiä lainatakseen, asiakastieto voi myös jäädä organisaation siiloihin, joista
palvelutiski voisi toimia kirjastoiesimerkinä. Arvokas palaute ei saavu sinne, missä tietoa
tarvittaisiin ja missä muutoksia voitaisiin toteuttaa (Almgren & Jokitalo 2011, 22.)

Kirjaston ulkopuolella sosiaalisessa mediassa kertyy myös asiakkaisiin liittyvää tietoa. Tästä
esimerkinä ovat vaikkapa erilaiset blogit, Twitter ja Facebook. Asiakastiedon havaitseminen
tällaisista kanavista on kuitenkin vaikeampaa. Arvokas asiakaspalaute sosiaalisessa mediassa
löytyy myös käyttäjien välisistä keskusteluista, joiden seuraaminen voisi olla hyvinkin opetta-
vaista ja hyvin käytettyä aikaa kehittämistyön kannalta (Almgren & Jokitalo 2011, 22.)

3.3 Kirjaston asiakasryhmät ja segmentointi

On haasteellista ottaa huomioon laajan asiakaskunnan erilaiset toiveet ja palvelutarpeet. Jot-
ta kirjasto - ja tietopalvelut voisivat kehittyä, edellyttää se käyttäjäryhmien ja heidän kirjas-
tonkäyttötottumustensa tuntemista. Yrity maailmassa tästä käytetään nimitystä asiakkuuden
hallinta. Asiakkuuksien hallinta kirjastossa perustuu erilaisten asiakastarpeiden tunnistami-

seen. Asiakkaat voidaan jakaa ja luokitella erilaisiin ryhmiin ja tätä kutsutaan segmentoinniksi. Menetelmä, missä palvelut suunnitellaan, helpottaa monipuolisen palvelutarjonnan kehittämistä. Kun asiakasryhmä on selkeä, on tälle helpompi kohdentaa palvelujakin. Ryhmät, jotka eivät käytä tällä hetkellä kirjastopalveluita, tulisi myös ottaa huomioon asiakkuuden hallinnassa. Eri palvelukanavien kautta, kuten esim. internetpalvelut tai kirjasto, voidaan myös palvella eri asiakasryhmiä (Lovio & Tiihonen 2005, 29.)

Segmentointi liike-elämän maailmassa tarkoittaa sitä, että kokonaismarkkinointi jaetaan ja ryhmitellään toisistaan erottuviin pienempiin ja keskenään samanlaisiin osiin. Tämän ryhmitelyn jälkeen markkinointikeinoja (eri myyntiperustelut ja mainosmuodot) apuna käyttäen kullekin eri segmentille markkinoidaan eri tuotteita. Yritys pyrkii segmentoinnin avulla paremman kannattavuuden ja tuloksen saavuttamiseen: monesti on kannattavampaa myydä pienehköille homogeenisille ryhmille kuin myydä epäyhtenäisille kokonaismarkkinoille. Kulmakivenä on löytää oikeat ja sopivat markkinoiden kohderyhmät. Kuitenkin huomioitava asia segmentoinnissa on se, että sen raja ei saa olla minkäänlainen aita, jonka yli ei saa ostaa. Yksilöllistymisen myötä segmentointi on tullut yhä vain haasteellisemmaksi ja vaikeammaksi. Markkinat ovat menneet pirstaleiksi. Samat henkilöt vaihtavat mielipiteitään ja haluavat monia eri asioita (Kuopion ammatillinen aikuiskoulutuskeskus b.)

Kirjaston ja kaupallisen maailman segmentointi kuitenkin eroaa toisistaan siinä, että yritysmaailmassa etsitään maksukykyistä yleisöä, kun taas kirjastossa tilanne on usein päinvastainen. Segmentoinnin avulla pyritään tunnistamaan kohderyhmät, jotka ovat jääneet vähälle huomiolle tai unohtettu kokonaan. Nämä kyseiset kohderyhmät ovat useassa tapauksessa syrjäytymisvaarassa tai eivät ainakaan ole markkinoiden ostovoimaisempia ryhmiä (Almgren & Jokitalo 2011, 16.)

Ikä, elämänvaihe ja -tapa tai harrastukset ja kiinnostuksen kohteet ovat niitä asioita, joiden avulla voidaan määritellä asiakasryhmiä. Kirjastopalvelu on nykyään monikaavaista ja sekini vaatii onnistuakseen käyttäjien ja asiakasryhmien tuntemusta: ketkä voidaan tavoittaa sosiaalisessa mediassa ja mitä eri kirjaston palveluita he tarvitsevat tai käyttävät? (Almgren & Jokitalo 2011, 17.)

Segmentit ovat monisyisiä nykyään ja jakautuvat pienempiin osiin kuin vain lapsiin, teineihin, naisiin, miehiin, työikäisiin ja siitä vanhempiin henkilöihin. Kirjastoillakin on entisiä ja nykyisiä käyttäjiä, menetettyjä ja potentiaalisia asiakkaita. Ei-käyttäjiin kuuluu niitä, joista voitulla kirjaston ystäviä ja myös niitä, jotka ei millään keinolla tule kirjastoon käymään. On syytä pohtia myös sitä seikkaa, että onko tavoitteena saada kaikki kirjaston asiakkaita. Onko riittävää, että ei-käyttäjillä on tieto kirjaston toiminnasta? Jos tämä on asian laita, pitää pohtia, kuinka tieto saadaan toimitetuksi heille? (Almgren & Jokitalo 2011, 17.)

Vaikka alkaisimme seurata liike-elämän esimerkkiä siirtyä tuotokeskeisestä asiakaskeskeiseen ajatteluun ja siirtäisimme painopisteen kokoelmasta asiakkaisiin, on pohdittava, mihin kaikkien asiakkaan pitää saada tehdä vaikutus. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kokoelma hylättäisiin kokonaan. Vaikka keskitytään asiakkaan ja henkilökunnan suhteeseen, ei kirjasto-palveluja voi kuitenkaan toteuttaa ilman kokoelmaa, kokoelman dokumentointia ja kokoelma-työtä (Almgren & Jokitalo 2011, 17.)

Mitä sitten tarkoittaa kysymys, että kirjasto on käyttäjää varten? Kuinka pitkälle käyttäjän rooli ulottuu kirjaston toiminnan, palveluiden kehittämisen tai kokoelman muodostaminen ohjaamisessa? Mitkä ovat ne kirjaston toiminnan osa-alueet tai tehtävät, joihin käyttäjällä ei ole mitään vaikutusta? Tarkoitus ei ole pistää käyttäjää vastaamaan kirjaston kehittämistyöstä. Kuinka suureksi asiakkaan rooli asetetaan? (Almgren & Jokitalo 2011, 17.)

Kirjasto asettaa toiminnalleen tavoitteet ja muotoilee strategiansa. Kirjastolaitoksella on oma tehtävä ja missio, joka on kirjaston asiakastakin johdettavissa, mutta muotojen ja keinojen suunnittelussa yhteistyö käyttäjän kanssa on tärkeää. Asiakasajattelu, kirjaston käyttäjien osallistumiselle ja kuulemiselle, voidaan kehittää palveluita, kohdistaa ne oikein ja siten viime kädessä helpottaa käyttäjien elämää, tukea kuntalaisten oppimista ja rikastaa heidän vapaa-aikaansa (Almgren & Jokitalo 2011, 18.)

4 Kaisa-talo: Helsingin yliopiston kirjasto

Kaisa-talo on Helsingin yliopiston pääkirjasto ja siinä odotetaan käyvän noin 5000 asiakasta päivässä ja yli miljoona kävijää vuodessa. Siirryttäessä Kaisa-taloon, on Helsingin yliopiston kirjasto panostanut paljon palvelujen kehittämiseen (Lanto 2012, 63.)

Pääasiallisena tarkoituksena ja haasteena on parantaa noin 100 000 käyttäjän palveluita. Peruspalvelun kehittäminen kaikissa kirjaston toimipisteissä on palvelujen kehittämisen pääpaino. Opiskelijat ovat kirjaston suurin käyttäjäryhmä ja myös ensisijainen kohderyhmä (Lanto 2012, 63.)

4.1 Palvelumuotoilu kirjaston kulttuurin uudistajana

Palveluiden merkitys on kasvussa yhteiskunnassa. Tuotannosta niiden osuus on jopa kaksi kolmasosaa. Yritysmaailmassa palveluihin liittyvää systemaattista tutkimusta ja tuotekehitystä on kuitenkin tehty vasta vähän. Samanaikaisesti muotoilutoiminnan osa-alue on laajentunut tuotekehityksestä muille yritystoiminnan osa-alueille kuten, kuluttajan tuntemukseen, strategiatyöhön ja käyttäjäkeskeiseen suunnitteluun sekä viestintään. Näistä elementeistä on syntynyt sitten palvelumuotoilu-käsite (Aalto yliopisto.)

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palveluiden kaupallista ja käyttäjälähtöistä kehittämistä muotoilun menetelmiä apuna käyttäen. Keskeisimpänä tavoitteena on sellainen palvelukokemus, joka vastaa palveluntarjoajan ja käyttäjän tarpeita. Tarkoituksena on siis varmistaa, että asiakkaan palvelukokemus on johdonmukainen ja selkeä. Palvelumuotoilun avulla asiakkaan kokemusta voidaan muotoilla ja ohjata tavoiteltuun suuntaan (Kulmat, 2013.)

Älyllistä designia-hanke oli kirjaston käynnistämä projekti, jotta palvelut voisivat kehittyä. Tämä oli yksi Helsingin yliopiston World Design Capital 2012-teemavuoden hankkeista. Tavoitteena hankkeessa oli palvelumuotoilun keinoin uudistaa palveluita ja samalla juurruttaa käyttäjiä osallistava toimintatapa osaksi kirjaston arkea. Helsingin yliopiston hanke tehtiin yhteistyössä Suunnittelutoimisto Taivas -nimisen yrityksen kanssa sekä palvelumuotoilija Mikko Koiviston kanssa. Muita yhteistyökumppaneita olivat kirjaston omat käyttäjät, arkkitehtitoimisto sekä yliopiston viestintäyksikkö ja tilakeskus (Lanto 2012, 63-64.)

Palvelumuotoilu kirjastomaailmassa tarkoittaa vuorovaikutteisen ja käyttäjälähtöisen palvelukulttuurin luomista. Termillä tarkoitetaan myös asiakaspalvelujen uudistamista ja yhdenmukaistamista. Palvelueleillä ja kirjastoetiketeillä tehdään kirjaston käyttöä sujuvammaksi ja samalla kehitetään asiakasviestintää ja visuaalista ilmettä. Kirjastoetiketillä halutaan ensisijaisesti vinkata ja ilmaista käyttäjille kirjaston potentiaalisuus. Halutaan kertoa minkälaisia mahdollisuuksia kirjaston palvelut ja tilat tarjoavat erilaisille oppijoille ja työskentelytavoille. Sen avulla estetään tulevien ongelmatilanteiden syntymistä ennakkoon, kuten vaikkapa äänekästä toimintaa rauhalliseksi tarkoitettussa tilassa (Lanto 2012, 64.)

Puolestaan palvelueleillä tarkoitetaan palvelutilanteissa käytettäviä toimintatapoja, jotka ovat yhdenmukaisia. Tavoitteena on saada käyttäjäkeskeinen kehittäminen jatkossa vakiinnutettua osaksi kirjaston normaalia toimintatapaa (Lanto 2012, 64.)

Kirjaston henkilökunta ja käyttäjät osallistuivat molemmat hankkeeseen monin erilaisin tavoin. IDIS perustettiin uudeksi työkaluksi ja tämä on kaikille avoin verkkopohjainen käyttäjäyhteisö. Sen kautta yli 100 aktiivista käyttäjää on osallistunut keskusteluun ja ideointiin. Kirjasto näyttäytyy asiakkaiden toiveissa yhä enemmän sosiaalisena kohtaamispaikkana ja tietokeskuksena, joka ylittää laitosrajat (Lanto 2012, 64.)

4.2 Kaisa-talon käyttäjäprofiilien hahmottaminen

Laajaan kartoitustyön pohjalta pystyttiin Kaisa-taloon määrittelemään neljä toisistaan erottuvaa käyttäjäryhmää. Ryhmät olivat kiireiset ja itseohjautuvat piipahtajat, kirjaston tiloja ja palveluita ahkerasti käyttävät pesiytyjät, itsenäiset ja järjestelmällistä tietoa käyttävät penkojat sekä kirjastoon tutustuvat ja apua tarvitsevat palveltavat. Palvelukokemuksen haasteet

ja kunkin ryhmän tarpeet tunnistettiin, ja jatkotyötä varten esitettiin kehittämiskohteet (Lanto 2012, 65.)

Kirjaston koko palvelupolku alkoi hahmottua hankkeessa ja myös siihen liittyvät etenemistä estävät tai asiakaskokemusta heikentävät tekijät. Kun nämä seikat pystyttiin tunnistamaan, oli helpompi miettiä ratkaisuja näihin ongelmiin (Lanto 2012, 65.)

Yli 200 palveluideaa syntyi erilaisissa työpajoissa, joista puolestaan 20 valittiin jatkokehitettäväksi. Näistä itse tuotantoon valittiin 10 konseptia. Kaikki syntyneet uudet palvelut otettiin tai tullaan ottamaan käyttöön kaikissa kampuskirjastoissa Kaisa-talon lisäksi (Lanto 2012, 66.)

Keskustan kampuskirjaston johtajan Päivi Kaiposen mukaan hanke on kehittänyt kirjaston kykyä kommunikoida moninaisten käyttäjäryhmien kanssa ja huomioida heidät paremmin. Päivin mukaan kirjaston sisäisiä prosesseja tarkastellaan tulevaisuudessa asiakasnäkökulmasta käsin ja tämä vaikuttaa koko organisaatioon (Lanto 2012, 66.)

5 Tulokset

E-lomakkeelta saadut vastaukset tallentuivat e-lomakkeen omaan järjestelmään, jonka jälkeen ne siirrettiin laskentataulukon. Laskentataulukossa tiedot järjesteltiin ja suljetuista kysymyksistä, joita oli 14 kpl, tehtiin erilaisia kuvioita. Yhteensä vastauksia tuli 111 kappaletta. Avoimet kysymykset (3 kpl) ovat käytä läpi kuvioiden jälkeen.

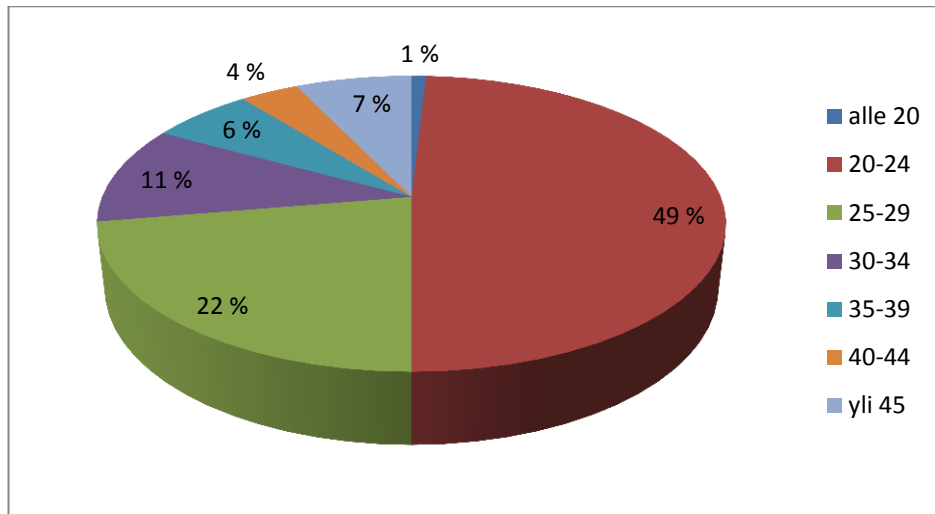
Kyselomakkeesta tuli tieto Metropolia-ammattikorkeakoulun opiskelijoille heidän omaan Intraansa. Vastausaikaa oli annettu opiskelijoille viikko eli 15.10 -22.10.2013 välisenä aikana tuli vastata kyselyyn. Viikko oli looginen valinta kyselyn kestoksi, sillä se ei ollut liian pitkä ja se riitti keräämään tarpeeksi vastauksia isolta ammattikorkeakoululta. Kyselyn ajankohta oli lokakuu, sillä se oli kuukausi, jolloin kaikki opiskelijat ovat koulussa ja kukaan ei ole esim. loman vietossa.

Kaiken kaikkiaan kyselyyn vastasi siis 111 opiskelijaa, joka oli loppuen lopuksi aika vähän yli 16 000 opiskelijasta. Kuitenkin yli 100 opiskelijan vastaukset tähän opinnäytetyöhön olivat riittävät ja niiden purkaminen, ryhmittely ja analysointi eivät olleet ”liian” paljon resursseja ja aikaa vievää.

5.1 Perustiedot

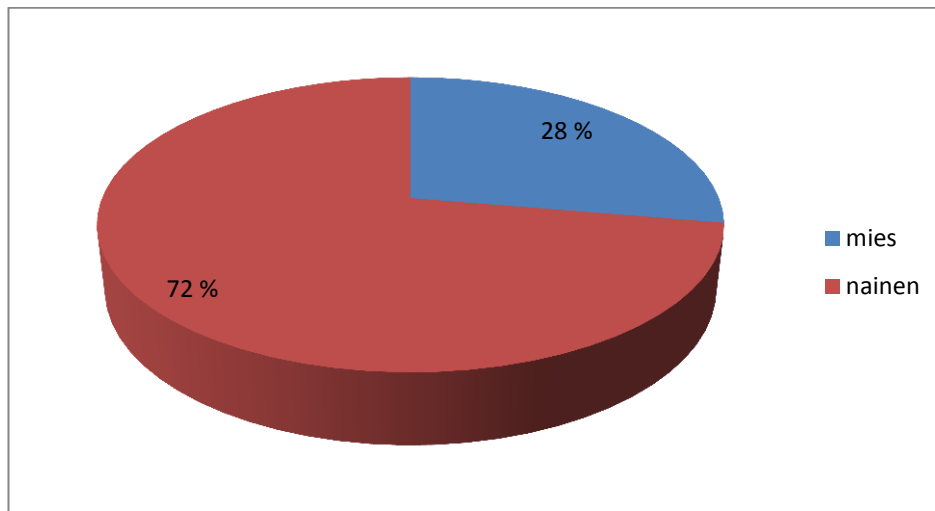
Ensimmäisessä kysymyksessä oli tiedusteltu opiskelijoiden ikää (Kuvio 1). Melkein puolet vastaajista kuului ikäryhmään 20-24 (49 %). Seuraavaksi suurin ikäryhmä oli 25-29 -vuotiaat

(22 %), sitten 30-34-vuotiaat (11 %), yli 45 - vuotiaat (7 %) ja seuraavaksi 35-39-vuotiaat (6 %) ja 40-44 -vuotiaat (4 %). Ainoastaan yksi henkilö vastaajista oli alle 20 - vuotias (1 %).



Kuvio 1. Vastaajien ikä.

Suurin osa vastaajista oli naispuolisia henkilöitä ja heitä oli 72 % vastanneista (Kuvio 2). Miespuolisia henkilöitä oli selvästi pienempi määrä eli 28 %.



Kuvio 2. Vastaajien sukupuoli.

Alla on listattu Metropolia-ammattikorkeakoulun kaikki toimipisteet ja näytetty vastaajien määrä kustakin toimipisteestä (Taulukko 1). Eniten vastanneita oli Leiritien toimipisteessä, joka sijaitsee Vantaan Myyrmäessä (25 kpl). Sen jälkeen suurimmat vastaajamäärät tulivat Helsingin toimipisteistä: Tukholmankatu (20 kpl), Bulevardi (15 kpl) ja Sofialehdonkatu (15

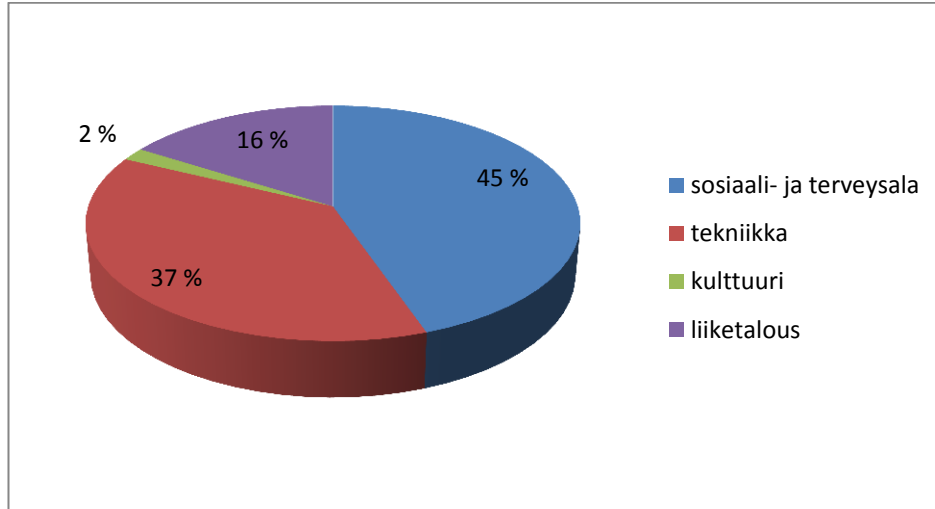
kpl). Tämän jälkeen tuli Espoon toimipiste (Vanha maantie), jossa vastanneita oli 10 kpl ja Helsingin Mannerheimintien toimipiste, jossa vastaajia oli 9 kpl.

Pienemmän vastaajamäärän omaavat toimipisteet olivat Helsingin Vanha viertotie (6 kpl), Agricolankatu (4 kpl), Albertinkatu (4 kpl) ja Onnentie (2 kpl). Helsingin toimipisteistä Ruoholahdentorilta ja Hämeenkadulta tuli kummastakin vain 1 kpl vastauksia.

Agricolankatu, Helsinki	4
Albertinkatu, Helsinki	4
Bulevardi, Helsinki	15
Hämeentie, Helsinki	1
Leiritie, Myyrmäki, Vantaa	25
Mannerheimintie, Helsinki	9
Onnentie, Helsinki	2
Ruoholahdentori, Helsinki	1
Sofianlehdonkatu, Helsinki	15
Tukholmankatu, Helsinki	20
Vanha maantie, Espoo	10
Vanha viertotie, Helsinki	6

Taulukko 1. Vastaajien toimipisteet.

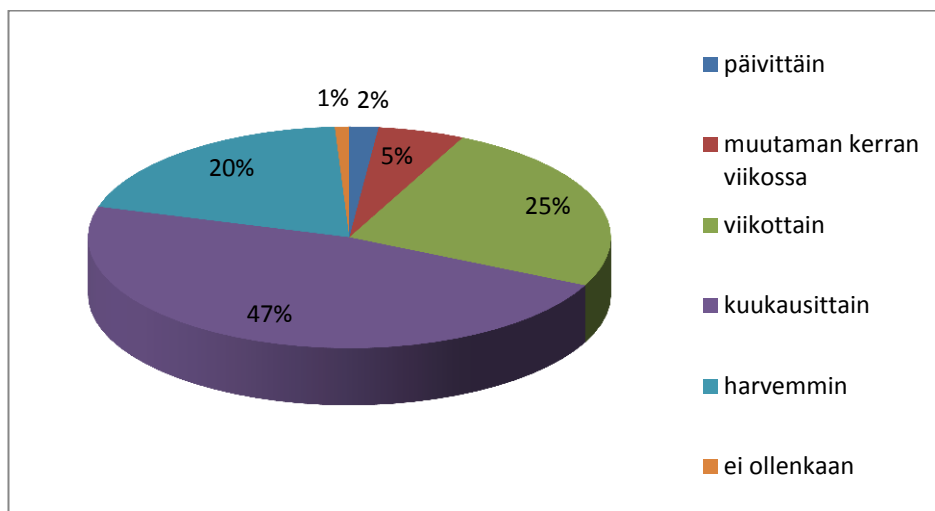
Sosiaali- ja terveystalouden opiskelijoita oli vastanneista selkeästi eniten, melkein puolet eli 44 % (Kuvio 3). Seuraavaksi suurin vastaajamäärä tuli tekniikan opiskelijoista (38 %). Liiketalouden puolelta vastaajia oli 16 % ja kulttuurialalta vain 2 %.



Kuvio 3. Vastaajien koulutusala.

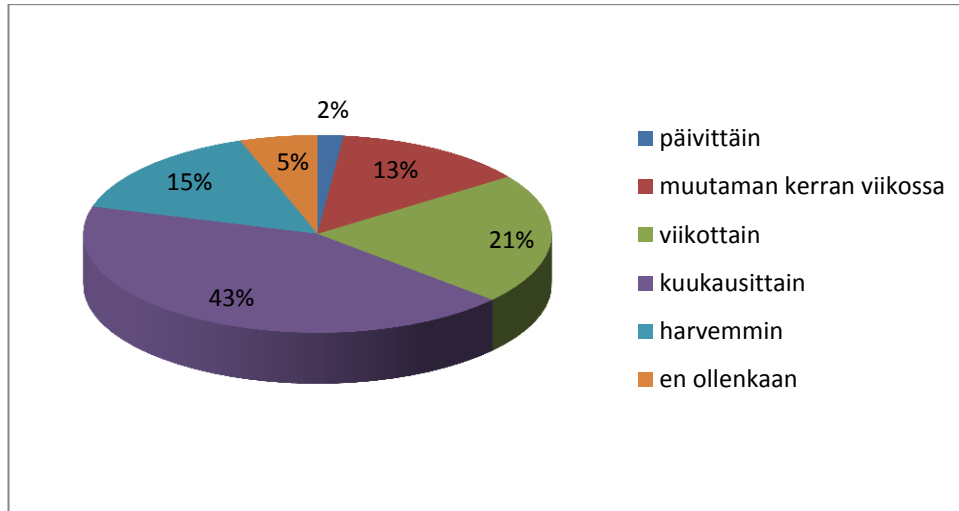
5.2 Kirjaston ja kirjastopalveluiden käyttö

Melkein puolet (47 %) vastaajista käytti kuukausittain kirjastopalveluita itse paikan päällä (Kuvio 4). Seuraavaksi käytettiin viikoittain (25 %) ja muutaman kerran viikossa (20 %). Muutamana kerran viikossa kirjastopalveluita paikan päällä käyttäneitä opiskelijoita oli 5 %, päivittäin käyttäneitä 2 % ja 1 % vastaajista ei ollut käyttänyt kirjastopalveluita ollenkaan paikan päällä.



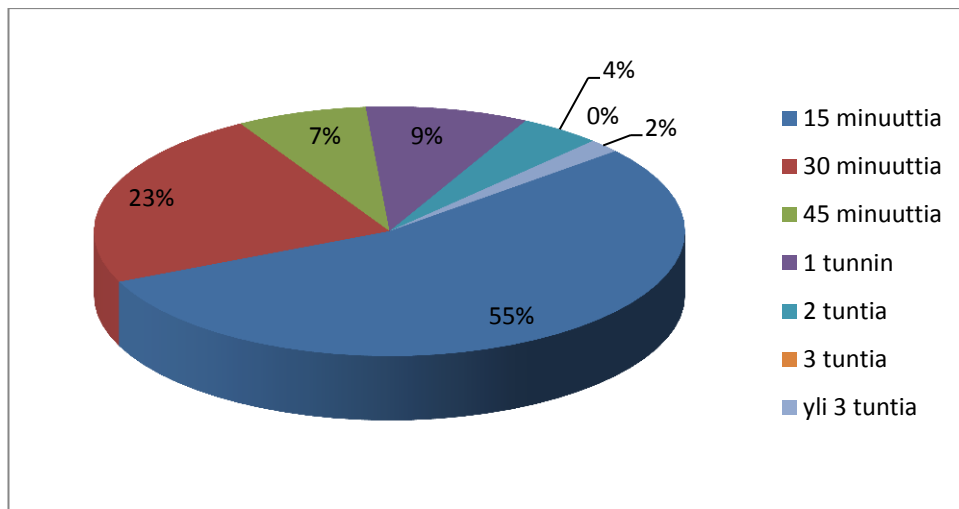
Kuvio 4. Opiskelijoiden kirjastopalveluiden käyttö paikan päällä.

Vastaajista 44 % käytti kuukausittain kirjastopalveluita verkossa (Kuvio 5). Viikoittain käyttäneitä oli 22 %, harvemmin käyttäneitä oli 15 % ja muutaman kerran viikossa käyttäneitä oli 13 %. Pienimmät ryhmät olivat vastaajat, jotka eivät olleet ollenkaan käyttäneet kirjastopalveluita Internetissä (5 %) ja päivittäin kirjastopalveluita käyttäneet (2 %).



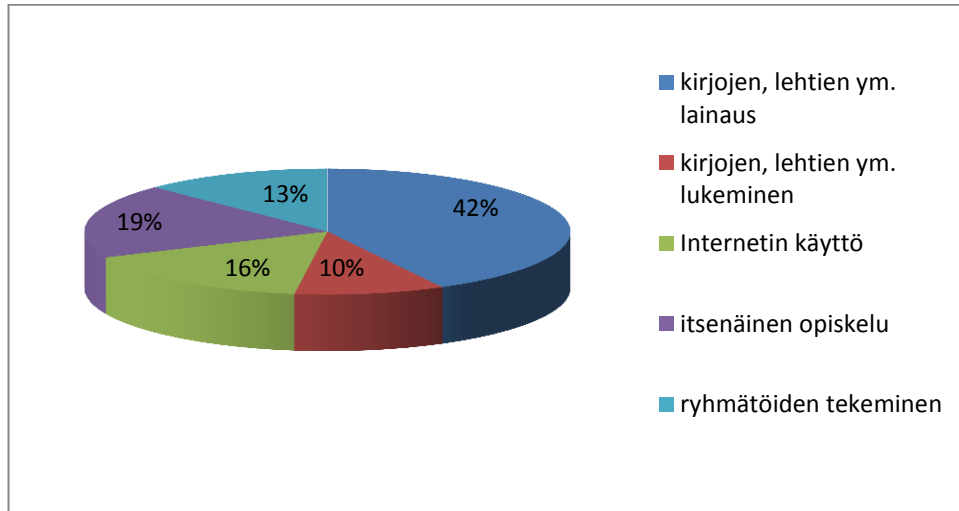
Kuvio 5. Internetin kautta tapahtuva kirjastopalveluiden käyttäminen.

Yli puolet vastaajista eli 55 % vietti kirjastossa yhden käyntikerran aikana 15 minuuttia (Kuvio 7). Seuraavaksi vietettiin 30 minuuttia (23 %), 1 tunti (9 %) ja 45 minuuttia (7 %) kirjastossa kerrallaan. Pienimmät ryhmät olivat 30 minuuttia (4 %) ja yli 3 tuntia (2 %). Kukaan vastaajista ei viettänyt kirjastossa vieraillessaan 2 tuntia eli heitä oli 0 %.



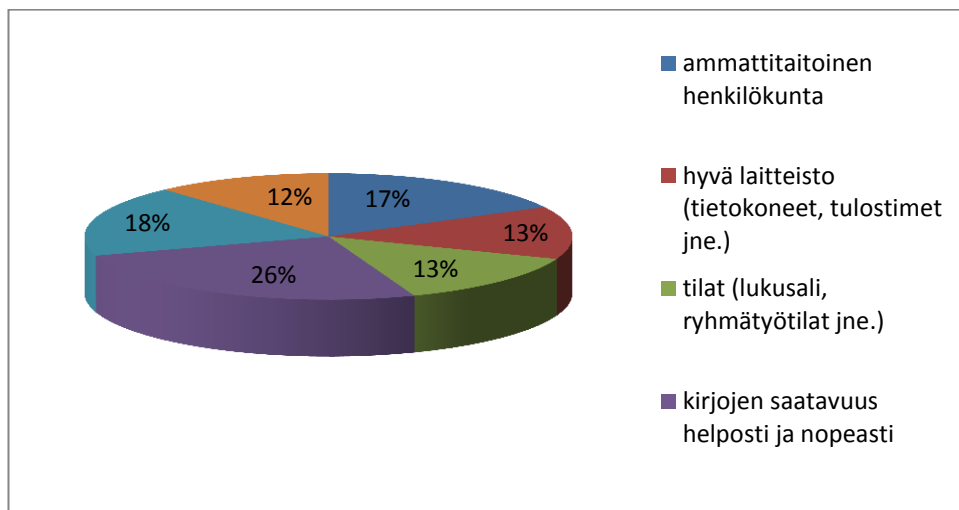
Kuvio 6. Ajan viettäminen kirjastossa yhden käyntikerran aikana.

Suurin osa opiskelijoista (42 %) lainasi kirjastossa ollessaan kirjoja, lehtiä ym. (Kuvio 7). Seuraavaksi tuli itsenäinen opiskelu (19 %) ja Internetin käyttö (16 %). Ryhmätöitä teki 13 % ja kirjoja, lehtiä ym. luki 10 %.



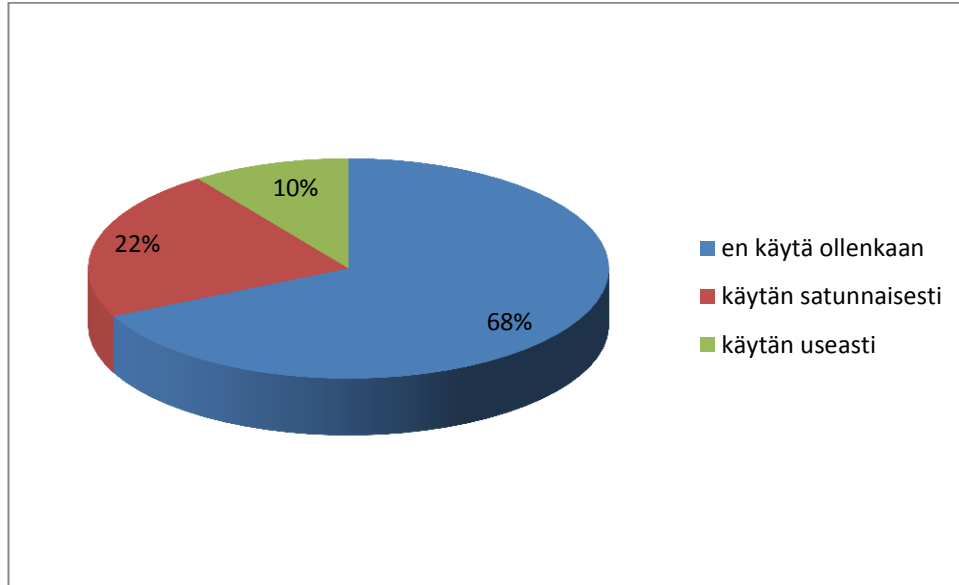
Kuvio 7. Mitä opiskelijat tekevät kirjastossa ollessaan?

Selkeästi suurin ryhmä (26 %), mitä opiskelijat pitävät arvossaan oli kirjojen saatavuus helposti ja nopeasti (Kuvio 8). Seuraavaksi oli pidetty arvossaan ammattitaitoista henkilökuntaa (17 %) ja laajaa kirjavalikoimaa (18 %). Seuraavaksi nämä asiat saivat lähes yhtä paljon arvostusta osakseen: hyvä laitteisto (14 %), tilat (13 %) ja kirjojen ja lehtien ajantasaisuus, jota arvosti vastanneista 13 %.



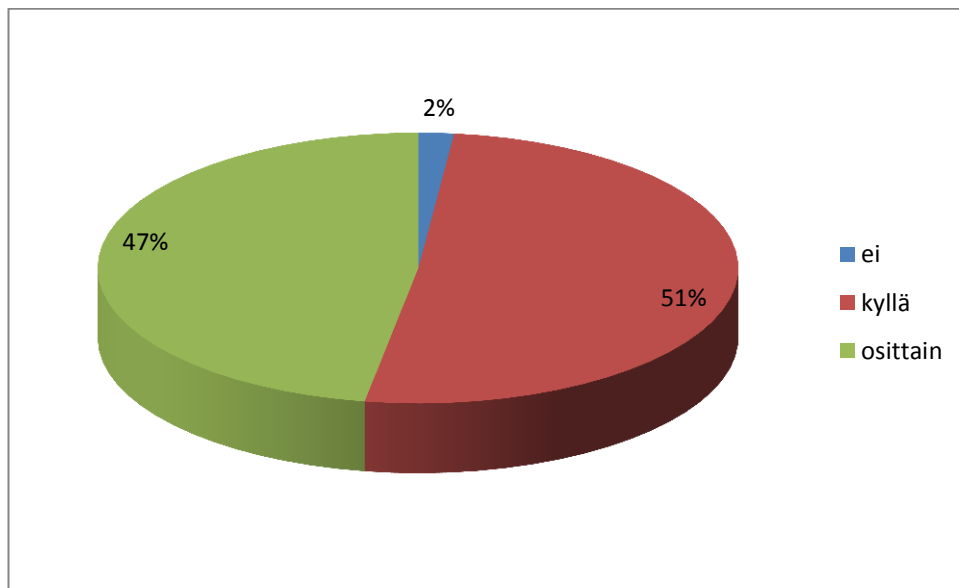
Kuvio 8. Minkälaisia asioita opiskelijat arvostavat kirjastossa ja sen tarjoamissa palveluissa?

Suurin osa vastanneista eli 68 % ei käyttänyt ollenkaan omia laitteita kirjastossa ollessaan (Kuvio 9). Satunnaisesti omia laitteita käyttäviä opiskelijoita oli 22 % ja 10 % käytti useasti omia laitteitaan kirjastossa ollessaan.



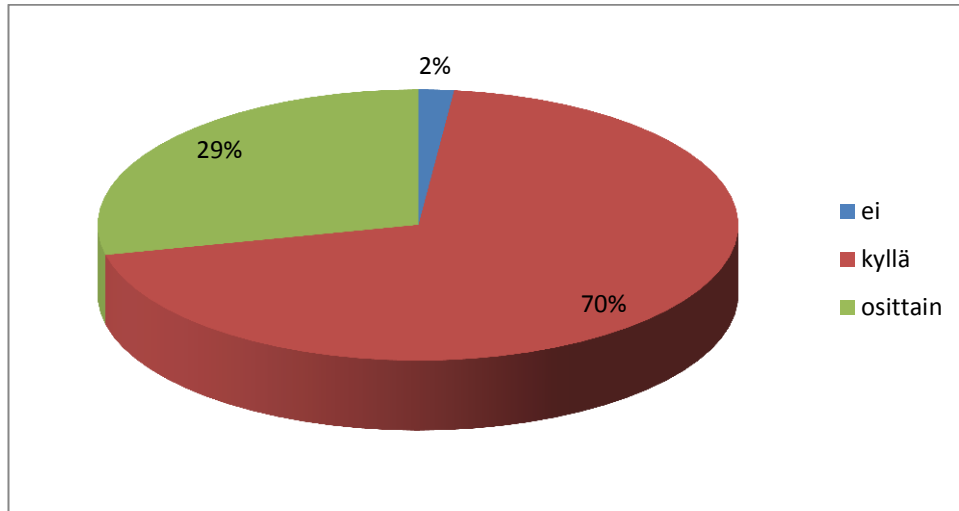
Kuvio 9. Käyttävätkö opiskelijat omia laitteita (esim. kannettava tietokone, tabletti jne.) kirjastossa ollessaan?

Suurimmat ryhmät (Kuvio 10) olivat kyllä (51 %) ja osittain (47 %). Vastanneista ainoastaan 2 % ei kokenut aineistoa tarpeita vastaavaksi.



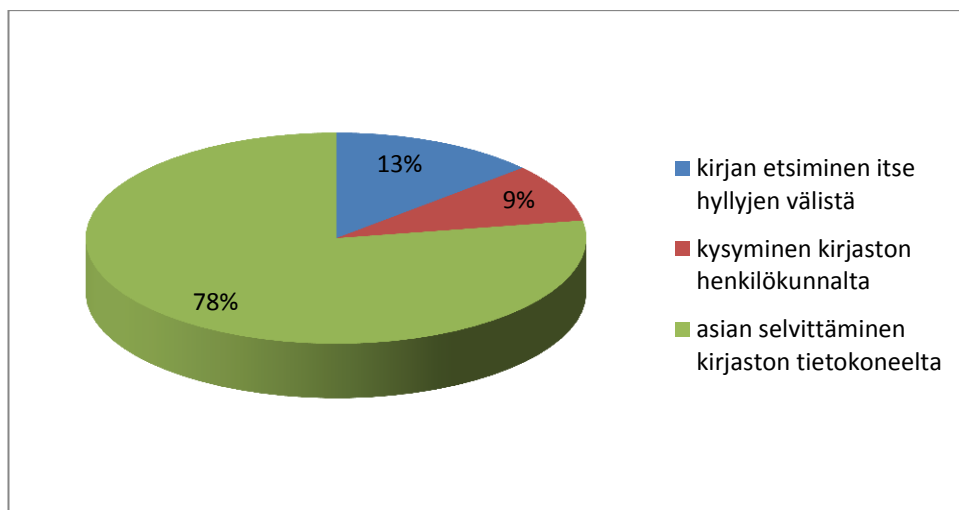
Kuvio 10. Vastaako kirjaston tarjoama aineisto (esim. kirjat, lehdet jne) opiskelijoiden tarpeita?

Selkeästi valtaosa vastanneista eli 70 % koki kirjaston teknisen puolen vastaavan omia tarpeitaan (Kuvio 11). Seuraavaksi opiskelijat kokivat teknisen puolen vastaavan tarpeisiinsa osittain (29 %). Vain 2 % ei kokenut kirjaston teknisen puolen vastaavan tarpeisiinsa.



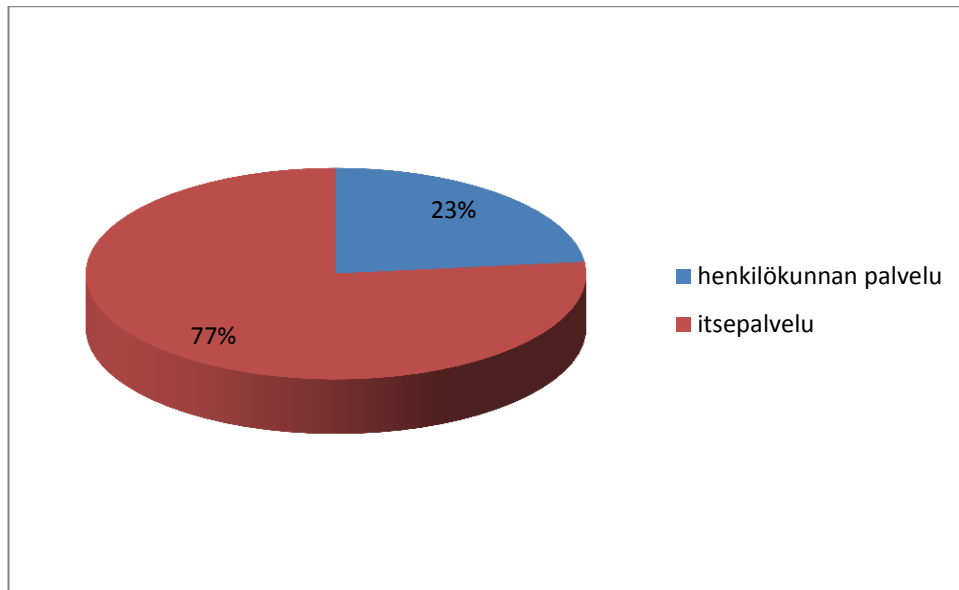
Kuvio 11. Vastaako kirjaston tekninen puoli (esim. tietokoneet, tulostimet jne.) opiskelijoiden tarpeita?

Jopa 78 % vastanneista selvittäisi asian kirjaston tietokoneelta ensimmäiseksi (Kuvio 12). Opiskelijoista 13 % etsisi kirjan itse hyllyjen välistä. Kirjaston henkilökunnalta teoksesta kysyisi 9 % opiskelijoista.



Kuvio 12. Mitä opiskelijat tekevät, kun he haluavat löytää jonkin teoksen?

Selkeästi suurin osa opiskelijoista lainaisi teoksen itsepalvelua käyttäen eli 77 % (Kuvio 13). Vastanneista 23 % lainaisi teoksen henkilökunnan palvelun avulla perinteiseen tyyliin.



Kuvio 13. Kumman tavan opiskelijat kokevat mielekkäämmäksi tavaksi lainata?

5.3 Kirjastopalveluiden käytön perehdytys

Ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä oli kysytty onko opiskelija saanut perehdytystä kirjastopalveluiden käyttöön. Selkeästi suurin osa vastaajasta oli saanut perehdytystä koulunsa kirjastopalveluiden käyttöön ja vain muutama ei ollut saanut perehdytystä.

Eli suurimmaksi osaksi koulu on järjestänyt opiskelijoille eri kanavien kautta perehdytystä oman toimipisteensä kirjastopalveluiden käyttöön. Vain muutama opiskelija ei ollut saanut perehdytystä, ja siihen syitä voi olla monia, joita pohditaan seuraavassa luvussa.

5.4 Kirjastopalveluiden toimivuus

Toisessa avoimessa kysymyksessä oli kysytty opiskelijoilta heidän oman toimipisteensä kirjastopalveluiden toimivuutta tällä hetkellä. Suurin osa opiskelijoista piti kirjastopalveluita toimivina, vain muutama opiskelija ei pidä.

Opiskelijoista, jotka pitivät kirjastopalveluita toimivina, valtaosa piti kirjastopalveluita erittäin hyvin tai hyvin toimivina. Pienempi osa piti kirjastopalveluita tyydyttävästi toimivina ja vielä pienempi osa ei pitänyt ollenkaan toimivina.

6 Tulosten analysointi

Suurin vastaajien ikäryhmä oli selkeästi 20-24-vuotiaat, joita oli lähes puolet kaikista vastaajista. Seuraavaksi suurin ikäryhmä oli 25-29-vuotiaat, eli toisin sanoen valtaosa vastaajista oli nuoria aikuisia 20-30 ikävuoden väliltä. Tästä voitiin päätellä, että suurin osa vastaajista edustaa yleistä ammattikorkeakoulussa vallitsevaa ikäluokkaa, joka on juuri tuo edeltävässä lauseessa mainittu.

Sukupuolijakauma puolestaan kallistui naispuolelle ja vastaajista olikin melkein 3/4 naisia. Koulutusala puolella puolestaan eniten vastaajia tuli sosiaali- ja terveysalalta. Sosiaali- ja terveysalan opiskelijoista valtaosa oli yleensä ottaen naisia, ja koska tältä koulutuslalta tuli eniten vastauksia, oli oletettavaa, että naispuolisia henkilöitä saattoi olla miespuolisia enemmän.

6.1 Kirjastopalveluiden käyttö paikan päällä ja verkossa

Vastaajista suurin ryhmä tuli kirjastopalveluita paikan päällä kuukausittain käyttävistä ja viikoittain käyttävistä opiskelijoista. Päivittäin tai opiskelijoita, jotka eivät käytä ollenkaan, oli vähiten vastaajista puolestaan.

Internetin kautta tapahtuva käyttö oli tuloksiltaan hyvin samantapainen kuin käyttö paikan päällä eli suurin osa oli kuukausittain tai viikoittain käyttäviä ja pienimmät ryhmät olivat päivittäin tai harvemmin verkossa kirjastopalveluita käyttäviä.

Näistä vastauksista voitiin päätellä, että kirjastopalveluita käytettiin kyllä säännöllisesti, mutta ei läheskään joka arkipäivä, kun kirjasto on auki. Viikoittainen ja kuukausittainen käyttö paikan päällä ja verkossa olivat suosituimpia, ja ainakin opiskelijan omasta näkökulmasta käsin ne sopivat hyvin opiskelijan rytmiin (esim. kurssikirjojen lainaukset ja palautukset).

6.2 Ajan viettäminen kirjastossa ja kirjastossa tapahtuva toiminta

Yli puolet vastaajista vietti kirjastossa yhden käyntikertansa aikana vain 15 minuuttia. Seuraavaksi suurin ryhmä oli 30 minuuttia. Pienimmät ryhmät olivat 3 tuntia ja yli 3 tuntia. Kirjastossa vietettiin siis suhteellisen vähän aikaa ja tuo 15 minuuttia ja 30 minuuttia ovat aikoja, jossa opiskelija voi esim. etsiä jotakin teosta tai surffailla Internetissä.

Kirjastossa tapahtuvassa toiminnassa suurin ryhmä olikin kirjojen, lehtien ym. lainaus ja itsenäinen opiskelu. Pienimmät ryhmät olivat puolestaan kirjojen ja lehtien lukeminen ja ryhmätöiden tekeminen, joskaan suurta eroa ei prosenteissa ollut suurimpien ja pienempien välillä.

Perinteinen lainaus ja itsenäinen opiskelu olivat opiskelijoiden yleisin toimi. Kirjasto toimi näin ollen opiskelijalle perinteisenä tiedonlähteen lainaamisen paikkana ja paikkana, missä opiskelija pystyi yksin rauhassa opiskelemaan ilman häiriötekijöitä.

6.3 Arvostuksen kohteet kirjastossa ja sen palveluissa

Suurimmiksi ryhmiksi kohteiksi nousivat kirjojen helppo ja nopea saatavuus ja laaja kirja valikoima. Pienimmiksi ryhmiksi puolestaan tilat (esim. lukusali) ja kirjojen, lehtien ym. ajan-tasaisuus.

Aineisto ja sen helppo saatavuus oli siis opiskelijoille kaikista tärkeintä ja se on opiskelijalle opintojen etenemisen kannalta täysin ymmärrettävää. Se on siis luonnostaan ensimmäinen asia, joka on tärkeää opiskelijoille, sillä moni kurssista vaatii kirjamateriaalia hankittavaksi ja luettavaksi.

6.4 Omien laitteiden käyttö kirjastossa

Suurin osa vastanneista opiskelijoista eli reilusti yli puolet ei käytä omia elektronisia laitteita (esim. kannettava tietokone tai tabletti) ollenkaan kirjastossa vieraillessaan. Seuraava ryhmä oli joskus omia laitteitaan käyttävät ja pienin useasti omia laitteitaan käyttävät opiskelijat.

Tästä voidaan päätellä, että opiskelijoille riittää tällä hetkellä se tekniikka, mitä kirjasto tarjoaa, eikä omien laitteiden käyttöön ole suurempaa tarvetta. Toinen päätelmä on, että kirjasto on sellainen ympäristö opiskelijalle, että omien laitteiden käyttö ei ole tarpeellista. Kirjastoon tullaan mm. lainaamaan, palauttamaan, etsimään ja lukemaan erilaisia teoksia, ja muu toiminta voi jäädä kokonaan pois.

6.5 Kirjaston aineiston ja teknisen puolen vastaaminen opiskelijoiden tarpeisiin

Suunnilleen puolet opiskelijoista koki kirjaston aineiston (kirjat, lehdet ym.) vastaavan tarpeitaan ja myös noin puolet koki aineistoin vastaavan osittain tarpeisiinsa. Vain pieni osa opiskelijoista oli tyytymätön kirjaston tarjoamaan aineistoon. Tästä voi päätellä, että suurin osa vastanneista koki vähintään tyydyttäväksi kirjaston tarjoaman aineiston.

Suurin osa opiskelijoista koki puolestaan kirjaston teknisen puolen (tulostimet, tietokoneet ym.) vastaavan tarpeitaan. Pienempi osa koki teknisen puolen vastaavan osittain tarpeisiin ja vain aivan pieni osa ei kokenut ollenkaan teknisen puolen vastaavan tarpeisiin. Vastanneista suurin osa oli siis täysin tyytyväisiä kirjastonsa tarjoamiin teknisiin puitteisiin.

6.6 Teoksen etsiminen kirjastossa

Kun haluttiin löytää jokin teos kirjastosta, suurin osa opiskelijoista valitsi asian tarkastamisen tietokoneen kautta itsenäisestä. Pienempi osa etsisi teoksen itse hyllyjen välistä ja pienin osa kysyisi kirjaston henkilökunnalta apua teoksen löytämiseen.

Itsepalvelu tietokoneen kautta nousi siis ehdottomasti ensimmäiseksi vaihtoehdoksi vastaajien keskuudessa. Voidaankin arvioida, että teoksen etsimen koneelta saattaa olla nopeampaa ja helpompaa kuin lähteä etsimään sitä itse hyllyjen välistä. Opiskelijat saattavat kokea itsepalvelun tietokoneen kautta mukavammaksi itselleen, koska heidän ei tarvitse ”vaivata” henkilökuntaa asialla, vaan voivat itse tarkistaa saman asian koneelta.

6.7 Mielekkäämpi tapa lainata

Teoksen lainaamiseen mielekkäämmäksi tavaksi nousi selvästi itsepalvelu kirjaston palveluautomaattien avulla ja vain pieni osa lainaisi kirjan perinteiseen tyyliin. Eli aivan kuten teoksen etsimisellä, teoksen lainaamisella itsepalvelu oli suosituinta.

Kuten teoksen etsimisessä, myös lainaamisessa itsepalvelu nousi mielekkäämmäksi tavaksi. Itsepalvelu on siis vastaajien kesken ehdottomasti suosituin tapa kirjastossa ja se varmasti onkin nopea ja vaivaton tapa lainata teos ilman turhaa jonottamista kirjaston tiskillä.

6.8 Perehdytys kirjastopalveluiden käyttöön

Kuten aiemmin ilmeni, suurin osa opiskelijoista oli saanut perehdytystä kirjastopalveluiden käyttöön ja vain pieni osa ei ollut saanut. Vastauksista selvisi myös, että opiskelijoita, jotka olivat saaneet opastusta kirjastopalveluiden käyttöön, olivat saaneet sitä ensimmäisen opiskeluvuotensa aikana.

Perehdytys oli saatu mm. kurssin, vanhempien opiskelijoiden järjestämän kirjastokierroksen ja kirjaston henkilökunnan järjestämän kirjastoinfon kautta. Perehdytystä oli siis koulujen puolesta tarjottu opiskelijoille suhteellisen tehokkaasti ja vielä ensimmäisen vuoden aikana, mikä on tärkeää ja samalla loogista.

Koulu on siis tarjonnut suurimalle osalle opiskelijoista perehdytystä, mutta pieni osa on jäänyt ilman perehdytystä. Syitä siihen, että perehdytystä ei saatu ollenkaan muutaman osalta voi olla koulukohtaisella tai henkilökohtaisella tasolla (esim. jos on poissa perehdyttämistilaisuudesta). Metropolia-ammattikorkeakoulu on kuitenkin kaiken kaikkiaan panostanut hyvin opiskelijoiden perehdytykseen kirjastopalveluiden käytössä.

6.9 Kirjastopalveluiden toimivuus nykyhetkellä

Kirjastopalveluiden nykyistä toimivuutta puolestaan taas pidettiin yleisesti ottaen hyvänä ja monet opiskelijat sanoivatkin, että toimivuus vastaa heidän tarpeitaan. Hyvää palautetta tuli mm. ystävällisestä henkilökunnasta, riittävästä aineistosta ja nopeasta varausjärjestelmästä.

Ns. negatiivista palautetta tuli myös jonkin verran opiskelijoilta. Miinusta tuli mm. kurssikirjojen ja muun kirjaston aineiston riittämättömyydestä, liian pienistä kirjaston tiloista, liian vähäisestä määrästä tietokoneita. Esimerkiksi yksi opiskelija Mannerheimintien (Helsinki) toimipisteestä kirjoitti, ettei heillä ole käytössä koulun omaa kirjastoa, vaan heillä on käytössä Helsingin yliopiston kirjasto ja eniten he käyttävät Tukholmankadun (Helsinki) toimipisteen kirjastoa.

Opiskelijoiden hyvät ja huonot palautteet jakavat mielipiteitä mm. kirjojen tiloista, kirjaston aineistosta ja henkilökunnasta. Yksi opiskelija Mannerheimintien (Helsinki) toimipisteestä piti kirjaston henkilökuntaa tylynä, kun taas Leiritien (Vantaa) toimipisteestä oleva opiskelija piti henkilökuntaa hyvänä ja ammattitaitoisena. Mielipide-erot eivät kuitenkaan pelkäästään selity sillä, että ne ovat tulleet opiskelijoilta, jotka opiskelevat eri Metropolia-ammattikorkeakoulun toimipisteissä. Esimerkiksi Sofianlehdonkadun (Helsinki) toimipisteen muutama opiskelija piti kirjastopalveluiden toimivuutta riittävänä ja muutama taas ei ollut tyytyväinen tenttikirjojen saatavuuteen ja kirjaston tarjoamiin puitteisiin.

Kaiken kaikkiaan siis suurin osa opiskelijoista oli tyytyväinen kirjastopalveluiden nykyiseen toimivuuteen. Hyvää ja huonoa palautetta tuli ja eriäviä mielipiteitä löytyi samoista asioista. Kuten aiemmin kävi ilmi, niitä voidaan pitää myös yksilötason näkemyksinä asioista, eivätkä pelkäästään ole sidonnaisia siihen, missä toimipisteessä opiskelija opiskelee.

6.10 Kehittämisehdotukset

Kyselyyn vastanneilta opiskelijoilta tuli jonkin verran kehittämisehdotuksia koskien oman koulun kirjastoa ja sen palveluja. Seuraavaksi on listattu opiskelijoiden kehittämisehdotuksia:

- Tiedonhaun perehdytys tietokannoista tulisi järjestää myös opintojen loppupuolella.
- Tiedonhaun tehokkaimpien menetelmien perehdyttämistä voisi olla tarjolla esim. e-opintoina. Tämän lisäksi enemmän e-kirjoja ja materiaalia
- Enemmän e-kirjoja, vapaa-ajan lukemista ja kurssikirjoja
- Tietokonetilat tulisi pitää rauhallisena ja hiljaisena alueena. Tietokonetiloissa tehdään ryhmitöitä paljon ja meteliä syntyy
- Suurempia lukutiloja tulisi olla

- Suositusten opintokirjojen laina-aika voisi olla lyhyempi, vaikka 2-3 viikkoa
- Henkilökunnan osalta tehokkaampaa palvelua
- Pehdyttämistä voisi olla enemmän

7 Tuloksista saadut käyttäjäprofiilit

Tutkimuksen toisena keskeisenä tavoitteena oli muodostaa Metropolia-ammattikorkeakoulu opiskelijoista käyttäjäprofiilit asiakaskyselyn tiimoilta. Käyttäjäprofilointi on tehokas tapa kartoittaa ja analysoida kirjaston käyttäjäkuntaa eli tässä tutkimuksessa opiskelijoita.

Profilointi tehtiin koulutusalaakohtaisesti (kulttuuri, sosiaali- ja terveysala, tekniikka ja liiketalous), sillä se on selkeä ja soveltuva tapa kun segmentoidaan suuren ammattikorkeakoulun opiskelijoita. Myös yhteistyökumppanit eli kirjaston informaatikot Satu ja Päivi ilmaisivat kiinnostuksensa selvittää eri koulutusalojen väliset mahdolliset erot kirjastopalveluiden käytössä ja siitäkin syystä koulutusalaakohtainen käyttäjäprofilointi oli hyvä valinta.

Profilointi tehtiin siten, että ns. keskiarvo kysymysten tuloksista laitettiin profiiliin. Kaikkia kysymyksiä ei analysoitu profiileihin, koska se ei olisi ollut loogista ja tutkimus olisi paisunut yli rajojensa. Kuten edeltävässä kappaleessa on mainittu, tärkeänä kiintopisteenä profiileihin valituissa kysymyksissä ja vastauksissa oli niiden vertailukelpoisuus. Tällaisia olivat kysymykset esim. kirjastossa tapahtuvasta toiminnasta ja arvostuksen kohteista kirjastopalveluissa.

Seuraavaksi on siis profiloitu opiskelijat koulutusalaakohtaisesti. Kaikki profiilit oli tehty samalla yhtenevällä tyyllillä ja niissä käydään luonnollisesti samat asiat läpi. Vertailu, havainnot ja yhteenveto on laitettu omaan alalukuunsa, sillä ne olivat selkeämpiä käydä erikseen läpi.

7.1 Sosiaali- ja terveysala

Sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita oli 45 % vastanneista eli suurin osa. Tyypillinen sosiaali- ja terveysalan opiskelija oli iältään 20-24-vuotias nainen.

Opiskelijoiden yleisin toimi kirjastossa oli kirjojen, lehtien ym. lainaus. Vähäisin toimi oli puolestaan kirjojen, lehtien ym. lukeminen kirjastossa. Arvostetuin asia kirjastossa ja sen palveluissa oli kirjojen saatavuus helposti ja nopeasti ja vähiten arvostettu oli kirjojen ja lehtien ym. ajantasaisuus

Kun haluttiin löytää jokin teos, opiskelijoiden suosituin vaihtoehto oli etsiä teos itse kirjaston tietokoneelta. Vähiten suosiota sai henkilökunnalta teoksesta kysyminen. Mielekkäimmäksi tavaksi lainata teos nousi itsepalvelu ja vain muutama opiskelija lainaisi teoksen perinteiseen tapaan kirjaston tiskiltä

7.2 Tekniikka

Tekniikan opiskelijoita oli toiseksi eniten vastanneista eli 37 %. Tyypillinen tekniikan opiskelija oli iältään 20-24 -vuotias mies.

Tekniikan opiskelijoiden yleisin toimi kirjastossa oli kirjojen, lehtien ym. lainaus. Vähäisin toimi puolestaan oli ryhmätöiden tekeminen kirjastossa. Tekniikan opiskelijat arvostivat eniten kirjastossa ja sen palveluissa kirjojen saatavuutta helposti ja nopeasti. Vähiten opiskelijat arvostivat hyvää laitteistoa (esim. tietokoneet, tulostimet ym.) kirjastossa.

Kun haluttiin löytää jokin teos, tekniikan opiskelijoiden ensimmäinen vaihtoehto oli asian selvittäminen itse kirjaston tietokoneelta. Vähiten suosiota sai henkilökunnalta teoksesta kysyminen. Mielekkäämpi tapa lainata oli suurimman osan mielestä itsepalvelu ja vain harva halusi lainata teoksen kirjaston tiskiltä.

7.3 Liiketalous

Kolmanneksi suurin vastaajaryhmä oli liiketalouden opiskelijat (16 %). Tyypillinen liiketalouden opiskelija oli iältään 25-29 -vuotias nainen.

Yleisin toimi kirjastossa liiketalouden opiskelijoilla oli kirjojen, lehtien ym. lainaaminen. Vähäisin toimi puolestaan oli kirjojen, lehtien ym. lukeminen. Opiskelijat arvostivat eniten kirjastossa ja sen palveluissa kirjojen saatavuutta nopeasti ja helposti. Vähiten opiskelijat arvostivat kirjaston tiloja (ryhmätyötilat, lukusali jne.).

Kun haluttiin löytää teos, liiketalouden opiskelijoista suurin osa selvitti asian itse tietokoneelta. Vähiten haluttiin kysyä teosta kirjaston henkilökunnalta. Mielekkäin tapa lainata oli itsepalvelu ja perinteinen lainaus kirjaston tiskiltä keräsi vain muutamalta opiskelijalta suosiota.

7.4 Kulttuuri

Kulttuuri-alan opiskelijoita oli pienin osa eli vain 2 % (vain kaksi vastaajaa). Kulttuurialan opiskelijat olivat iältään 20-24 ja 25-29 ja molemmat olivat naisia.

Suosituin toimi opiskelijoilla kirjastossa oli kirjojen, lehtien ym. lainaaminen. Vähäisin toimi puolestaan oli kirjojen, lehtien ym. lukeminen. Arvostetuin asia kirjastossa ja sen palveluissa oli kirjojen saatavuus helposti ja nopeasti. Vähiten arvostusta sai kirjojen, lehtien ym. ajantasaisuus.

Kun haluttiin löytää teos, toinen opiskelijoista suosi itsepalvelua, toinen henkilökunnan palvelua. Mielekkäämmäksi tavaksi lainata teos nousi molemmat tavat: itsepalvelu ja kirjaston tiskiltä lainaaminen.

7.5 Käyttäjäprofiilien yhteenveto

Käyttäjäprofiilit olivat suurimmaksi osaksi samankaltaisia koulutusalojen välillä. Yhtenevyyksiä ilmeni esim. kirjaston ja sen palvelun arvostuksen kohteissa ja teoksen löytämisessä ja lainaamisessa. Eroavaisuuksia ei juuri ilmennyt merkittävästi profiilien vertailussa.

Kulttuuri puolen opiskelijoita oli vain kaksi, joten kyseisestä koulutusalaista tehty profilointi on suppea ja se ei tarjonnut paljoa vertailtavaakaan. Profiloinnista voidaan päätellä, että koulutusala ei erota opiskelijoita toisistaan vaan opiskelijoilla oli yleisesti ottaen samat näkökulmat asioista.

8 Johtopäätökset

Reliabiliteetti eli tutkimusmenetelmän ja käytettyjen mittareiden kyky saavuttaa tarkoitettuja tuloksia toteutui kohtalaisesti. Kyselylomakkeen avulla saatiin taulukoitua ja tilastoitua tuloksia ja purettua ne erilaisiin kaavioihin selkeästi. Tutkimukseen osallistui kuitenkin suhteellisen pieni määrä opiskelijoita, kun ajatellaan Metropolia-ammattikorkeakoulun koko opiskelijamäärää eli yli 16 000 opiskelijaa. Eli tutkimuksen tulokset eivät välttämättä edusta muiden opiskelijoiden näkökulmia lainkaan. Tutkimuksen tulokset eivät siis kerro koko totuutta.

Validiteetti eli tutkimuksen kyky selvittää, mitä on tarkoitus selvittää, toteutui hyvin vastanneiden osalta. Opiskelijoiden mieltymyksiä, toimitaan, arvostuksen kohteita jne. pystyttiin analysoimaan ja avaamaan tarkemmin tulosten yhteydessä ja paljon tietoa saatiin kerättyä.

Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella tutkimukseen osallistuneet opiskelijat olivat pääasiallisesti tyytyväisiä oman toimipisteensä kirjastopalveluiden toimivuuteen ja perehdytystä on saatu suurimmaksi osaksi hyvin. Kirjastopalveluiden käytössä itsepalvelu on noussut suureen suosioon, aivan kuten se on muuallakin asiakaspalvelun osa-alueilla. Opiskelijat arvostivat aineiston helppoa ja nopea saatavuutta ylitse muiden ja pääasiallisesti asioivat kirjastossa lainatakseen teoksia.

Käyttäjäprofiileista ei koulutusalaakohtaisen profiloinnin avulla juurikaan huomannut eroa opiskelijoiden välillä. Tulevaisuudessa voisi kokeilla segmentoida opiskelijoita esim. iän ja sukupuolen perusteella muita laadullisia tutkimusmenetelmiä (esim. haastattelut) apuna

käyttään. Myös suurempi joukko ihmisiä voisi segmentoida käyttäjiä pidemmällä aikavälillä, jotta tuloksista saataisiin laajempia ja luotettavampia.

Kehittämissuunnitelmista voisi tulevaisuutta ajatellen ehdottaa, että kirjastojen lukumäärän lisäämistä ja kirjastojen tilojen laajentamista. Jokaisella opiskelijalla toimipisteestä riippumatta tulisi olla mahdollisuus päästä helposti ja nopeasti kirjastoon, joka vastaisi tarpeita niin aineistossa kuin toiminnassa, kuten ryhmätöiden tekemisessä ja itsenäisessä opiskelussa. Pe-rehdyttämistä kirjastoon ja sen palveluiden käyttöön voisi järjestää ensimmäisen vuoden jäl-keenkin vaikka kurssien yhteydessä, jotta opiskelijat pysyisivät ajan tasalla.

Opiskelijat voitaisiin ottaa tulevaisuudessa mukaan kirjastopalveluiden kehittämiseen, kuten aiemmin mainittua Helsingin yliopiston pääkirjastoa Kaisa-taloa kehittäessä on tehty. Kuten yliopistossa tehtiin, voisi Metropolia perustaa jonkinlaisen foorumin Internetiin, jossa opiskeli-ja saisivat mielipiteensä ja ajatuksensa esille kirjastoon ja sen palveluihin liittyvissä asioissa.

Tutkimus oli niin sanotusti ainoa laatuaan ja erikoisen siitä tekee sekin, että sen on tehnyt toisen ammattikorkeakoulun opiskelija toiselle ammattikorkeakoululle. Toteuttamisessa oli annettu vapaat lähtökohdat ja aiheen ympärille sai rakentaa oman tyylinsä tutkia aiheita. Tämä teki tutkimuksesta kiinnostavaa ja samalla haastavaa. Tutkimus voi tulevaisuudessa toimia tietynlaisena suuntaa antavana pohjana muille samantapaisille tutkimuksille niin am-mattikorkeakoulu- kuin yliopistomaailmassakin.

Metropolia-ammattikorkeakoulun asiakaskysely ja käyttäjäprofiilien kartoitus on ollut yllättä-vän laaja yksilötasolla tehty tutkimus. Tutkimuksen aikana on pystynyt soveltamaan erilaisia oman koulun kursseilla opittuja taitoja liittyen esim. tutkimusmenetelmiin, käyttäjätutkimuk-seen ja analyysien kirjoittamiseen. Henkilökohtaisella tasolla on tullut opittua asioiden aika-taulutusta ja organisointia perusteellisesti, sillä kyseessä oli yksin tehty tutkimus.

Opinnäytetyön yhdeksi hienoudeksi ja samalla "huonoudeksi" muodostui vapaa aikataulu, joka oli opiskelijan itse päätettävissä. Ei ollut sitä kursseilta tuttua viimeistä palautuspäivämäärää, vaan oli vapaus tehdä tutkimusta omaa tahtia. Tuntui hienolta, että oli vapaa kirjoittamaan oman aikataulunsa mukaisesti. Kumminkin jossain vaiheessa huomasi ajan kuluneen ja vain vähän tekstiä syntyneen. Sitten vapaaseen, aluksi rennolta tuntuvaan aikatauluun alkoi ka-saantua paineita ja oli pakko saada tutkimusta eteenpäin. Tästä huomasi opinnäytetyön yhden näkyvän vahvuuden: omasta aikataulusta ja työskentelystä vastuun ottamisen. Oppi ymmär-tämään, että on itse todellakin vastuussa omasta opiskelusta ja työskentelystä. Opinnäytetyö kehitti siis itsenäisen opiskelun ja työskentelyn taitoa, sen ymmärrystä ja arvostusta.

Vuorovaikutustaitoja on tullut myös hiottua ja arvostus niitä kohtaan nousi tutkimuksen aikana. Yhteistyö informaattikkojen ja opinnäytetyö ohjaajan kanssa on ollut tärkeä kulmakivi tutkimuksen etenemiselle ja sen pysymiselle oikealla suunnalla. Kritiikin vastaanottaminen ja sen käyttäminen rakentavasti on ollut taito, jonka on ollut hyvä asia huomata oppineensa.

Opinnäytetyö on nimensä mukaisesti näyte opiskelijan opeista ammattikorkeakoulun ajalta. Opinnäytetyö on yleensä myös tutkimus, joka tehdään esim. yritykselle, joka on kiinnostunut tutkimaan jotain asiaa. On hienoa, jos opiskelijan tekemä tutkimus hyödyttää yrityksen toimintaa tulevaisuutta ajatellen, mutta se ei yksin ole sen päätarkoitus. Opinnäytetyön pääasiallinen kohde yritysten ja opettajien lisäksi on kuitenkin opiskelija itse. Opinnäytetyö on ammattikorkeakoulu opiskelijan laajin kirjoitusprojekti koko koulun ajalta. Siinä annetaan ohjat opiskelijalle, kun hän aiheen ympärille alkaa rakentaa tutkimusta omalla tyylillään. Opinnäytetyö on opiskelijan oma kertomus, jonka hän jättää jälkeensä koulun ajalta.

Lähteet

Kirjat:

Almgren, P. & Jokitalo, P. 2011. Kirjasto 2012 asiakkaan asialla. Vantaa: Hansaprint.

Lanto, R. 2012. Kaisa-talo. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.

Lovio, M. & Tiihonen, V. 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Sinikara, K., Forsman, F., Karppinen, I. & Lammi, P. 2010. Rajapinnassa, Uusi Helsingin yliopiston kirjasto. Helsinki: Helsingin yliopiston kirjasto

Saailuoma, P. 2005. Käyttäjäpsykologia. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Elektroniset lähteet:

Aalto yliopisto. Palvelumuotoilu. Viitattu 1.2.2014.

https://aaltopro.aalto.fi/fi/koulutus/avoin_koulutus/koulutushaku/course/palvelumuotoilu/

Helsingin yliopiston yleisen valtio-opin laitos. Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineistot. Viitattu 5.4.2014.

<http://www.mv.helsinki.fi/home/psaukkon/tutkielma/Tutkimusmenetelmat.html>

Jyväskylän yliopisto. 2011a. Laadullinen tutkimus. Viitattu 1.10.2013.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>

Jyväskylän yliopisto. 2011b. Määrällinen tutkimus. Viitattu 1.10.2013.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>

Kulmat. 2013. Palvelumuotoilu. Viitattu 5.1.2014

<http://www.kulmat.fi/tutkimustietoa/palvelumuotoilu>

Kuopion ammatillinen aikuiskoulutuskeskus a. Markkinointiajattelun kehittyminen. Viitattu 15.10.2013.

<http://www.aedu.sakky.fi/opinnet/markkinointi/1majatte.htm>

Kuopion ammatillinen aikuiskoulutuskeskus b. Markkinoiden segmentointi. Viitattu 15.10.2013.

<http://www.aedu.sakky.fi/opinnet/markkinointi/1segment.htm>

Metropolia-ammattikorkeakoulu. 2014. Mikä on Metropolia? Viitattu 24.3.2014

<http://www.metropolia.fi/haku/mika-on-metropolia/>

Ok-opintokeskus. 2011. Kyselylomake. Viitattu 21.10.2013.

<http://ok-opintokeskus.fi/kyselylomake>

Virtuaali-ammattikorkeakoulu. 2007a. Tutkimuksen reliabiliteetti. Viitattu 24.3.2014.

<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413792643/1194415307356.html>

Virtuaali-ammattikorkeakoulu. 2007 b. Tutkimuksen validiteetti. Viitattu 24.3.2014.

<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413809750/1194415367669.html>

Kuviot

Kuvio 1. Vastaajien ikä.....	18
Kuvio 2. Vastaajien sukupuoli.....	18
Kuvio 3. Vastaajien koulutusala.	20
Kuvio 4. Opiskelijoiden kirjastopalveluiden käyttö paikan päällä.....	20
Kuvio 5. Internetin kautta tapahtuva kirjastopalveluiden käyttäminen.	21
Kuvio 6. Ajan viettäminen kirjastossa yhden käyntikerran aikana.	21
Kuvio 7. Mitä opiskelijat tekevät kirjastossa ollessaan?.....	22
Kuvio 8. Minkälaisia asioita opiskelijat arvostavat kirjastossa ja sen tarjoamissa palveluissa?.....	22
Kuvio 9. Käyttävätkö opiskelijat omia laitteita (esim.kannettava tietokonen, tabletti jne.) kirjastossa ollessaan?	23
Kuvio 10. Vastaako kirjaston tarjoama aineisto (esim. kirjat, lehdet jne) opiskelijoiden tarpeita?	23
Kuvio 11. Vastaako kirjaston tekninen puoli (esim. tietokoneet, tulostimet jne.) opiskelijoiden tarpeita?	24
Kuvio 12. Mitä opiskelijat tekevät, kun he haluavat löytää jonkin teoksen?	24
Kuvio 13. Kumman tavan opiskelijat kokevat mielekkäämmäksi tavaksi lainata?	25

Taulukot

Taulukko 1. Vastaajien toimipisteet.....	19
--	----

Liitteet

Liite 1 Kysely kirjatopalveluista	39
---	----

Liite 1 Kysely kirjatopalveluista

Perustiedot

Ikäsi?

alle 20

20-24

25-29

30-34

35-39

40-44

yli 45

Sukupuolesi?

nainen

mies

Toimipiste, jossa opiskelet?

Agricolankatu, Helsinki

Albertinkatu, Helsinki

Arabiankatu, Helsinki

Bulevardi, Helsinki

Hämeentie, Helsinki

Kalevankatu, Helsinki

Leiritie, Myyrmäki, Vantaa

Lummetie, Tikkurila, Vantaa

Mannerheimintie, Helsinki

Onnentie, Helsinki

Ruoholahdentori, Helsinki

Sofianlehdonkatu, Helsinki

Tukholmankatu, Helsinki

Vanha maantie, Leppävaara, Espoo

Vanha viertotie, Helsinki

Koulutusalsasi?

kulttuuri

sosiaali- ja terveystala

tekniikka

liiketalous

Monettako vuotta opiskelet?

1

2.

3.

4.

5.

yli 5.

Kirjastopalvelut ja niiden käyttö

Kuinka usein käytät koulun kirjastopalveluita paikan päällä?

päivittäin

muutaman kerran viikossa

viikoittain

kuukausittain

harvemmin

en ollenkaan

Kuinka usein käytät koulun kirjastopalveluita verkossa (esim. MetCat ja Nelli)?

päivittäin

muutaman kerran viikossa

viikoittain

kuukausittain

harvemmin

en ollenkaan

Kauanko vietät aikaa kirjastossa yhden käyntikerran aikana?

15 minuuttia

30 minuuttia

45 minuuttia

1 tunnin

2 tuntia

3 tuntia

yli 3 tuntia

Mihin tarkoitukseen/tarkoituksiin käytät koulusi kirjastoa (valitse 1-3 vaihtoehtoa)?

kirjojen, lehtien ym. lainaamiseen

kirjojen, lehtien ym. lukemiseen

Internetin käyttöön

itsenäiseen opiskeluun

ryhmätöihin

Minkälaisia asioita arvostat kirjastossa

ammattitaitoista henkilökuntaa

hyvää laitteistoa (tietokoneet, tulostimet jne.)

tiloja (lukusali, ryhmätyötilat jne.)

kirjojen saatavuutta helposti ja nopeasti

laaja kirjavalikoima

kirjojen, lehtien ym. ajantasaisuus

Käytätkö omia laitteita (esim. kannettava tietokonetta ja/ tai tablettia) kirjastossa ollessasi?

en käytä ollenkaan

käytän satunnaisesti

käytän useasti

Vastaako kirjaston kokoelma/aineisto tarpeitasi?

kyllä

osittain

ei

Vastaako kirjaston tekninen puoli tarpeitasi (tietokoneet, ohjelmat, kopiokoneet jne.)?

kyllä

osittain

ei

Kun haluat löytää tietyn teoksen kirjastosta, niin mitä teet ensimmäiseksi?

etsit kirjan itse hyllyjen välistä

kysyt kirjaston henkilökunnalta

selvitätkö asian kirjaston tietokoneelta (käyttämällä kirjaston tietokantoja Arsca, MetCat ja Helka)?

Kun lainaat teoksen, kumpi tapa on mielekkäämpi?

henkilökunnan palvelu

itsepalvelu

Avoimet kysymykset (punaisella tekstillä olevat kohdat ovat pakollisia)

Oletko saanut koulun kautta perehdytystä/opastusta kirjastopalveluiden käyttöön? (perustele vastauksesi muutamalla sanalla)

Minkälaisena koet kirjastopalveluiden toimivuuden tällä hetkellä koulussasi?

Tuleeko mieleesi mahdollisia kehittämissuhteita koskien Metropolin ammattikorkeakoulun kirjastopalveluita?