

Ilkka Niemi

KAMPUSKIRJASTON
KEHITTÄMINEN
MONIKULTTUURISUUDEN
NÄKÖKULMASTA

Opinnäytetyö
Liiketalouden koulutusohjelma


Joulukuu 2011




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Opinnäytetyön päivämäärä 9.12.2011	
Tekijä(t) Ilkka Niemi		Koulutusohjelma ja suuntautuminen Liiketaloudenkoulutusohjelma	
Nimeke Kampuskirjaston kehittäminen monikulttuurisuuden näkökulmasta			
Tiivistelmä <p>Kampuskirjasto on tieteellinen kirjasto, joka on osa Mikkelin ammattikorkeakoulua ja sen kirjastoa. Opinnäytetyön tavoitteena oli antaa Kampuskirjastolle kehittämisideoita monikulttuuriseen kirjastotyöhön. Tämä tehtiin huomioimalla Mikkelin ammattikorkeakoulun ulkomaalaisopiskelijoiden tarpeita ja näkemyksiä.</p> <p>Työn viitekehys koostuu kahdesta osasta, palveluiden kehittämisestä ja monikulttuurisesta kirjastosta. Palveluiden kehittämistä koskevassa luvussa käydään läpi sekä kirjaston palveluiden kehittämistä että myös yleistä palveluiden kehittämistä koskevaa teoriaa. Monikulttuurista kirjastoa käsittelevä luku pitää sisällään tietoa monikulttuurisen kirjaston toimintaperiaatteista ja monikulttuurisuuden huomioimisesta kirjastossa.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä käytin kvantitatiivista kyselylomaketta sekä kvalitatiivista fokusryhmäkeskustelua. Kohderyhmäksi valittiin Mikkelin ammattikorkeakoulun toisen ja kolmannen vuoden ulkomaalaisopiskelijat. Tuloksista kävi ilmi, että joihinkin Kampuskirjaston palveluihin liittyy sekä materiaalista että ohjeistuksen riittämättömyyttä. Tutkimustulosten pohjalta laadin kehittämisideoita Kampuskirjaston palveluiden kehittämiseen.</p>			
Asiasanat (avainsanat) kirjasto, palvelut, kehittäminen, monikulttuurisuus			
Sivumäärä 44 + liitteet 3	Kieli suomi	URN	
Huomautus (huomautukset liitteistä)			
Ohjaavan opettajan nimi Heli Aaltonen		Opinnäytetyön toimeksiantaja Mikkelin ammattikorkeakoulun kirjasto	

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Date of the bachelor's thesis 9 December 2011	
Author(s) Ilkka Niemi		Degree programme and option Business Management	
Name of the bachelor's thesis Developing the Campus library from the point of view of multiculturalism			
Abstract <p>Campus library is a scientific library which is a part of Mikkeli University of Applied Sciences and its library. The purpose of this thesis was to find development ideas for Campus library's multicultural library work. This was done by taking the needs and views of the foreign students into consideration.</p> <p>The framework was divided into two different parts; the development of services and the multicultural library. The first part covered the development of libraries and development of services in general. Multicultural library part describes the policies of the multicultural library.</p> <p>In the study I used a quantitative questionnaire and a qualitative focus group conversation. The target group consisted of the foreign students from the Mikkeli University of Applied Sciences. The results showed that some of the Campus library services were found to be inadequate in terms of instructions or the quantity of material. Based on the results I presented development ideas for the Campus library.</p>			
Subject headings, (keywords) library, development, services, multiculturalism			
Pages 44 + app. 3	Language Finnish	URN	
Remarks, notes on appendices			
Tutor Heli Aaltonen		Bachelor's thesis assigned by Mikkelin ammattikorkeakoulun kirjasto	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	KAMPUSKIRJASTON NYKYTILA.....	2
2.1	Kirjastotilat ja kokoelmat	2
2.2	Kampuskirjaston palvelut	4
2.2.1	Kirjastopalvelut.....	4
2.2.2	Tietopalvelut	5
3	PALVELUINEN KEHITTÄMINEN.....	6
3.1	Palvelun määrittely	6
3.2	Kirjastopalveluiden toimintaympäristö	7
3.3	Asiakaspalvelun kehittäminen	10
3.3.1	Asiakassuuntaisuuteen pyrkiminen.....	10
3.3.2	Asiakkaat arvioijina	12
3.3.3	Asiakaspalvelun häiriötilanteiden hoitaminen.....	15
3.3.4	Palvelun laatu.....	16
3.4	Henkilökunnan viestintä	18
4	MONIKULTTUURISEN KIRJASTON KEHITTÄMINEN	20
4.1	Toiminnan periaatteet	21
4.2	Monikulttuurisuuden huomioiminen kirjaston tiloissa ja aineistossa.....	22
4.3	Työntekijät monikulttuurisessa ympäristössä.....	24
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET	25
5.1	Tutkimusmenetelmien valinta ja toteutus	25
5.2	Ulkomaalaisopiskelijoiden näkemykset Kampuskirjaston nykytilasta	27
5.2.1	Kampuskirjaston rooli ulkomaalaisopiskelijalle.....	28
5.2.2	Kampuskirjaston palvelut	30
5.2.3	Aineiston lainaus ja palautus	32
5.2.4	Tietokantojen käyttäminen.....	33
6	KEHITTÄMISIDEAT KAMPUSKIRJASTON TOIMINTAAN	34
6.1	Kehittämisen reunaehdot	35
6.2	Ohjeistuksen selventäminen	35
6.3	Kirjaston aineiston hyödyntäminen itseopiskelutilan käyttöön	36
6.4	Aineiston arviointi- ja kommentointisysteemin luominen	37

6.5	Oheispalveluiden kehittäminen	38
6.6	Tutkimuksen luotettavuus ja rajoitukset	39
7	LOPUKSI.....	41
	LÄHTEET	43
	LIITTEET	
	1 Fokusryhmäkeskustelu	
	2 Kyselylomake	

1 JOHDANTO

Nykyajan informaatioyhteiskunnassa tiedonsaannilla ja – hankinnalla on suuri merkitys. Kirjastot ovat perinteisesti toimineet tiedonvälittäjänä ja siten pyrkineet täyttämään tätä tiedon tarvetta. Tiedontarpeen täyttämiseen kirjaston on mahdollista tarjota asiakkailleen palveluja tiedon, taiteen ja viihteen osalta. Nykyajan yhteiskunnissa monikulttuurisuus on lisääntymässä ja sen johdosta myös tiedonsaannin tarve lisääntyy entisestään. Tässä opinnäytetyössä perehdytään kirjaston toimintaan monikulttuurisessa ympäristössä.

Tutkimuksen tavoitteena on antaa Mikkelin ammattikorkeakoulun Kampuskirjastolle kehitysajatuksia monikulttuuriseen kirjastotyöhön. Tutkimusalue rajattiin koskemaan vain Mikkeliin sijaitsevaa Kampuskirjastoa, eikä siis koske Mikkelin ammattikorkeakoulun kirjaston Savonlinnan ja Pieksämäen toimipisteitä. Tutkimusaineistoksi lähdettiin hakemaan vain ulkomaalaisopiskelijoiden kokemuksia ja näkemyksiä.

Tutkimusongelmana on selvittää, kuinka laajasti Mikkelin ammattikorkeakoulun ulkomaalaisopiskelijat käyttävät Kampuskirjaston palveluita ja miten näitä palveluita voitaisiin kehittää. Mikkelin ammattikorkeakoulussa on neljä englanninkielistä opintolinjaa, joita ovat liiketalous, ympäristötekniikka, tietotekniikka ja tupla tutkinto. Tutkimuksen perusjoukko koottiin yli kuusi kuukautta Mikkelin ammattikorkeakoulussa opiskelleista ulkomaalaisopiskelijoista, jotta tutkimukseen osallistuvien opiskelijoiden voitiin olettaa olevan tietoisia kirjaston tarjoamista palveluista. Tällä rajauksella pyrittiin takaamaan tulosten parempi luotettavuus.

Opinnäytetyöraportti muodostuu siten, että johdannon jälkeen kuvaan ensin toimeksiantajan nykytilaa, jonka jälkeen tulee kaksiosainen viitekehys. Viitekehyksen ensimmäisessä osassa tuon esille kirjaston palveluiden kehittämiseen sekä palveluiden kehittämiseen yleisesti liittyvää tietoa. Viitekehyksen toisessa osassa kerron monikulttuurisen kirjaston toimintaperiaatteita ja monikulttuurisuuden huomioimisesta kirjastossa. Viitekehyksen jälkeen tuon esille tutkimuksen tulokset ja lopuksi esitän tekemäni kehittämisideat Kampuskirjaston palveluiden kehittämiseksi.

2 KAMPUSKIRJASTON NYKYTILA

Kampuskirjasto on Mikkelin ammattikorkeakoulun alaisuudessa toimiva kirjasto, eli se on siis korkeakoulukirjasto (Mikkelin ammattikorkeakoulukirjasto 2011). Kaikki korkeakoulukirjastot ovat niin sanottuja tieteellisiä kirjastoja, mikä tarkoittaa, että niiden ensisijaisena tehtävänä on tukea eri alojen tutkimusta ja opetusta. Tieteellisenä kirjastona sen tulee tarjota kattava kokoelma eri alojen tietokirjallisuutta sekä opiskelijoiden että opetus- ja tutkimushenkilökunnan käyttöön. (Haasio 2009, 22–23.)

Tieteellisten kirjastojen tulevaisuus näyttää vakaalta. Kirjastonkäyttö ei ole määrällisesti vähentynyt kovinkaan paljoa, mutta asiakaskohtainen kirjastonkäyttö on muuttunut siten, että osa asiakkaista käyttää kirjaston palveluja vähemmän kuin aiemmin ja osa taas vastaavasti aiempaa enemmän. Etenkin nuorissa ikäluokissa tällainen jakautuma on tyypillistä. (Holmberg ym. 2009, 112.)

Kampuskirjaston asiakasryhmät liittyvät luonnollisesti pääosin Mikkelin ammattikorkeakouluun. Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijoiden, henkilökunnan ja muun henkilöstön lisäksi asiakasryhmiä ovat verkon ulkopuolinen asiakas ja kaukopalveluasiakas. Asiakasryhmät on jaoteltu erilaisten palveluiden ja etujen mukaan. (Saarinen 2011.) Kirjassaan Lovio ja Tiihonen (2005, 30) puhuvat tällaisen palveluiden mukaisen jaottelun puolesta, koska se mahdollistaa eri asiakasryhmien palvelun eri palvelukanavia käyttäen. Toisaalta Lovio ja Tiihonen (2005, 56) myös muistuttavat, että vaikka asiakkaat on jaoteltu ryhmiksi, ovat he silti asiakkaina samanarvoisia.

2.1 Kirjastotilat ja kokoelmat

Kampuskirjaston palvelutilat koostuvat kirjastosalista, itseopiskelutilasta, atk-luokasta ja ryhmätyöskentelytilasta. Nykyajan verkkopalvelujen korostuminen näkyy myös kampuskirjaston asiakastiloissa. Kaikista palvelutiloista löytyy tietokoneita opiskelua ja verkkopalvelujen käyttöä varten. Sen lisäksi kampuskirjastossa on langaton lähiverkko, joka on asiakkaiden käytettävissä. Itseopiskelutilassa on myös mahdollista lukea ammattikorkeakoulu-tutkinnon sekä ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetöitä ja teknikko- ja insinööritöitä. (Mikkelin ammattikorkeakoulun kirjasto 2011.)

Kirjastosalissa on nähtävillä kirjaston kokoelmat, joihin kuuluu kirjoja, lehtiä, videoita, atk-tallenteita, äänitteitä, opinnäytetöitä ja elektronisia aineistoja. Yhteensä kokoelmat sisältävät kirjoja noin 2800 nidettä, noin 3000 opinnäyte- ja kehittämistöitä ja saapuvia lehtiä 300 vuosikertaa. Kirjastosta löytyy myös julkaisusarjoja talouteen ja teollisuuteen liittyen sekä yritystoimintaan liittyviä äänitteitä, videoita, cd-romeja ja tietokantoja. (Mikkelin ammattikorkeakoulun kirjasto 2011.)

Kokoelmien pääaihealueet ovat liiketalous, kansantalous, ravitsemus, ruuanvalmistus, tekniikka ja tekniikan aloja tukevat luonnontieteet, tietojenkäsittely sekä ympäristöasiat. Pääaihealueiden lisäksi kokoelmista löytyy aineistoa myös kuluttaja-asioihin, kieliin ja kasvatukseen liittyen. Kokoelmien pääaihealueista muodostuu myös kokoelmien erikoistumisalueet, joita ovat markkinointi, taloushallinto, johtaminen ja esimiestyö, strateginen suunnittelu, kansainvälistyminen, yrittäjyys ja perheyrittäjyys, osaamisen johtaminen, verkkoliiketoiminta, uudet teknologiat sekä sovellusintegraatio. (Mikkelin ammattikorkeakoulun kirjasto 2011.)

Kokoelmia päivitetään kirjasto- ja tietopalvelujen kokoelmapolitiikan mukaan. Uusien aineistojen hankinnassa huomioidaan niiden ajantasaisuus ja vastaavuus koulutusohjelmien sisältöön. Tästä syystä aineiston kartoitus tehdään opetussuunnitelmia, asiakaiden tiedontarpeita ja hankintaehdotuksia sekä julkaisutoimintaa seuraamalla. Opintojaksokirjallisuutta pyritään hankkimaan useampia kappaleita, mutta muuten aineiston hankintamäärä perustuu arvioidun käytön mukaan. (Mikkelin ammattikorkeakoulun kirjasto 2011.) Suurin osa hankituista fyysisistä aineistoista on suomenkielistä, kun taas suurin osa sähköisistä aineistoista on ulkomaankielistä (Saarinen 2011; Mölsä 2011).

Kokoelmien tutkimiseen asiakas voi käyttää Mikkelin korkeakoulujen kirjasto- ja tietopalveluiden hallinnoimaa Mikki-kokoelmatietokanta. Mikki-kokoelmatietokanta sisältää kaikkien kokoelmissa olevien aineistojen viitetiedot, minkä vuoksi aineistoja voidaan etsiä monen eri lähtötiedon kautta. (Mikkelin ammattikorkeakoulun kirjasto 2011.) Kokoelmatietokantaa käyttämällä voidaan nähdä hyvin nopeasti, onko kyseinen dokumentti sillä hetkellä lainattavissa ja missä se sijaitsee (Haasio 2009, 23).

2.2 Kampuskirjaston palvelut

Kampuskirjaston palvelut muodostuvat kirjastopalveluista, tietopalveluista ja oheispalveluista. Palvelut voidaan myös jaotella fyysisiin palveluihin ja verkkopalveluihin. Kaikkia Kampuskirjaston palveluita käytetään pääasiassa opiskelutarkoitukseen, mutta kirjaston palveluita käytetään myös harrastuksiin liittyvän tiedon saamiseen tai ihan vain ajankuluksi. Kirjaston palveluiden käyttäminen on vapaaehtoista, eikä niistä periä erillistä maksua kaukolainausta ja varausta lukuun ottamatta. Kampuskirjaston palveluita tuodaan esille niin yksilö- kuin ryhmätasollakin. (Saarinen 2011; Mölsä 2011.)

Kirjaston palvelut voidaan karkeasti jakaa asiakastoimisiin palveluihin ja henkilöstön kontaktipalveluihin. Henkilöstön kontaktipalveluihin voidaan sisällyttää kaikki muut palvelut paitsi lainausautomaattien käyttö ja itsenäinen tiedonhaku, jotka ovat asiakastoimisia palveluita. Toisaalta itsenäiseen tiedonhakuun asiakkaan on mahdollisesti pitänyt ensin saada ohjausta kirjaston työntekijältä, minkä vuoksi tiedonhaku voi olla sekä asiakastoiminen että henkilöstön tarjoama palvelu. (Saarinen 2011; Mölsä 2011.)

Kampuskirjaston palveluihin kuuluu myös pieni määrä oheispalveluja, jotka ovat pääsääntöisesti jollain tapaa säännöllisiä palveluja tai tapahtumia. Kirjaston oheispalveluihin kuuluu JOPO-polikupyyörien lainaus, PDF-paja, kirjanvaihtotori, erilaiset syys-tempaukset, kuten tietovisat. Kirjaston tiloissa on myös mahdollista pitää yksittäisiä epäsäännöllisiä tapahtumia, kuten esimerkiksi vuonna 2011 keväällä järjestetty Elävä kirjasto – tapahtuma. (Saarinen 2011; Mölsä 2011.)

2.2.1 Kirjastopalvelut

Kirjastopalveluita ovat aineiston lainaus, palautus, uusinta ja varaus sekä kaukopalvelulainaus. Aineiston uusinta ja varaus ovat palveluita, joita voidaan käyttää myös Mikki-tietokannan kautta, minkä vuoksi ne ovat myös tietopalveluja. Kirjastopalveluita voidaan käyttää itsepalveluna automaattien tai Mikki-kokoelmatietokannan avulla. Kampuskirjastossa itsepalvelun lisääntyminen nähdään hyvänä asiana, koska sen avulla asiakkaat pystyvät hoitamaan rutiiniasioita itsenäisesti (Saarinen 2011; Mölsä 2011.)

Lainauspalveluiden käyttäminen edellyttää kirjastokortin omistamista. Kirjastokortti on henkilökohtainen, eikä yksi henkilö voi omistaa kuin kerrallaan yhden toimivan kortin. Ensimmäisen kirjastokortin hankkiminen on ilmaista, mutta seuraavasta joutuu maksamaan. Kirjastokortin saadakseen asiakkaan on sitouduttava kirjaston käyttöä koskeviin ehtoihin. Näiden käytösääntöjen rikkominen voi johtaa kirjastokortin menettämiseen tai palveluiden käyttämisen kieltämiseen. (Mikkelin ammattikorkeakoulun kirjasto 2011.)

Lainattavissa olevan aineiston pääasiallinen laina-aika on opiskelijoille 14 vuorokautta. Poikkeuksina ovat aikuisten kaunokirjallisuus, jonka laina-aika on 28 vuorokautta sekä erikseen merkityt lyhytlainojen aineistot, joiden laina-aika on kaksi vuorokautta. Lyhytlainoja ei myöskään pysty uusimaan, mutta kaikkien muiden aineistojen lainat saa uusia 20 kertaa. Uusinnan voi tehdä kirjastossa paikanpäällä, Mikki-kokoelmatietokannassa, sähköpostilla tai puhelimitse. (Mikkelin ammattikorkeakoulun kirjasto 2011.)

2.2.2 Tietopalvelut

Kampuskirjaston tietopalveluita ovat tietokannat, tiedonhankinnan opetus, tiedonhakua asiakkaan toimeksiantojen pohjalta, Kirjasto kouluttaa -tilaisuudet, Kuharkka, neuvonta ja tietokantojen etäkäyttö. (Saarinen 2011; Mölsä 2011.) Tietopalveluihin kuuluva neuvontatyö pitää sisällään kirjastokäytön ja tiedonhankinnan opetuksen. Tiedonhankinnan opetus on yhteiskunnallisesti tärkeää, koska se on osa yhteiskunnassa tarvittavaa informaatiolukutaitoa. (Lovio & Tiuhonen 2005, 55.)

Tietokantapalveluja varten Kampuskirjastoon on koottu E-kirjasto, jossa on esillä linkkejä moniin tietokantoihin, kuten Mikkelin korkeakoulujen oma Mikki-kokoelmatietokanta. Suurinta osaa tietokannoista voi käyttää englanninkielisenä ja kirjaston asiakkaille tietokantojen käyttö on ilmaista. Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijoilla ja henkilökunnalla on mahdollisuus myös näiden tietokantapalveluiden etäkäyttöön. E-kirjasto pitää sisällään tietoja suomalaisten kirjastojen kokoelmista, viitetietoja artikkeleista, elektronisia lehtiä ja kirjoja, viitetietoja standardeista, lain-säädäntöä, tilastoja, sanakirjoja ja hakuteoksia, opinnäytetöitä sekä tiedonhaun apuvälineitä. (Mikkelin ammattikorkeakoulun kirjasto 2011.)

Kirjasto on asettanut selkeät taito- ja tietotavoitteet, joiden mukaan se pyrkii toteuttamaan tiedonhankinnan opastusta. Taitotavoitteisiin kuuluu kirjastonpalveluiden käyttämiseen perehdyttäminen, atk-tiedonhaun perustekniikan opettaminen sekä lehtien, artikkelien, perinteisten tiedonlähteiden ja tietokantojen käytön opettaminen. Tietotavoitteita ovat tiedonhankinnan merkityksen ymmärtäminen, tiedonhankinnan systemaattisen toiminnan ymmärtäminen sekä tiedonhankkijan vastuun ymmärtäminen. (Mikkelin ammattikorkeakoulun kirjasto 2011.)

3 PALVELUINEN KEHITTÄMINEN

Tässä luvussa käydään läpi teoriaa palveluiden kehittämisestä yleisesti ja kirjastossa. Kirjaston toimintaan kuuluu paljon asiakaspalvelua, minkä vuoksi myös teoriassa on paljon asiakaspalvelua ja henkilöstöä koskevaa tietoa. Lopuksi perehdytään vielä henkilökunnan viestinnän merkitykseen.

3.1 Palvelun määrittely

Palvelu voidaan määritellä useilla eri tavoilla riippuen siitä, minkä teemaan yhteydessä siitä puhutaan ja kuka sen määrittelee. Palvelu on moninainen käsite, koska se voi sisältää useita merkityksiä henkilökohtaisesta palvelusta palveluun tuotteena tai tarjoamana. Palvelu ei siis välttämättä tarkoita pelkää aineetonta vuorovaikutusta, vaan myös yrityksen tuotteesta voidaan tehdä palvelu, jolloin puhutaan käsitteestä palvelutuote. Näin ollen sillä, mitä yritys tuottaa, ei ole merkitystä, koska loppujen lopuksi yritys tarjoaa asiakkaalle aina palvelua. (Grönroos 2009, 76.)

Kirjastoympäristössä palvelu-sanalla tarkoitetaan yleensä palvelutuotetta. Aineiston lainaus ja käyttö kirjastossa, neuvonta ja tietopalvelu sekä asiakaspalvelu ovat esimerkkejä kirjaston palvelutuotteista. Yleensä näistä edellä mainituista palvelutuotteista puhutaan kirjasto- ja tietopalveluina. Palvelujen tulisi olla yhdenmukaisia ja yksinkertaisia käyttää, jotta uusikin asiakas pääsee helposti palveluihin sisälle. (Lovio & Tiihonen 2005, 11.)

Grönroos (2009, 25) kirjoittaa palveluiden arvon määrittelyssä siitä, miten palvelujen arvo määräytyy niiden asiakkaille tuottamien hyötyjen mukaan. Toisin sanoen palve-

lut ja tuotteet eivät itseisarvoisesti ole minkään arvoisia, vaan niiden arvo muodostuu tuotettujen hyötyjen mukaan. Asiakkaat eivät siis etsi palveluja itsessään, vaan palvelujen kautta saatua hyötyjä.

Palvelujen tutkimuksen tärkeimpänä antina pidetään vuorovaikutuksen korostamista. Palveluun liittyy yleensä jonkinlainen vuorovaikutus palveluntarjoajan kanssa, mutta koko palvelun ei tarvitse olla vuorovaikutusta. Asiakas ei välttämättä ole näkemässä palvelua, mutta tietää sen tapahtuneen vuorovaikutustilanteen avulla. Puhutaan siis niin sanotusta tuotantoprosessista tai toimintosarjasta, josta suurin osa on asiakkaalle näkymätöntä. (Grönroos 2009, 77–80.)

Vaikka tuotantoprosessista vain pieni osa on asiakkaalle näkyvää, on se silti erittäin tärkeä osa palvelun toiminnan kannalta, koska asiakkaan kannalta juuri se näkyvä osa on ratkaiseva ja siihen asiakas kiinnittää eniten huomiota. Esimerkiksi lainauspalvelun tuotantoprosessi on kirjan hankinnasta kirjaston käyttöönottoon ja asiakkaalle lainaamiseen. (Lovio & Tiihonen 2005, 12)

Lovion ja Tiihosen (2005, 27–28) kirjassa Rami Heinisuo sanoo, että kirjastojen palvelut voidaan jakaa kohdennettuihin palveluihin, ryhmäpalveluihin ja joukkopalveluihin. Kohdennettu palvelu osoitetaan kerrallaan yhdelle asiakkaalle, kun taas ryhmä- ja joukkopalvelut osoitetaan useammalle kuin yhdelle asiakkaalle. Ryhmäpalveluita tarjotaan samanaikaisesti useammalle henkilölle, jolla on samanlaiset tarpeet. Joukkopalvelu taas on suunniteltu palvelemaan suuria asiakasryhmiä yhtäläisesti.

3.2 Kirjastopalveluiden toimintaympäristö

Kirjastotilojen toimivuuteen voidaan panostaa sijoittamalla kirjaston palvelut, kokoelmat ja aineistot järkevästi, niin että ne ovat selkeästi esillä. Erityisesti omatoimisia asiakkaita varten tämä on tärkeää. Palveluiden, kokoelmien ja aineistojen sijoittamisella voidaan myös vaikuttaa toimitilojen viihtyvyyteen siten, että asiakkaille tarjotaan selkeät opasteet palveluja etsiessään ja käyttäessään. Opasteet voivat olla sekä painetussa että sähköisessä muodossa. Tavoitteena on luoda tilat, jotka tarjoaisivat opiskelijoille rauhallisen, avoimen ja joustavan opiskeluympäristö. (Lovio & Tiihonen 2005, 30–31.)

Ensimmäistä kertaa kirjastoon saapuessaan asiakas kiinnittää huomiota tilan toimivuuteen tiedostamattaan. Asiakas etsii tilasta vihjeitä siitä, missä hänen etsimä aineisto tai palvelu sijaitsee tai keneltä sitä voisi kysyä. Tämän vuoksi kirjaston tiloissa tulee olla selkeät ja riittävät opasteet. (Lovio & Tiihonen 2005, 36.)

Kirjaston palvelujen kehittämisessä uusi teknologia on merkittävässä asemassa, sillä sen avulla pystytään parantamaan jo käytössä olevia palveluja uudenaikaiseksi sekä kehittämään täysin uusia palveluja. Esimerkkinä uuden teknologian tuomasta muutoksesta on perinteisen lainauspalvelun kehittäminen myös itsepalvelumalliin lainausautomaattien avulla. (Lovio & Tiihonen 2005, 88.)

Kirjaston palveluiden automatisointi auttaa nopeuttamaan asiakkaiden toimintaa, mikä on nykyajan kiireisille asiakkaille hyvä asia. Yksinään automatisointi ei kuitenkaan pysty kattamaan kaikkia kirjaston palveluita, vaan edelleen tarvitaan vanhaa kunnon sosiaalista palveluneuvontaa täyttämään asiakkaiden tarpeet. Palveluneuvonta pitäisi sijoittaa yhteen selkeästi nähtävillä olevaan paikkaan, jotta se olisi helposti löydettävissä eikä asiakkaiden tarvitsisi yhdestä paikasta toiseen. (Lovio & Tiihonen 2005, 36.)

Asettumalla uuden asiakkaan rooliin henkilökunta voi tarkastella kirjastotilojen toimivuutta ja pyrkiä näkemään minkälaisen ensivaikutelman kirjastosta saa. (Lovio & Tiihonen 2005, 41.) Fyysiset tilat eivät ole silti ainoat tarkastelun kohteet, sillä nykyaikana myös verkkosivuilla on suuri merkitys asiakkaille. Verkkosivut tulisi olla mahdollisimman selkeästi jäsennelty ja säännöllisesti päivitetty. (Lovio & Tiihonen 2005, 49.)

Verkkopalvelujen yleistymisen ja niiden jatkuvan kehityksen vuoksi perinteinen kirjasto on muuttumassa yhä suuremmassa määrin verkkokirjastoksi. Verkkopalvelujen kasvulla voi olla vaikutusta kirjaston aukioloaikoihin, kun yhä vähemmän aikaa tarvitaan varsinaiseen asiakaspalveluun. Perinteisiä palveluita tullaan silti tarvitsemaan, koska ne tarjoavat neuvontapalveluita ja sosiaalisia kanssakäymisiä asiakkaille. (Lovio & Tiihonen 2005, 88.)

Verkkopalvelujen saatavuus on fyysisiä palveluja parempi, koska verkkopalvelut eivät ole sidonnaisia kirjaston aukioloajoista. Toisaalta verkkopalveluillakin on omat toi-

mintarajat, joiden sisällä ne pystyvät toimimaan. Nettisivujen ylläpidon tai palveluntarjoajan toiminnassa tapahtuva virheen vuoksi verkkopalvelu voi olla täysin saavuttamattomissa. (Lovio & Tiihonen 2005, 88.)

Vaikka kirjaston tehtävänä onkin pyrkiä täyttämään asiakkaiden tiedontarpeita, on verkkopalveluiden kautta helpompi esittää arkaluontoisia kysymyksiä kuin kasvokkain palvelutiskillä. Tämän vuoksi verkkopalveluiden kautta kirjasto saa tietää sellaisista asiakkaiden tiedontarpeista, joita ei muuten tulisi ilmi. Verkossa tapahtuva neuvonta on paremmin saavutettavaa ja joustavampaa kuin perinteinen neuvonta. Verkkopalveluissa on kuitenkin aina häiriökäyttäytymisen riski, jos palvelussa on mahdollisuus esiintyä nimettömänä. (Lovio & Tiihonen 2005, 89.)

Toimintaympäristön nykytilan huomioiminen on myös tärkeää palveluiden suunnittelussa. Kirjaston täytyy selvittää onko heillä nykyisellään jo riittävästi keinoja ja resursseja kehittää toimintaansa vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Eri asiakasryhmät tarvitsevat erilaisia palveluja, minkä vuoksi palvelut voidaan suunnitella siten, että ne yhdessä vastaavat mahdollisimman laajasti asiakkaiden tarpeisiin. (Lovio & Tiihonen 2005, 30–31.)

Kaikkien asiakasryhmien tarpeita ei välttämättä pystytä kuitenkaan tyydyttämään samalla palvelulla, minkä vuoksi voidaan joutua suunnittelemaan tiettyjä palveluita tiettyille asiakasryhmille. Tällaisten kohdistettujen palveluiden suunnittelua varten kirjaston on hyvä jakaa palvelut asiakastoimisiin ja henkilöstön kontaktipalveluihin. Tämän jaottelun avulla asiakastoimisia ja henkilöstön kontaktipalveluja voidaan suunnitella erikseen, jolloin niitä voidaan kohdistaa vastaamaan paremmin tarkkoja asiakasryhmien tarpeita. (Lovio & Tiihonen 2005, 30–31.)

Palvelujen jakaminen asiakastoimisiin ja henkilöstön kontaktipalveluihin ei silti takaa helppoa suunnitteluvaihetta, koska kirjastoon kuuluu niin monia asiakasryhmiä. Yksi asiakasryhmä haluaa käyttää henkilökunnan tarjoamia kohdistettuja palveluja, toinen taas haluaa tehdä asiointinsa hyvin pitkälti automaattien kautta, kun kolmas taas on verkkopalvelujen vannoutunut kannattaja. Sen lisäksi yhden asiakasryhmän muodostavat niin sanotut selailijat, jotka käyttävät palveluja spontaanisti sen hetkisten tarpeiden mukaan. (Lovio & Tiihonen 2005, 30–31.)

Tietopalvelut ovat kirjaston tärkeimpiä palveluja ja ne ovat myös kriittinen osa asiakaspalvelua. Tietopalvelun avulla tarjotaan oikeaa ja relevanttia tietoa asiakkaalle tai autetaan asiakasta löytämään haluttu teos tai aineisto. (Lovio & Tiihonen 2005, 26.) Tietopalvelu ei kuitenkaan ole pelkästään tiedonhakua, vaan myös tiedonhankinnan opastamista, mikä onkin nykyisin yksi kirjastotyöntekijöiden keskeisimmistä tehtävistä. Tietopalveluun kuuluva palveluneuvonta on tietopalvelun fyysinen puoli. Palveluneuvonnassa kirjaston työntekijä pyrkii löytämään ratkaisun asiakkaan ongelmaan. (Lovio & Tiihonen 2005, 59–60.) Tiedonhaun merkitys tulee myös korostumaan tulevaisuudessa, kun kirjastopalvelujen tuotteistamisen lisääntyessä myös neuvonta ja opastus voivat laajentua erilaisiksi kohdistetuiksi tuotepaketeiksi (Lovio & Tiihonen 2005, 55).

3.3 Asiakaspalvelun kehittäminen

Kirjaston toiminta perustuu pääasiassa asiakaspalveluun, eli kirjasto tärkein tavoite on palvella asiakasta. Hyvään asiakaspalveluun vaaditaan arvoiltaan sopiva organisaatiokulttuuri, jossa henkilöstön työpanoksella, osaamisella, motivaatiolla ja palveluhenkisyydellä voidaan vaikuttaa lopputulokseen. Asiakaspalvelun kehittämistä puoltaa se, että asiakkaat arvostavat enemmän hyvää asiakaspalvelua kuin palveluun liittyviä muita tekijöitä, kuten vaikkapa kirjaston keskeistä sijaintia tai kirjaston aukioloaikoja. Asiakaspalvelu tulisi olla tasa-arvoista, helposti saatavaa ja laadukasta. (Lovio & Tiihonen 2005, 9.)

Hyvä asiakaspalvelu ei kuitenkaan tarkoita sitä, että työntekijän tulisi olla aina poikkeuksetta asiakkaan kanssa samaa mieltä. Työntekijöiden myönteinen ja kunnioittava käytös asiakasta kohtaan kuuluu hyvään asiakaspalveluun, mutta työntekijä on asiantuntija, jolla on oikeus tuoda esiin oma kantansa. Tietenkään hän ei saa tarkoituksenmukaisesti pyrkiä loukkaamaan asiakasta. (Lovio & Tiihonen 2005, 55–56.)

3.3.1 Asiakassuuntaisuuden pyrkiminen

Asiakassuuntaisuudessa asiakkaiden tarpeet, toiveet ja odotukset ovat keskeiset teemat henkilöstön toiminta- ja ajattelutavan muodostuksessa. Asiakassuuntautuneisuutta käytetään kirjastojen laatuarvioinneissa sekä palvelujen kehityksessä ja tuotannossa. Asiakassuuntautuneisuudessa asiakkaiden tarpeita pidetään tärkeämpinä kuin ammat-

tilaisten näkemyksiä, minkä vuoksi tarjottujen palveluiden voidaan olettaa perustuvan asiakkaiden todellisiin tarpeisiin. Palveluita pyritään myös kehittämään yksilölliseen suuntaan, koska asiakasta kiinnostaa se, millaista palvelua hän saa yksilönä. Rutiininomainen palvelu ei kuulu asiakassuuntaisuuteen. (Lovio & Tiihonen 2005, 22–23.)

Asiakaspalvelussa henkilökunnalla on vastuu sekä asiakkaasta että omasta toiminnasta, minkä vuoksi henkilökunnan toimintaa ohjaa ammattieettiset ohjeet. Suomalaisissa ohjeissa korostetaan henkilökunnan luottamuksellisuutta, asiakkaan yksilöllistä kunnioitusta ja yksityisyyden suojaa. Ohjeiden avulla pyritään luomaan luotettava ympäristö asiakkaiden näkökulmasta. (Lovio & Tiihonen 2005, 61–62.)

Asiakaspalvelussa on kolme vaihetta, jotka ovat asiakkaan vastaanottaminen, palvelutilanteen hoitaminen ja palvelun päättäminen. Asiakkaan vastaanottamisvaiheessa pyritään luomaan hyvä ensivaikutelma, koska ensivaikutelmalla voi olla merkittävä vaikutus myöhempään kanssakäymiseen. Ensivaikutelma luodaan niin sanotusti samaistumalla asiakkaaseen, eli työntekijä muodostaa ensin kokonaiskäsityksen asiakkaasta asiakkaan ulkonäön ja käyttäytymisen perusteella ja ottaa sitten tätä kokonaiskäsitystä kuvaavan ensikontaktin asiakkaaseen. Onnistuneen kokonaiskuvan muodostaminen ei ole kuitenkaan täysin yksinkertaista ihmisten erilaisista mieltymyksistä, odotuksista tai ajattelutavoista johtuen. (Lovio & Tiihonen 2005, 33–35.)

Riippumatta siitä, missä vaiheessa ollaan, tulee työntekijöiden käyttäytyä tiettyjen rooliodotusten mukaisesti. Vaikka rooliodotukset muodostuvat aina jokaisen henkilökohtaisista tiedostetuista ja tiedostamattomista käsityksistä, voidaan silti varmuudella sanoa, että asiakas odottaa kirjaston työntekijältä ystävällisyyttä, hyviä käytöstapoja, palvelualttiutta ja asiantuntevaa ja kokonaisvaltaista tietämystä kirjaston palveluista. Myös työntekijällä muodostuu rooliodotus tiettyä asiakasryhmää kohtaan saamansa kirjallisen, sanallisen tai sanattoman palautteen mukaan. Henkilökohtaisten mieltymysten vuoksi työntekijöitä kohtaan muodostetut rooliodotukset eivät todellisuudessa aina vastaa täysin asiakkaiden mieltymyksiä. (Lovio & Tiihonen 2005, 33–34.)

Palvelun päättämisvaiheessa niin sanotulla lisäpalvelulla voidaan pyrkiä luomaan asiakkaalle hyvä jälkivaikutelma palvelusta. Lisäpalvelu voi olla lukuvinkin antaminen, oheistoiminnasta kertominen, uudesta palvelusta tiedottaminen, esitteen jakaminen tai

vaikka ystävällinen lopputervehdys. Lisäpalvelulla pyritään luomaan lisäarvoa jo annetulle palvelulle. (Lovio & Tiihonen 2005, 39.)

Asiakkuuksien hallinta

Asiakkuuksien hallinta tarkoittaa asiakastarpeiden tunnistamista ja sitä käytetään palveluiden kehittämiseen. Asiakastarpeiden tunnistamista helpottaakseen asiakkaat voidaan luokitella erilaisiin ryhmiin eli segmentoida. Asiakkuuksien hallinnan tulisi katkaa kaikkien asiakasryhmien tarpeet riippumatta siitä, kuinka aktiivisesti kyseinen ryhmä kirjaston palveluja sillä hetkellä käyttäisi. (Lovio & Tiihonen 2005, 29.)

3.3.2 Asiakkaat arvioijina

Kirjastoilla voi olla laajakin asiakaskunta, mutta kaikki asiakaskunnan jäsenet eivät ole aktiivisia toimijoita. Osa kirjaston asiakkaista on niin sanottuja passiivisia asiakkaita, jotka pysyvät kirjaston asiakkaina vaikka eivät vähään aikaan kirjaston palveluita käyttäisikään. On kuitenkin tärkeää saada myös passiivisilta asiakkailta palautetta, koska heidän joukossaan voi olla vaativia asiakkaita, jotka palautteen kautta voivat auttaa kirjastoa kehittymään. (Lovio & Tiihonen 2005, 9, 19.)

Asiakassuuntainen arviointi kohdistetaan suoraan asiakkaille, minkä avulla saadaan vastauksia asiakkaiden odotuksista, vaatimuksista ja tarpeista kirjaston palveluita kohtaan. Kirjastossa ajatellaan välillä liian asiantuntija- tai hallintokeskeisesti, mutta asiakkaiden tekemän arvioinnin avulla tällaista ajattelutapaa voidaan korjata ja tasapainottaa. Tällöin asiakasarvioinnin täytyy pohjautua todellisiin kokemuksiin, kattaa mahdollisimman suuri osa asiakkaista, jotta arvioinnin tulos olisi luotettava. Asiakasarvioinnin olisi myös hyvä kattaa koko palveluprosessi, eikä vain palvelun näkyvää osaa. (Lovio & Tiihonen 2005, 76–77.)

Kirjaston palveluiden arvioiminen on yleensä hankalaa, koska ne ovat pääosin ilmaisia. Ilmaislta palveluilta ei yleensä vaadita samaa laatutasoa kuin maksullisilta. Palvelua pyritään arvioimaan myös tasalaatuisuuden kautta. Palvelun tulisi pysyä samanlaatuksena jokaisella käyntikerralla. (Lovio & Tiihonen 2005, 77–78.)

Asiakasarvioinnin pohjalta tehtävään palvelujen kehittämiseen liittyy yksi periaatteellinen ongelma. Asiakasarvioinnin mukainen palvelujen kehittäminen täytyy pohjautua asiakkaiden toiveisiin, mutta toisaalta se taas ei ole täysin mahdollista, koska asiakkaiden palveluodotukset voivat vaihdella yksilöllisesti hyvin paljon. Näin ollen kirjastohenkilöstön on ensin selvitettävä, että kuinka paljon he ottavat asiakkaiden toiveita vastaan palveluiden kehittämisessä, mikä taas tarkalleen ottaen ei enää vastaa täydellisesti asiakasarvioinnin pohjalta tehtävää palveluiden kehittämistä. (Lovio & Tiihonen 2005, 78–79.)

Vaikka asiakaskyselyillä on tärkeä osa palvelujen arvioinnissa, eivät ne kuitenkaan yksinään ole riittävä keino arvioida palveluja, vaan siihen vaaditaan kokonaisvaltaista asiakaspalvelujärjestelmän. Asiakaspalvelujärjestelmään voi kuulua monia tapoja ja menetelmiä tunnistaa, kerätä, käsitellä ja hyödyntää asiakaspalautetta systemaattisesti. Asiakaspalautejärjestelmä ei ole kuitenkaan pelkästään asiakkaiden palautteen kokoamista, vaan myös niihin vastaamista. Asiakaspalautteeseen tulisi vastata siten, että kirjasto tuo esille mahdollisia vaihtoehtoja asiakkaan ongelman ratkaisemiseksi. Tämän vuoksi asiakaspalvelujärjestelmän tulisi koota palautetta sellaisista asioista, joihin kirjasto pystyy sillä hetkellä vaikuttamaan. (Lovio & Tiihonen 2005, 79.)

Asiakkaat ovat motivoituneempia antamaan palautetta, jos he näkevät kirjaston myös reagoivan asiakaspalautteen ongelmakohtiin. Tämän vuoksi asiakaspalaute olisi hyvä kerätä sujuvasti mahdollisimman kattavalta asiakasjoukolta ja nopealla aikataululla, jotta siitä ilmeneviin ongelmakohtiin päästäisiin pureutumaan mahdollisimman nopeasti. Säännöllisen asiakaspalautteen kerääminen auttaa hahmottamaan asiakkaiden tarpeiden kehitymissuunnan. (Lovio & Tiihonen 2005, 80.)

Asiakaspalautetta voidaan kerätä joko kirjaston tekemällä kyselyllä tai asiakkaiden oma-aloitteisella palautemenetelmällä. Molempien tapojen olisi hyvä kuulua asiakaspalautejärjestelmään. Asiakkaiden oma-aloitteinen palaute on usein spontaania ja se koskee yleensä jonkin palvelun yksityiskohtia. Henkilökunnan on viisasta kirjoittaa tällainen palaute muistiin ja ottaa asia puheeksi henkilökunnan yhteisissä tapaamisissa kuten kokouksissa. (Lovio & Tiihonen 2005, 80.)

Etenkin suullinen spontaani palaute voi olla joskus kielteistä, mutta yleensä palaute koskee kirjastoa tai palvelua, minkä vuoksi työntekijän ei tulisi ottaa sitä henkilökoh-

taisesti. Jos asiakas esittää valituksen, tulee työntekijän miettiä onko valitus aiheellinen ja voidaanko sen korjaamiseksi tehdä mitään. Kirjaston kannattaa pitää silmällä joitain yleisöpalstoja lehdissä tai verkossa, koska tällaisissa paikoissa esiintyvät mielipiteet kirjastosta ovat kaikkien muiden nähtävillä, mikä tarkoittaa pahimmillaan huonon mielipiteen leviämistä yleisöpalstan lukijoiden välityksellä. Kirjaston kannattaa käydä läpi kaikki nähtävissä olevat mielipiteet ja mahdollisesti jopa vastata niihin asiallisesti. (Lovio & Tiihonen 2005, 80–81.)

Asiakaspalautteen keräämiseen voidaan käyttää esimerkiksi palautekortteja, jotka ovat asiakkaiden helposti saatavilla ja nopeita täyttää. Palautekortit rakennetaan valmiiden vastausvaihtoehtoja, avovastauksien tai niiden yhdistelmien pohjalle. Valmiilla vastausvaihtoehtoilla saadaan tarkkoja vastauksia asioista, joiden toimivuus halutaan selvittää, kun taas avovastauksia voidaan käyttää valmiiden vastausvaihtoehtojen lisävastauksena tai asiakkaiden palvelutarpeiden löytämiseen. Palautekortteissa voi olla myös mahdollisuus yhteystietojen jättämiseen. (Lovio & Tiihonen 2005, 81.)

Asiakaspalautteen lisäksi kirjasto voi selvittää asiakkaiden mielipiteitä kirjaston palveluista asiakaskyselyjen tai haastattelututkimusten avulla. Asiakaskysely laaditaan avoimaiseksi ja sen tavoite on yleensä määritelty tarkasti, koska sitä käytetään usein jonkin tietyn yksittäisen asian selvittämiseen. Asiakaskysely voi olla asiakaspalautteen jatko-toimenpide, jolla selvitetään asiakkaiden yleinen näkemys asiakaspalautteesta ilmeneestä palvelun puutteesta tai erillinen toimenpide, jolla seurataan jonkin osa-alueen kehitystä. (Lovio & Tiihonen 2005, 82.)

Asiakaskyselyjen vastauksiin tulisi suhtautua tasapuolisesti riippumatta siitä, käyttääkö palautteen antaja palveluita jatkuvasti. Palveluja vähän käyttävät asiakkaat ovat hekin potentiaalinen asiakasryhmä, minkä vuoksi kirjaston on tärkeää selvittää syyheidän palveluiden käyttämättömyydelle. Asiakkaat eivät halua antaa palautetta ihan vain hovin vuoksi, vaan he haluavat tuoda esiin puutteita, jotta niihin puututtaisiin. Tämän vuoksi asiakaspalautteeseen on syytä paneutua tarkasti, koska asiakkaan palautteen kautta korjattu puute parantaa asiakkaan tyytyväisyyttä kirjastoon. (Lovio & Tiihonen 2005, 83.)

Asiakastyytyväisyyden parantaminen on itsessään tavoiteltava asia, mutta sen saavuttaminen ei aina ole aivan yksinkertaista. Asiakastyytyväisyyteen nimittäin kuuluu pal-

veluparadoksi, jonka mukaan palvelun laadun parantumisen myötä myös asiakkaiden palveluodotukset nousevat. Tästä syystä asiakkaiden tyytyväisyys palveluihin ei välttämättä kasvakaan, vaikka palvelun laatu todellisuudessa paranisi. Eli asiakastyytyväisyyden mittaamisessa täytyy huomioida ja selvittää, mitkä ovat asiakkaiden syyt ja perusteet palvelutyytymättömyydelle. Eri asiakasryhmiltä saadut asiakaspalautteet on hyvä koota yhteen ja muodostaa niistä keskiarvo kuvaamaan palvelujen kehittämisen lähtökohtaa. (Lovio & Tiihonen 2005, 84.)

3.3.3 Asiakaspalvelun häiriötilanteiden hoitaminen

Asiakaspalvelussa tulisi pyrkiä mahdollisimman häiriöttömään palveluun, jotta asiakas ei joudu turhaan odottamaan. Välillä asiakaspalvelussa kuitenkin tulee tilanteita, joissa asiakas ei ole tyytyväinen työntekijän tarjoamaan palveluun. Yleensä työntekijä selviytyy näistä häiriötilanteista olemalla loppuun asti empaattinen, kohtelias ja kärsivällinen sekä pyrkimällä löytämään yhteinen ratkaisu ongelmaan. (Lovio & Tiihonen 2005, 49–50.) Terve itseluottamus ja hyvät viestintä- ja vuorovaikutustaidot auttavat yleisesti asiakaspalvelutilanteiden hoidossa (Lovio & Tiihonen 2005, 59).

Häiriötilanteita voi aiheutua sekä ulkoisista että sisäisistä syistä johtuen. Ulkoisina syinä voivat olla väliin tuleva asiakas, puhelu tai järjestelmän virhe. Näiden tilanteiden varalta kirjaston henkilökunnan on hyvä muodostaa selvät ohjeet siitä, miten kyseisissä tilanteissa toimitaan. Sisäisiä syitä voi olla työntekijöiden käyttämä ammattislangi, jota asiakas ei välttämättä ymmärrä. (Lovio & Tiihonen 2005, 37.)

Asiakaspalvelun selkeyden vuoksi työntekijöiden voi olla kannattavaa käyttää ammattisanojen tilalla helposti ymmärrettäviä sanoja ja käsitteitä. Kuitenkin kielteisiä ilmauksia tulisi välttää. Asiakaspalvelun ongelmatilanteet voivat johtua myös työyhteisössä olevista ristiriidoista, jotka sitten heijastuvat asiakkaan palveluun. (Lovio & Tiihonen 2005, 45.)

Muita häiriötekijöitä voivat olla työntekijään tai asiakkaaseen kohdistuva kiire, väsymys tai stressi. Työntekijää kohtaava liiallinen stressi vaikuttaa sekä asiakkaisiin että työtovereihin. Stressin minimoimiseksi työyhteisön on hyvä pitää huolta sekä henkisestä että fyysisestä terveydestä ja löydettävä itselle sopiva keino stressin purkuun. (Lovio & Tiihonen 2005, 37–38.)

Tärkeintä keskeytysten hoidossa on ensimmäisen asiakkaan palvelemisen mahdollisimman vähäinen keskeytyminen. Vaikka tarkat ohjeet ovatkin tarpeen, voivat liian tarkat toimintaohjeet aiheuttaa joskus ongelmia asiakaspalvelutilanteessa. Myöhästyneitä lainoja koskevissa asioissa tarkka ja virallinen toimintatapa voi aiheuttaa asiakkaissa närää, mutta kirjastotyöntekijän on kohdeltava kaikkia asiakkaita samaan tapaan, eikä siis voi joustaa säännöissään. (Lovio & Tiihonen 2005, 46.)

Palvelukulttuurin kehittäminen

Kirjaston palvelukulttuuri vaatii aktiivisen asiakaskunnan, koska kirjaston palveluja ei voida varastoida. Tämän vuoksi asiakaspalvelukulttuuri liittyy myös keskeisesti palvelukulttuuriin. Asiakaspalvelukulttuurin kokonaisuus muodostuu sekä työntekijän omat että työyhteisön normit, arvot ja perusolettamukset. Vallitseva palvelukulttuurin vaikuttaa siihen, millaisia vaatimuksia asiakas ja työntekijä asettavat vuorovaikutustilanteisiin. Työntekijä pystyy valmistautumaan vuorovaikutustilanteeseen ja sitä kautta parantamaan asiakaspalvelun laatua selvittämällä kirjaston toiminta- ja ammattikulttuurin tapoja. (Lovio & Tiihonen 2005, 12)

3.3.4 Palvelun laatu

Kirjasto on vastuussa siitä, miten se käyttää saamansa määrärahat. Määrärahoja vastaan kirjastolta odotetaan tiettyä laatua palveluiden tarjonnassa ja toimintojen tuloksellisuudessa. Nykyään asiakkaat ovat entistä vaativampia ja heillä on tietynlainen laatuvaatimus, jonka mukaan he antavat palautetta. Tämä on kirjaston kannalta sekä hyvä että huono asia, sillä asiakaspalautteen ansiosta kirjasto voi kehittää toimintaansa asiakassuuntaisuuden näkökulmasta, mutta toisaalta jatkuva palautteen käsittely ja palvelujen kehitystyö aiheuttaa lisäkustannuksia. Hyvän laadun kehittäminen maksaa, mutta toisaalta myös huonon laadun ylläpito maksaa vähentyvien asiakkaiden muodossa. (Lovio & Tiihonen 2005, 67.)

Asiakassuuntaisuus sopii laadun kehittämiseen hyvin, koska laatutyö perustuu tyytyväisiin asiakkaisiin. Paljolti kyse on asiakasherkkyydestä kiinni eli asiakkaan ja sidosryhmien kuuntelemista ja heidän toiveidensa mukaan kehittämistä. Tietty innovatiivisuus on tietysti tarpeen laadun kehittämisessä, mikä pitäisi tulla esille myös työnteki-

jöiden vaikutusmahdollisuuksissa, koska he ovat välittömässä yhteydessä asiakkaisiin ja täten vastuussa asiakaspalvelun toimivuudesta. Tällöin voidaan puhua myös henkilöstön laadusta, mikä tarkoittaa ammattitaitoa, motivaatiota ja työtyytyväisyyttä. Yleisesti ilmaistuna asiakassuuntaisen palvelun laatu määrittyy sen mukaan, miten hyvin palvelu pystyy täyttämään asiakkaan toiveet ja odotukset. (Lovio & Tiihonen 2005, 68.)

Palvelun laadun tarkemmassa määrittelyssä puhutaan niin sanotusta toiminnallisesta laadusta, joka koostuu palveluprosessin laadusta, lopputuotoksen laadusta ja asiakkaan tarpeisiin vastaamisen. Toiminnallinen laatu käsittelee palvelutuotteen toimitus- ja jakeluprosesseissa olevaa vuorovaikutusta eli kirjaston ja asiakkaan yhteistyön sujuvuutta. Toiminnallinen laatu kuvaa siis kirjaston palveluasennetta ja sitä voidaan kehittää parantamalla henkilöstön palvelualttiutta ja tiedonkulkua asiakkaalle sekä lyhentämällä asiakkaiden odotusaikoja. Monesti pelkkä positiivinen ele viestintä, kuten hymy ja sopiva katsekontakti voivat muodostaa kirjastosta hyvän vaikutelman. (Lovio & Tiihonen 2005, 68–71.)

Asiakas muodostaa näkemyksensä palvelun laadusta henkilökohtaisten motiivien, asenteiden, kokemusten ja odotusten kautta. Totuuden hetkeksi kutsutussa tilanteessa asiakkaan odotukset kohtaavat kokemuksen ja asiakkaalle syntyy todellinen mielikuva palvelun laadusta. Palvelun laatua voidaan kehittää, kun ymmärretään miten asiakkaat arvioivat palvelun laatua. (Lovio & Tiihonen 2005, 69.) Toisin sanoen asiakaspalvelun laadullisuus tulee esiin asiakkaiden tarpeiden huomioimisena kunnioittavalla tavalla kirjaston eettisiä ohjeita noudattamalla. Näin ollen korkea laatu on osittain nähtävissä työntekijöistä, kun he tuntevat onnistuvansa työssään ja sen palvelun laadun tärkeimpiä kriteerejä onkin henkilöstön ammattitaito. (Lovio & Tiihonen 2005, 72).

Laatua arvioidaan myös palvelun saavutettavuudella, joustavuudella, luotettavuudella ja korjaustoimenpiteillä. Saavutettavuudella tarkastellaan kirjaston sijaintia, aukioloaikoja ja palvelujen tavoitettavuutta. Joustavuudella taas mitataan kirjaston kykyä joustaa asiakkaiden toiveiden mukaan. Luotettavuudella mitataan asiakkaiden luottamusta kirjaston lupauksiin ja toimintavarmuuteen. Korjaustoimenpiteillä eli normalisoinnilla tarkoitetaan kirjaston kykyä korjata tilanne tai palvelu tilanne siten, että

asiakas on tyytyväinen loppuratkaisuun. Edellä mainittujen kriteerien lisäksi kulttuurieroilla on oma osansa lopputulokseen. (Lovio & Tiihonen 2005, 70–72.)

Palvelukuva ja imago

Palvelukuvalla tarkoitetaan yksilön tai yhteisön muodostamaa mielikuvaa toimipaikasta. Vaikka eri ihmisten mielikuvat voivat vaihdella selvästi toisistaan, on kirjaston silti arvostettava niitä samanarvoisina, koska ne ovat kuitenkin ainoa todellinen todiste siitä, miten ihmiset näkevät kirjaston toiminnan. Mielipiteiden pohjalta syntyy myös kirjaston imago, joka ilmaisee kuluttajan käsitystä tuotteesta, organisaatiosta tai palvelusta. (Lovio & Tiihonen 2005, 15–16.)

Imagoa tulisi pyrkiä kehittämään myönteiseksi, koska positiivinen imago lisää asiakkaiden myönteisyyttä ja saa asiakas myös palaamaan uudelleen. Positiivisen imagon luominen tulisi aloittaa kirjaston normaaleista toimintatavoista ja henkilökohtaisen palvelun laadusta, koska henkilökunnalla myönteinen mielikuva omasta työstään heijastuu myös asiakkaisiin. Ulkoisina keinoina kirjasto pystyy kehittämään imagoaan erilaisin markkinointikeinoin kuten lisäämällä tiedotusta, järjestämällä erilaisia tapahtumien tai kampanjointi. (Lovio & Tiihonen 2005, 16.)

Tieteellisissä kirjastoissa aineisto on koottu tiettyjä asiakasryhmiä varten, minkä vuoksi kyseiset asiakasryhmät ovat myös kyseisten aineistotyyppien asiantuntijoita. Tätä tietopääomaa kirjaston on hyvä käyttää hyödyksi, kun se haluaa suunnitella aineiston luokittelutapa ja laajentaa tai luoda asiasanalistoja. Kuitenkin kirjastonkäyttäjien tietämystä voidaan hyödyntää vain kirjaston työntekijöiden panoksen ja myönteisen suhtautumisen avulla. (Holmberg yms. 2009, 149.)

3.4 Henkilökunnan viestintä

Kirjaston henkilökunta tarvitsee kaikkien palveluorganisaatioiden tapaan yhteisesti sovitut periaatteet ja ohjenuorat toimiakseen yhdenmukaisesti. Yhdenmukaista toimintaa voidaan täsmentää palveluajatuksen avulla. Palveluajatus sisältää tiedon siitä, minkälainen sisältö tietyn asiakasryhmän palvelussa on. (Lovio & Tiihonen 2005, 15)

Kirjastotyö nähdään usein helppona ja mukavana, mutta todellisuudessa kirjastotyöntekijä voi kokea työnsä haasteelliseksi työn monipuolisuuden vuoksi (Lovio & Tiihonen 2005, 40). Toisaalta monipuolinen työympäristö vastaavasti tarjoaa erinomaisen ympäristön kehittää sekä ammatillista että sosiaalista osaamista (Lovio & Tiihonen 2005, 45).

Toimiva työyhteisö hallitsee myös tunteiden käsittelyn taidon eikä pelkää sitä tuoda esiin. Useimmiten asiakaspalvelutilanteista saadaan positiivisia tunteita, mitkä voivat toimia kannustimina parempaan työjaksamiseen.. Välillä työntekijät joutuvat kohtaamaan myös negatiivisia tunteita, jotka saattavat häiritä työntekoa. Tällaiset tilanteet tulisi hoitaa kuntoon mahdollisimman nopeasti, jotta niistä aiheutuva haitta jäisi mahdollisimman lyhytaikaiseksi. (Lovio & Tiihonen 2005, 46.)

Kirjaston viestintä on asia, joka kunnolla toimiessaan nopeuttaa henkilökunnan työtä, mutta huonosti organisoituna hidastaa sitä. Pelkkä viestintävälineiden määrän kasvattaminen ei auta, vaan tiedotuksen pitää olla selvää. Sekä sisäiseen että ulkoiseen tiedotukseen tulee panostaa, koska hyvin informoitu henkilökunta myös auttaa levittämään oikeanlaista ulkoista tiedotusta. (Lovio & Tiihonen 2005, 46.)

Viestinnän perustuksiin vaikuttaa palveluorganisaation ja asiakaspalvelun perusteet. Jos palveluorganisaatioon kuuluu jatkuvaa tilapäistyövoimaa, joutuu kirjasto ensin kouluttamaan kyseiselle työvoimalle kirjastotyön vaatimat viestintätaidot. Kirjastotyö on kuitenkin asiantuntijatyötä, eikä sitä voida tehdä ilman asiaan kuuluvaa perehdytystä. Tämän vuoksi asiakaspalvelua ajatellen pitkäaikainen työntekijä on kirjaston kannalta parempi vaihtoehto kuin tilapäistyövoima. (Lovio & Tiihonen 2005, 46.)

Viestinnän huono organisointi voi johtua myös epäselvistä toimenkuvista tai huonosta työnjaosta. Toimenkuvat voivat olla liian kapea-alaisia tai vastaavasti liian laajoja, jotta työntekijä voisi tehdä työnsä tehokkaasti. Henkilökunnalle on tärkeää selvittää heidän merkityksensä palveluntuotannossa. (Lovio & Tiihonen 2005, 63.)

Toisaalta asiakkaita ei kiinnosta kirjaston sisäinen työnjako, vaan pelkästään palvelun laatu ja sujuvuus. Kirjaston tulisi suunnitella henkilökunnan työnjako niin, että se tukee työntekijöiden palvelumotivaatiota ja sisäistä yrittäjyyttä. Työnjako on onnistunut

täydellisesti, jos henkilökunnalla on yhtenäinen näkemys kirjaston palveluiden ja asiakaspalvelun kehittämisestä. (Lovio & Tiihonen 2005, 47.)

Sisäinen yrittäjyys kirjastotyössä

Sisäinen yrittäjyys tarkoittaa positiivista asennetta oman ammattitaidon kehittämiseen palvelutarpeiden muuttuessa. Sisäinen yrittäjyys korostaa itseohjautuvuutta, omaaloitteisuutta, työhönsä sitoutumista ja uskallusta etsiä uusia työtapoja tarpeen vaatiessa. Sisäinen yrittäjyys on tärkeä asia kirjastoalalla, koska kirjastopalvelut, kirjastotyö ja asiakkaiden palvelutarpeet muuttuvat jatkuvasti. Huomioimalla asiakkaiden nykyiset ja tulevat tarpeet voidaan sisäisellä yrittäjyydellä auttaa kirjastoa uudistumaan ja sitä kautta tehostamaan asiakassuuntaisuutta. Tutkimusten mukaan sisäinen yrittäjyys auttaa työntekijöitä viihtymään työssään paremmin. (Lovio & Tiihonen 2005, 62–63.)

Hiljainen tieto yhteiseksi voimavaraksi

Tieto ja kokemus ovat kirjaston toimintaa ohjaavia tekijöitä. Tietoa voidaan hakea ulkopuolelta, mutta sitä saadaan myös kokemuksen kautta. Työntekijöillä voi olla valtava muistipääoma, josta osa on niin sanottua hiljaista tietoa. Hiljainen tieto on henkilökohtaista kokemuseräistä tietoa, jota ei yleensä jää yksilön omaksi tiedoksi. Tämän vuoksi tiedonvälityksessä kannattaa huomioida myös työntekijöiden hiljaisen tiedon jakaminen, koska tällainen asiakaspalvelusta saatu kokemuseräinen tieto on erinomainen voimavara, josta muukin henkilöstö voi hyötyä. Hiljaista tietoa voi olla esimerkiksi kirjaston historian tietämys tai asiakkaiden odotusten ja reaktioiden tuntemus. (Lovio & Tiihonen 2005, 65.)

4 MONIKULTTUURISEN KIRJASTON KEHITTÄMINEN

Monikulttuurisen kirjaston pitäisi palvella kaikkia yhteisön jäseniä riippumatta perinnöllisistä tekijöistä, tarjota informaatiota sopivilla kielillä, tarjota materiaalia ja palveluja yhteisön tarpeisiin sekä palkata henkilöstöä, joka kuvastaa yhteisön moninaisuutta ja pystyy myös työskentelemään moninaisessa yhteisössä. Jokaisella yksilöllä on oikeus täysimittaiseen kirjasto- ja informaatiopalveluihin. (IFLA 2009, 3.)

Edellä mainittujen tehtävien mahdollistamista voi kuitenkin vaikeuttaa tietyt asiat. Rajalliset resurssit aiheuttavat sen, että vähemmistöryhmien äidinkielelle voi olla mahdotonta tarjota samoissa määrin materiaalia, kuin enemmistöryhmän kielellä. Monikulttuurisuuden aste eri ryhmien välillä voi rajata liikaa tarjottuja kirjastopalveluita. Kirjaston palveluiden kysyntä vaikuttaa monikulttuuristen palveluiden tarjontaan, sillä vähäinen kysyntä voi johtaa riittämättömiin palveluihin. Toisaalta taas enemmistöryhmän ihmiset voivat suuren kysynnän avulla vaatia epätasaista kirjastopalvelujen tarjontaa, mikä on kuitenkin mahdotonta ilman kompromissia. Virallisten julkaisujen, kuten lakiin, koulutukseen tai yritystoimintaan liittyvän tiedon esiintyminen vain virallisella kielellä voi osaltaan vaikeuttaa monikulttuurisuuden periaatteita. Sen vuoksi monikulttuurisen kirjaston työntekijöillä on merkittävä rooli auttaa monikulttuurisia ryhmiä saamaan tällaiset tiedot ymmärrettävästi. (IFLA 2009, 4.)

4.1 Toiminnan periaatteet

International Federation of Library Associations and Institutions, eli lyhennettynä IFLA, on kirjoittanut teoksen (2009), joka käsittelee monikulttuuristen kirjastojen toimintaa. IFLA määrittelyn mukaan monikulttuurisuus tarkoittaa sopua erilaisten kulttuurien välillä sekä niiden yhteistyötä. Kulttuurinen ja kielellinen monipuolisuus on ihmiskunnan perimää, jota vaalimalla ihmiskunta voi hyötyä. Sen vuoksi kaikkien kirjastojen tulisi tukea kulttuurista ja kielellistä monipuolisuutta kansainvälisellä tasolla. (IFLA 2009, 5.)

Monikulttuurisen kirjaston tarkoitus on toimia oppimiskeskuksina, kulttuurikeskuksina ja informaatiokeskuksina. Kaikilla kirjastoilla on tärkeä rooli koulutuksessa, sosiaalisessa sitoumuksessa ja globaalissa ymmärtämisessä. Kirjastojen pitäisi rohkaista ihmisiä kielelliseen opiskeluun sekä pyrkiä edistämään koko elämänmittaista oppimista. (IFLA 2009, 5–6.) Suomessa hetkellisesti tai pysyvästi asuville ulkomaalaisille kirjastoilla on merkitystä, sillä kirjaston toiminta voi auttaa ulkomaalaisia suomenkielen oppimisessa tarjoamalla oppimista tukevaa materiaalia ja opiskelutiloja ulkomaalaisten käyttöön. (Bang 2011, 2.)

4.2 Monikulttuurisuuden huomioiminen kirjaston tiloissa ja aineistossa

Monikulttuurisen kirjaston tulee ottaa huomioon ulkomaalaisten erityistarpeet kirjaston aineiston hankinnassa ja sijoittamisessa, tiedotuksissa, tapahtumien järjestämisessä ja kirjaston käytön opetuksessa (Bang 2011, 2). Palveluiden kehittämisessä ulkomalaisia asiakkaita silmällä pitäen täytyy kuitenkin muistaa, että palvelujen tulee olla osa kirjaston muuta palvelua, ei erillisiä tai lisäpalveluja. Palveluiden kehittämistoiminnassa on hyvä olla mukana sellaisten asiakasryhmät, joita varten palvelua ollaan suunnittelemassa. (Bang 2011, 48.)

Asiakkaiden tiedontarpeiden lisääntyminen on kirjaston olemassaolon kannalta tietysti tärkeä asia, mutta samalla se myös asettaa kirjastolle uusia vaatimustasoja. Kirjaston määrärahat ovat rajalliset, mikä voi näkyä asiakkaiden tarvitseman aineiston hankinnassa. Aineiston hankinnan rajallisuutta voidaan helpottaa kirjaston kaukopalvelulla ja kokoelmien yhteiskäytöllä.. (Lovio & Tiihonen 2005, 90.)

Aineiston hankintaan käytettävän budjetin suuruudesta riippumatta suositeltavaa on varata budjetista tietty osuus monikielisen aineiston hankintaan. Vieraskielisen aineiston hankintaa puoltaa myös kirjaston perustehtävä edistää lukutaidon oppimista ja lukemista. Sen lisäksi on hyvä muistaa, että vieraskielisesti aineistosta on hyötyä myös kyseistä kieltä opiskeleville asiakkaille. (Bang 2011, 57.) Ulkomaalaisille osamattomuus voi olla yksi tiedonhankintaa vaikeuttava tekijä. Se voi näkyä myös sellaisena kohteliaisuutena, ettei viitsitä pyytää apua. (Bang 2011, 20.)

Kieliongelman vuoksi ulkomaalaiset voivat olla haluttomia kysymään henkilökunnan apua, minkä vuoksi aineistojen sijoittamisessa kannattaa ottaa huomioon vieraskielisen aineiston sijoittaminen niin, että ulkomaalaisten on helppo löytää ne. Monikulttuurisen ilmapiirin luomiseen kirjasto voi käyttää avuksi vieraskielisen aineiston esillepanoa. Vieraskielisen aineiston esillepanolla kirjasto kunnioittaa ulkomaalaisten omaa kulttuuria, mikä lisää ulkomaalaisten kunnioitusta kirjastoa ja suomalaista yhteiskuntaa kohtaa. Vieraskielisen aineiston esillepano toimii siis molemminpuolisena kunnioituksen luojan. (Bang 2011, 57.)

Palvelujen kehittämisessä ulkomaalaisia silmällä pitäen on tärkeää pitää huolta kirjaston toimivasta tiedotuksesta ja kirjaston käytön opetuksen korkeasta tasosta, sillä ne

ovat kriittisiä kirjastopalvelujen toteuttamisessa. Tiedotuksen ja kirjaston käytön ope-
tuksen ajankohtaa kannattaa myös miettiä, sillä usein ulkomaalaisopiskelijat saavat
suunnilleen samoihin aikoihin paljon muuta tietoa koskien muita julkisia palveluja,
yhteiskunnan toimintaa ja paikkakuntaa. Yksinkertaisesti tietoa voi tulla liikaa, jolloin
kaikkea tietoa ei pystytä vastaanottamaan ja sisäistämään. (Bang 2011, 58.)

Monikulttuurisen kirjaston toiminnassa tärkeää on toteuttaa sellaisia kirjastopalveluja
joiden avulla voidaan edistää eri ryhmien oman kulttuurin säilymistä ja vahvistumista.
Kirjaston tulee toimia erilaisten ryhmien ja kulttuurien kohtaamispaikkana ja avustaa
niiden integroitumista toisiinsa siten, että ne vahvistavat toisiaan. Tämän tavoitteen
saavuttamiseksi kirjastotyöntekijät tarvitsevat kykyä tunnistaa ja ymmärtää erilaisten
kulttuurien ekosysteemi ja siihen liittyviä palvelutarpeita. (Bang 2011, 47–48.)

Tietyn kulttuurin ryhmän tarpeisiin tunnistetut resurssit voivat vaihdella muotoilultaan
ja sisällöltään. Eri-ikäiset ja eri asioista kiinnostuneet tulisi ottaa huomioon, kuten
myös kulttuurinen sensitiivisyys, kuten uskonto ja poliittinen ympäristö. Yhteisön
tutkimus pitäisi kohdistaa suosittuihin formaatteihin ja aiheisiin sekä kokoelmien ke-
hittämisen tärkeyden luomiseen. Informaation kerääminen voidaan sisällyttää koko-
elman kehittämiskäytäntöihin, jotka palvelevat monikulttuurisen yhteisön tarpeita.
(IFLA 2009, 13.)

Kirjaston materiaali pitäisi tarjota kaikille ihmisille heidän suosimallaan kielellä. Ma-
teriaali pitäisi tarjota kaikissa formaateissa useista lähteistä. Kirjat muodostavat kirjas-
ton monikielisen kokoelman perustan ja sen vuoksi kirjoja tulisi tarjota monikulttuu-
risten ryhmien kielillä. Uusien ostojen pitäisi pääasiassa olla vastikään julkaistuja pai-
kallisia ja kansainvälisiä teoksia. Äänitallenteiden, mukaan lukien musiikin ja kie-
lenopettelu CD:t pitäisi olla kiinteä osa monikulttuurisille ryhmille tarjotuista palve-
luista. Palveluihin tulisi kuulua mahdollisuus ladata sähköisiä kirjoja tai musiikkia
MP3 soittimille, iPodeilla tai muille vastaaville laitteille. (IFLA 2009, 14.)

Kirjastojen, joilla on verkkotietokantoja tai nettisivut, tulisi taata kyseisille palveluille
monikielinen käyttöliittymä. Jos jostain tietyistä kirjaston materiaalista on puutetta,
tulisi puuttuva materiaali vaihtoehtoisesti korvata lisäämällä jonkin toisen sopivan
materiaalin tai palvelun osuutta. (IFLA 2009, 15.) IFLA (2009,15) on kirjoittanut

myös monikielisen kokoelman kehittämiseen ja ylläpitoon liittyvistä kriteereistä. Pääkriteerejä on seitsemän ja ne ovat seuraavat:

- resurssien valikoiman pitäisi ottaa huomioon kaikki yhteisön jäsenet.
- resurssien tulisi olla sellaisissa muodoissa, että ne rohkaisevat yhteisön jäseniä hyödyntämään kirjaston palveluja.
- uusien resurssien säännöllinen lisääminen.
- vahingoittuneiden teosten korvaaminen.
- laaja valikoima kauno- ja tietokirjallisuutta.
- pääsy sähköisiin resursseihin, kuten Internetiin ja tietokantoihin.
- vanhentuneiden resurssien poistaminen.

4.3 Työntekijät monikulttuurisessa ympäristössä

Kirjastontyöntekijät kohtaavat työssään jatkuvasti kulttuurieroihin. Eri kulttuurista tulevalle henkilöllä voi olla täysin erilaiset tavat, minkä vuoksi kulttuurierojen huomiointi on asiakaspalvelun onnistumisen kannalta tärkeää. Kulttuurierojen synnyttämien erilaisten tilanteiden vuoksi työntekijöillä olisi hyvä olla joustavuutta erilaisten työtapojen suhteen. (Lovio & Tiuhonen 2005, 57.) Monikulttuurisen kirjaston työntekijöillä täytyy olla kykyä edistää kirjaston roolia monikulttuurisessa yhteiskunnassa, lisätä tietoisuutta monikulttuurisen ja kulttuurienvälisen työn menetelmistä ja suunnitella kirjastopalveluja kaikille yhteisön jäsenille. (Bang 2011, 19.)

Pärjätäkseen monikulttuurisessa työssä kirjaston työntekijällä pitää olla hyvät tieto-, tietoisuus-, kulttuuri- ja sosiaaliset taidot. Monikulttuurisuutta korostava kirjasto pystyy auttamaan vähemmistöjen tiedonsaantia ja parantaa heidän itsekunnioitusta ympäröivässä yhteiskunnassa. Näistä neljästä taidosta tietotaito on kaikkein korostetuin nykyajan kirjastotyöntekijöiden koulutuksessa. Tämä on johtanut siihen, että tietotaidon opetukseen keskittyminen tehdään kulttuuritaitojen kustannuksella. (Rekdal 2003.)

Tietoisuustaidoilla tarkoitetaan kriittisen ja analyyttisen suhtautumisen omaksumista sosiaalista ympäristöä kohtaan, jonka avulla pystytään helpommin ymmärtämään omia ja muiden tekoja. Tietoisuustaitojen harjoittaminen tarkoittaa erilaisten kulttuurihistorian, -taiteen ja -kirjallisuuden opettelua työntekijöiden ihmistuntemuksen pa-

rantamiseksi. Voidaan sanoa, että tietoisuustaidot ovat fundamentaalisia taitoja jokaiselle, joka työskentelee erilaisista kulttuureista tulleiden ihmisten kanssa. (Rekdal 2003.)

Tietoisuustaitojen soveltaminen käytäntöön on kuitenkin haastavaa, koska ennakkoluuloihin takertuminen on niin helppoa. Työntekijöiden keskuudessa voi ilmetä skeptisyyttä tietoisuustaitojen käyttämistä kulttuurien väliseen toimintaan, mikä on sinällään ongelmallista, koska juuri toimivien kulttuurien välisten toimintatapojen vuoksi tietoisuustaidot ovat tärkeitä. Sen vuoksi tietoisuustaidot toimivat parhaiten, kun niitä tuetaan tukevalla kulttuuritietämyksellä. Toisin sanoen tietoisuus- ja kulttuuritaidot tukevat toisiaan ja muodostavat hyvän ja kestävä pohjan kommunikoida laajan asiakaskunnan kanssa. (Rekdal 2003.)

Työntekijöiden sosiaalisilla taidoilla autetaan ulkomaalaisia tutustumaan kirjastoon ja ottamaan käyttöön kirjaston tilat ja palvelut. Vieraassa yhteiskunnassa ulkomaalaisten sosiaaliset paineet voivat olla kovat, minkä vuoksi työntekijöillä on hyvä olla riittävät sosiaaliset taidot luomaan kirjastosta rento ja vapaa ympäristö. Yleensä nuoret omaksuvat helpoiten kirjaston omaksi tilakseen, jossa he pääsevät eroon sosiaalisista paineista. (Rekdal 2003.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET

Tässä luvussa kerron valitsemistani menetelmistä tutkimusongelman ratkaisemiseksi, kerätyistä aineistosta ja aineiston pohjalta luoduista kehittämisideoista opinnäytetyön tavoitteeseen liittyen. Luvun lopussa pohdin vielä käyttämäni menetelmien onnistuneisuutta. Tutkimusaineistoon käytetyt lomakkeet on nähtävissä raportin lopussa liitteinä.

5.1 Tutkimusmenetelmien valinta ja toteutus

Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus on tilastojen ja numeroiden avulla tehtyä tutkimusta. Määrällistä tutkimusta käytetään erilaisten luokittelujen, syy- ja seuraussuhteiden, vertailujen tai numeeristen tuloksien selittämiseen. Määrälliseen tutkimuk-

seen sisältyy erilaisia laskennallisia ja tilastollisia analyysimenetelmiä. (Jyväskylän yliopisto 2011.) Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus selvittää tutkittavan kohteen laatua, ominaisuuksia tai merkityksiä kokonaisvaltaisesti (Jyväskylän yliopisto). Omassa tutkimuksessani käytin sekä määrällistä että laadullista tutkimusmenetelmää pystyäkseni sekä tilastoimaan käyttäjäkokemuksia että muodostamaan kehitysideoita yksilöllisten ja kulttuuristen näkemysten kautta.

Määrällisenä eli kvantitatiivisena menetelmänä käytin kyselytutkimusta, jonka avulla selvitin, mitä Kampuskirjaston palveluja ulkomaalaisopiskelijat käyttävät, kuinka usein ja miten he kokevat ne. Kyselylomakkeessa (liite 2) esitettiin sekä suljettuja monivalintaväittämiä että avoimia kysymyksiä. Monivalintaväittämien vastausvaihtoehdot olivat arvoasteikolla 1 – 5. Avointen kysymysten osalta analysointi tapahtui laadullisen analysoinnin mukaan. Määrällisen aineiston hankintaa varten sovin joidenkin opettajien kanssa, että voin käyttää noin 10 – 15 minuuttia heidän oppituntinsa alusta kyselylomakkeen jakamista varten. Yhtä puuttuvaa sähköpostivastausta lukuun ottamatta kaikki opettajat suhtautuivat asiaani myönteisesti ja antoivat luvan tulla heidän tunneilleen jakamaan kyselylomakkeen.

Kyselylomake jaettiin yhteensä 51 ulkomaalaisopiskelijalle neljästä eri opintolinjasta. Vastaajat jakautuivat opintolinjojen kesken jokseenkin epätasaisesti, sillä tietotekniikalla opiskelijoita oli 7, ympäristötekniikalla 10, tuplatutkinnolla 12 ja liiketaloudella 22. Vastaajien joukko piti sisällään 16 kansallisuutta, joita olivat Venäjä, Yhdysvallat, Kiina, Saksa, Martinique, Vietnam, Nepal, Ranska, Moldova, Latvia, Nigeria, Unkari, Marokko, Slovakia, Espanja ja Etelä-Korea. Kansallisuuksien laaja kirjo oli erinomainen asia tutkimuksen kannalta, koska se auttoi saamaan laajemman kuvan ulkomailla olevista kirjastokulttuureista. Selvästi eniten ulkomaalaisopiskelijoita oli Venäjältä, sillä 51 vastaajasta 26, eli noin puolet, oli Venäjältä. Kaikkia muita kansallisuuksia edusti 1 – 4 vastaajaa.

Laadullisena eli kvalitatiivisena menetelmänä käytin fokusryhmäkeskustelua. Fokusryhmäkeskustelu on laadullisen tiedon hankintaan soveltuva menetelmä, jonka avulla voidaan kerätä tehokkaasti tietoa halutuista teemoista. Fokusryhmän koko voi vaihdella hieman, mutta yleensä se on noin 6 – 12 ihmistä. Fokusryhmän onnistumiseen vaikuttaa ryhmädynamiikka, eli vastaajien keskinäinen kommunikointi, minkä vuoksi

fokusryhmän vetäjällä on vastuu keskusteluun kannustavan keskusteluilmapiiirin luonnissa. (Ok-opintokeskus 2008.)

Fokusryhmän avulla selvitin ulkomaalaisopiskelijoiden kotimaassa olevan kirjaston hyviä palveluja ja käytäntöjä sekä niiden eroavaisuutta Kampuskirjaston palveluista ja käytännöistä. Fokusryhmäkeskustelun aiheet on nähtävissä liitteessä 1. Fokusryhmäkeskustelun koko oli tarkoitus olla 4 – 6 opiskelijaa. Rekrytointivaiheessa vapaaehtoisia ulkomaalaisopiskelijoita saatiin houkuteltua riittävä määrä, mutta lopulliseen keskusteluhetkeen osallistui lopulta kaksi ulkomaalaisopiskelijaa. Fokusryhmäkeskustelu äänitettiin osallistujien luvalla. Fokusryhmäkeskustelun tunnelma oli rento ja avoin. Osallistujat kommentoivat toistensa puheita vapaasti, mutta hyvässä ja rakentavassa hengessä.

5.2 Ulkomaalaisopiskelijoiden näkemykset Kampuskirjaston nykytilasta

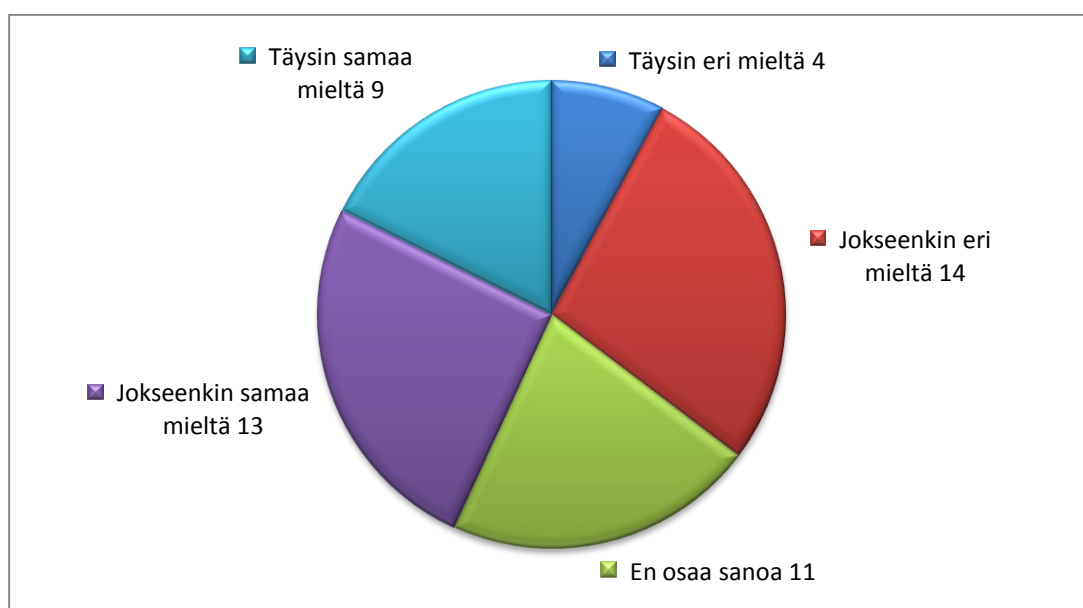
Kyselylomakkeen ja fokusryhmäkeskustelun aineistosta on nähtävissä, että hyvin monet ulkomaalaisopiskelijat pitävät Kampuskirjastoa hyvänä tai jopa parempana kirjastona kuin heidän kotimaansa kirjastoa. Ulkomaalaisopiskelijat pitivät Kampuskirjaston palveluvalikoima laajana ja palveluista oli ulkomaalaisopiskelijoille täysin uusia palveluja. Perinteisten kirjastopalvelujen suhteen ulkomaalaisopiskelijat olivat kuitenkin sitä mieltä, että Kampuskirjaston aineiston määrä ei pärjää ulkomaisille kirjastoille. Moni opiskelija oli sitä mieltä, että englanninkielistä aineisto pitäisi saada lisää ja kirjojen lainausaikaa pitäisi pidentää kahdesta viikosta.

Fokusryhmäkeskustelussa tuli ilmi eräs eroavaisuus suomalaisessa ja venäläisessä kirjastokulttuurissa. Eroavaisuus liittyy koulun kurssimateriaalin hankintaan. Vaikuttaisi siltä, että Venäjällä, Pietarin yliopistossa opiskelijat lainaavat kurssikirjat kirjastosta koko lukukaudeksi, kun taas Mikkelin ammattikorkeakoulussa kouluaineistot saadaan joko suoraan opettajalta, epäsuorasti opettajalta Internetin välityksellä, ostamalla tarvittavat kurssikirjat tai lainaamalla kyseiset kurssikirjat kirjastosta. Kampuskirjaston kannalta tämä vaikuttaisi tarkoittavan sitä, että kirjojen lainaaminen ei ole koulun kursseja varten pakollista, vaan lainaaminen tapahtuu vain opiskelijoiden omasta halusta. Ainoana poikkeuksena todettiin olevan opinnäytetyö, jonka tekeminen vaatii kirjaston lainauspalvelun käyttämistä kirjalähteiden hankintaa varten.

Kirjaston nykyinen aukioloaika on maanantaista torstaihin kello 8.00 – 17.30 ja perjantaisin 10.00 – 17.00. Kyselylomakkeen aukioloaikaan liittyvän kysymyksen vastauksista käy ilmi, että kirjaston nykyiseen aukeamisajankohtaan ollaan tyytyväisiä, sillä lähes puolet kaikista vastaajista kannatti kirjaston aukeamista kello 8.00. Sulkeutumisajankohdassa vastaukset jakaantuivat siten, että nykyiseen sulkeutumisaikaan oli kyllä tyytyväisiä, mutta yhtä paljon kannatusta keräsi myös kello 20.00. Näiden kahden jälkeen eniten kannatusta sulkemisajaksi sai kello 18.00 – 18.30. Näin ollen kirjaston aukioloaikaa ei välttämättä ole aihetta muuttaa. Toisaalta myös moni opiskelija kirjoitti, että nykyinen sulkeutumisaika ei ole hyvä, koska heillä ei ole aikaa käydä kirjastossa kouluaikana.

5.2.1 Kampuskirjaston rooli ulkomaalaisopiskelijalle

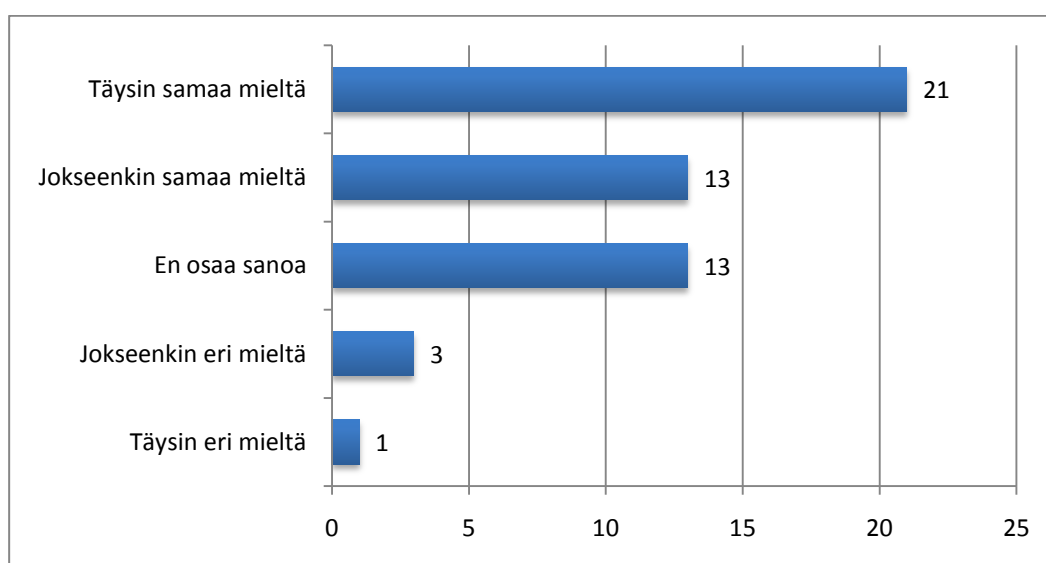
Vaikka kirjaston palveluiden käyttäminen ei ole välttämätöntä opiskelijalle, on kirjastolla kuitenkin oma vankka käyttäjäkuntansa. Nimittäin noin 43 % kyselylomakkeen täyttäneistä henkilöistä näkee kirjaston jollain tapaa tärkeäksi osaksi heidän opiskeluaan, kuten kuvasta 1 voidaan nähdä. Kuitenkin eri opintolinjojen välillä on huomattava ero, sillä esimerkiksi liiketalouden opiskelijoista noin 59 % piti kirjastoa tärkeänä opintojen kannalta, kun taas tietotekniikan opiskelijoilla vastaava luku oli 14 %. Ero voi selittyä paljolti sillä, että moni tietotekniikan opiskelija sanoi käyttävänsä tiedonetsintään vain Internetiä.



KUVA 1. Kirjasto on tärkeä osa opintoja

Se, miksi noin 57 % vastaajista ei pidä kirjastoa tärkeänä tai ei osaa sanoa, johtuu varmaan osittain juuri siitä syystä, että opiskelua varten tarvittava materiaali saadaan pääsääntöisesti opettajalta. Tietenkin eri opintolinjoilla voi kurssiaineiston hankinnassa olla eroja. Noin suuresta prosentista voidaan kuitenkin päätellä se, että osa vastaajista ei yksinkertaisesti käy Kampuskirjastossa, mikä vaikeuttaa mielipiteen luomista kirjaston tärkeydestä. Esimerkkinä yksi vastaaja kirjoitti, että ei ole käynyt kirjastossa kertaakaan yli kahden vuoden Mikkelissä asumisen aikana. Kaikki opiskelijat eivät tiedä kaikista kirjaston palveluista, eivätkä nämä palvelut siten pysty tuottamaan lisäarvoa opiskelijalle.

Kampuskirjaston tarjoamaa ympäristöä itseopiskeluun pidetään hyvänä. Kuvasta 2 voidaan nähdä, että kyselylomakkeeseen vastanneista selvästi suurempi osa piti kirjaston ympäristöä enemmän hyvänä kuin huonona itseopiskelupaikkana. Vastausten jakautuminen oli selvästi nähtävissä, sillä kirjaston tarjoamaa ympäristöä itseopiskeluun piti hyvänä yhteensä 66,7 % vastanneista, kun taas kirjastoa huonona itseopiskeluympäristönä piti vain 7,8 %. Reilu neljännes vastaajista ei osannut sanoa.

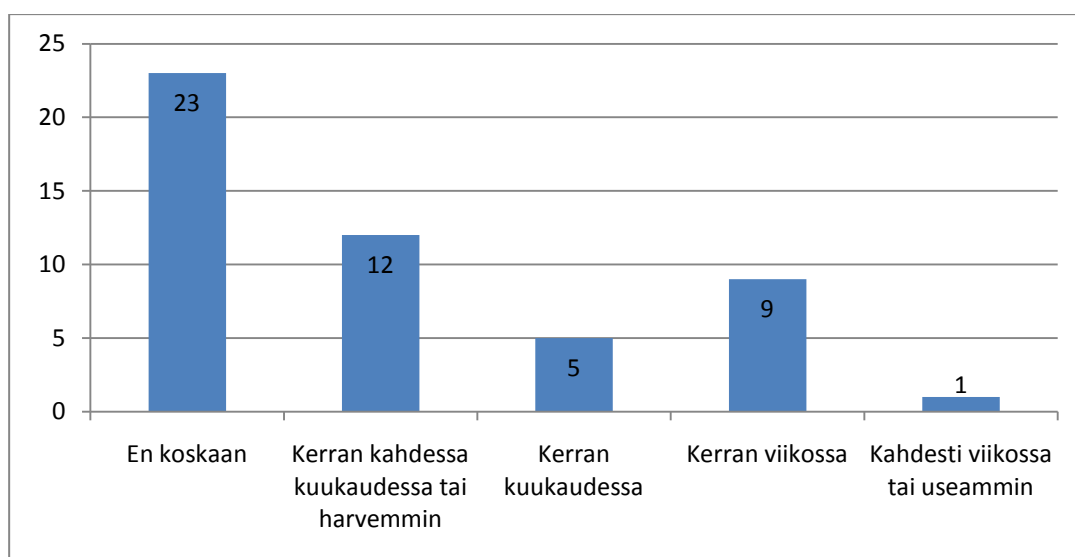


KUVA 2. Kirjasto tarjoaa hyvän ympäristön itseopiskelua varten.

Myös fokusryhmäkeskusteluun liittyi itseopiskelutilaan liittyvä teema. Keskustelun aiheena oli verrata kirjaston ja koulun tarjoamia itseopiskelutiloja. Opiskelijat olivat sitä mieltä, että itseopiskelutila voi toimia paremmin kirjastossa, koska siellä on enemmän mahdollisuuksia tiedonetsintää ja tiedonsaantia varten. Molemmissa paikoissa on mahdollisuus tietokoneen ja Internetin käyttöön, mutta näiden lisäksi kirjaston kirjalähteet ja kirjastohenkilökunnan apu koettiin tärkeäksi tiedonetsinnässä. Kir-

jasto nähtiin parempana itseopiskeluympäristönä, mutta vain jos itseopiskelutila on niin hyvin organisoitu, että siellä on helppoa ja miellyttävää olla.

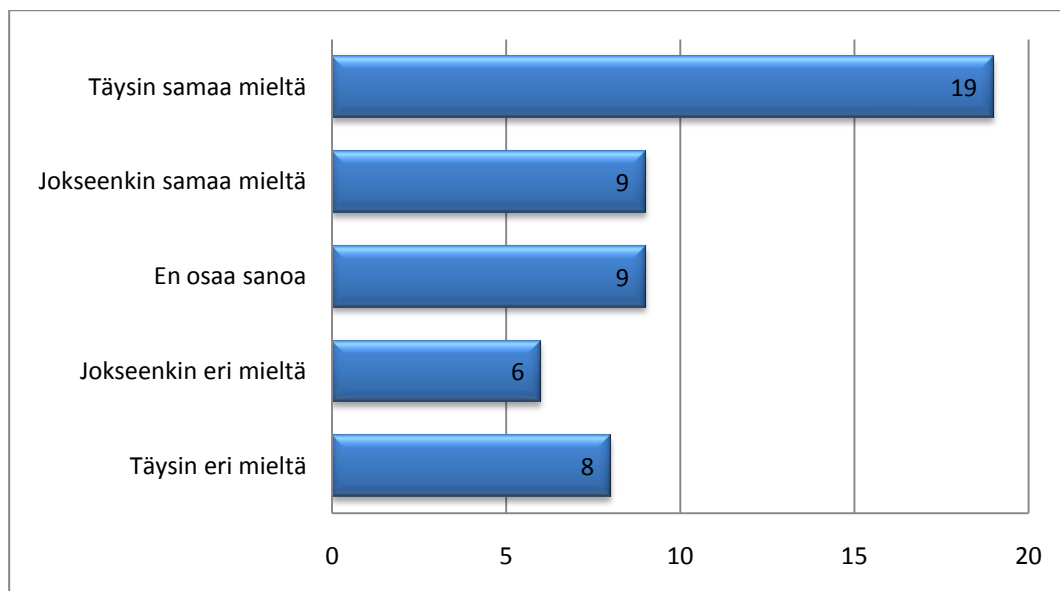
Kuvassa 3 on esitetty ulkomaalaisopiskelijoiden käyttöaktiivisuutta kirjaston itseopiskelutilaan liittyen. 54 % opiskelijoista käyttää itseopiskelutilaa edes joskus, mutta kehittämällä itseopiskelutilaa edellisessä kappaleessa kuvatulla lailla voidaan olettaa käyttömäärän lisääntyvän. Tai ainakin kuvan jakauman voisi olettaa siirtyvän aktiivisempaan suuntaan.



KUVA 3. Kuinka usein käytät kirjaston itseopiskelutilaa

5.2.2 Kampuskirjaston palvelut

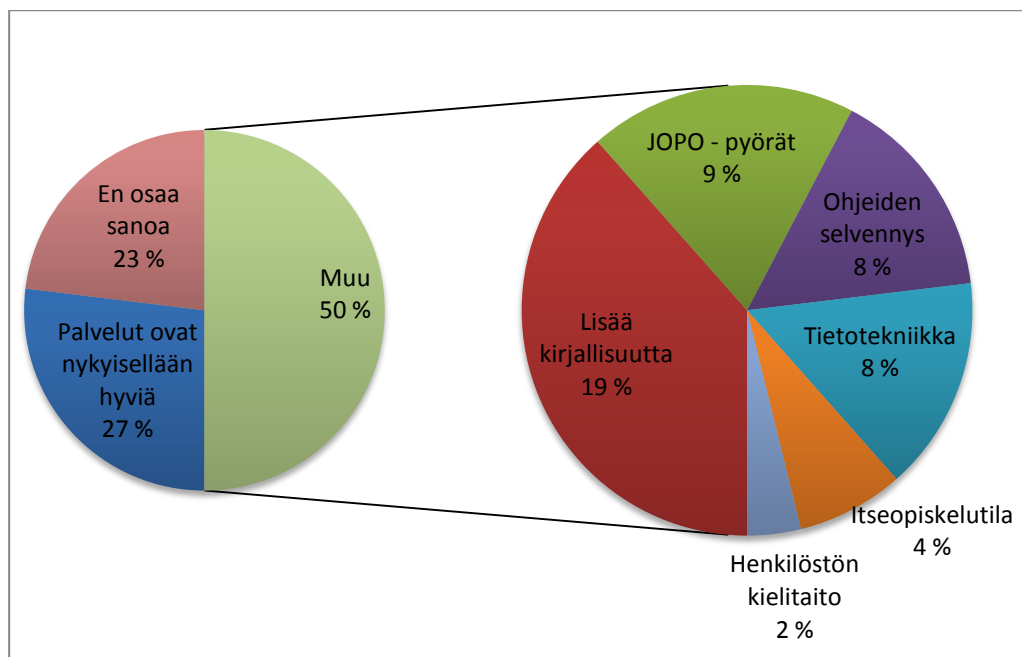
Yksi palvelu, joka keräsi selvästi hyvää palautetta oli JOPO-pyörien lainausmahdollisuus. Kirjaston tarjoama JOPO-pyörien lainauspalvelua pidettiin itsessään hyvänä ja tärkeänä palveluna, kuten kuvasta 4 voidaan nähdä. Jotkut vastaajista kuitenkin pitivät nykyistä pyörämäärää liian vähäisenä, koska pyöriä ei nykyisellään riitä kaikille hakukaille. Myös pyörien lainausaika koettiin liian lyhyeksi joidenkin opiskelijoiden toimesta.



KUVA 4. Mahdollisuus lainata JOPO – pyörä on tärkeää

Ulkomaalaisopiskelijoilta kysyttiin näkemyksiä Kampuskirjaston palveluiden kehittämiseen. Kuvassa 5 on eritelty vastaajien antamia kehittämiskohteita aihealueittain. Eniten kehittämistoiveita keräsi englanninkielisten kurssikirjojen lisääminen, johon sisältyi myös parin vastaajan toive lainausajan pidentämisestä. JOPO – pyöriä toivottiin lisää, koska niitä ei nykyisellään riitä kaikille. Myös pyörien lainausajan pidentämistä toivottiin.

Selvempiä englanninkielisiä ohjeita toivottiin tietokantojen käyttämiseen liittyen. Sen lisäksi myös kirjaston asiakkaaksi rekisteröitymistä toivottiin helpommaksi tai automaation avulla tehtäväksi. Tietotekniikkaan liittyen opiskelijat halusivat lisää tulostimia, nopeamman laajakaistayhteyden ja mahdollisuuden lähettää skannerilla luotu tiedosto muihinkin kuin vain koulun sähköpostiosoitteisiin. Suurempaa itseopiskelutilaa toivottiin, jossa olisi mahdollista käyttää omaa kannettavaa tietokonetta kirjaston tai koulun tarjoamalla Internet-yhteydellä.

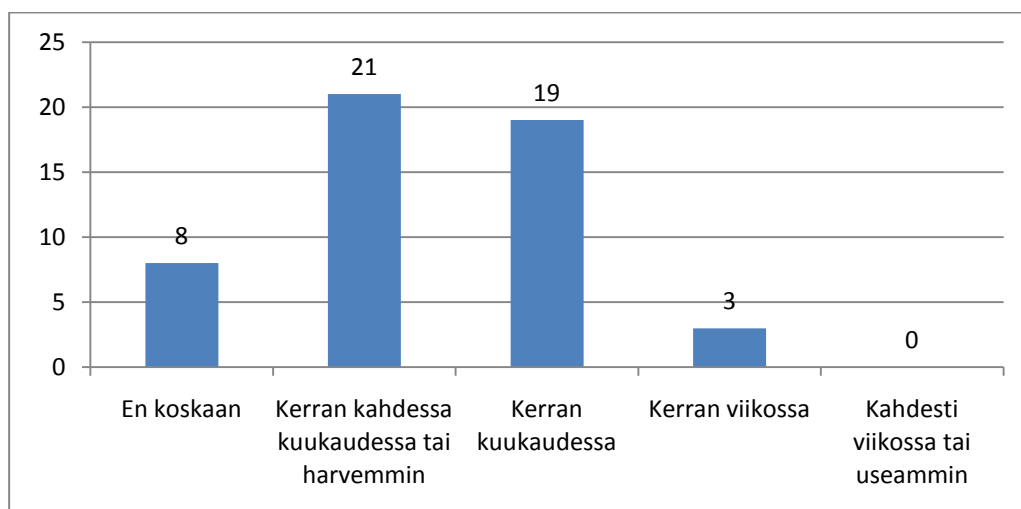


KUVA 5. Mitä Kampuskirjaston palveluita haluaisit kehitettävän

Henkilöstön kielitaitoa piti riittämättömänä 2 % vastaajista. Jotta henkilökunnasta saadaan kattavampi näkemys, on syytä tarkastella myös kyselylomakkeessa ollutta toista kohtaa, joka käsitteli opiskelijoiden näkemystä henkilökunnan lähestyttävyydestä. Vastaukset osoittavat, että 76 % vastaajista piti henkilökuntaa helposti lähestyttävänä. Asiaa selventää vielä paremmin se, että vain 2 % vastaajista ei pitänyt henkilökuntaa helposti lähestyttävänä. Loput 22 % vastaajista ei osannut sanoa.

5.2.3 Aineiston lainaus ja palautus

Kyselylomakkeella selvitettiin opiskelijoiden lainausaktiivisuutta ja käyttötapoja. Käyttötapoja selvitettiin hakemalla vastauksia siihen, että kuinka mielellään opiskelijat käyttävät itsepalveluautomaattia aineiston lainaamiseen ja palauttamiseen. Vastavasti haettiin vastauksia myös asiakaspalvelun käyttämisestä lainaamiseen ja palauttamiseen. Tulokset osoittavat, että selvästi suurin osa opiskelijoista käyttää lainauspalvelua edes joskus, sillä 84 % vastaajista kertoo lainaavansa aineistoa edes kerran kahdessa kuukaudessa tai harvemmin. Loput 16 % ei käytä lainauspalvelua ollenkaan. Kuvasta 6 nähdään, että vastaukset jakaantuivat pääosin kahden eri vaihtoehdon välille. Tämä jakaantuminen vähintään kerran kuukaudessa ja kerran kahdessa kuukaudessa tai harvemmin oli aika oletettua, sillä se mukailee koulun kurssijaksojen pituutta, joka siis on noin 1,5 kuukautta. Toisin sanoen muutamaa aktiivisempaa lainaajaa lukuun ottamatta aineistoa lainataan oletettavasti aina jakson vaihtuessa.



KUVA 6. Ulkomaalaisopiskelijoiden lainausaktiivisuus

Tutkimuksessa selvitettiin myös ulkomaalaisopiskelijoiden mieltymyksiä aineiston lainaus- ja palautustavoista. Aineiston lainaus ja palautus on mahdollista tehdä kirjastossa itsenäisesti lainaus- ja palautusautomaattien avulla tai asiakaspalvelun välityksellä. Tulokset osoittavat, että lainaamisen suhteen asiakaspalvelua käyttävien määrä on suurempi kuin itsenäisesti lainaavien. Itsenäisesti lainaavia opiskelijoita Palautuksen suhteen tilanne on päinvastainen, eli itsenäisesti palauttavien määrä on suurempi kuin asiakaspalvelua käyttävien.

Tiedon etsintä oli myös aihe, johon liittyen selvitettiin opiskelijoiden käyttötapoja. Tiedon etsintä voidaan tehdä kirjastossa itsenäisesti, perinteisen asiakaspalvelun kautta, tai kysymällä apua kirjaston informaatikolta. Vastaukset jakaantuivat siten, että itsenäisesti tietoa etsiviä ja asiakaspalvelua käyttäviä oli lähes saman verran ja informaatikon apua käyttävien määrä oli jonkin verran vähäisempi. Kuitenkin mielenkiintoista oli se, että asiakaspalvelun ja informaatikon avun käyttämiseen liittyen noin 35 % vastaajista ei osannut antaa vastausta.

5.2.4 Tietokantojen käyttäminen

Kyselylomakkeessa kysyttiin, että kuinka usein vastaajat käyttävät Mikki – kokoelmatietokantaa, MOT – sanakirjapalvelua ja muita tietokantoja. Näistä tietokantapalveluista selvästi käytetyin oli Mikki – kokoelmatietokanta, sillä noin 43 % kertoi käyttävänsä palvelua säännöllisesti vähintään kerran kuukaudessa. Jos mukaan lasketaan

myös ne, jotka käyttävät palvelua harvemmin kuin kerran kuukaudessa, on palvelun käyttäjiä noin 75 % vastaajista. Muiden tietokantojen vastaavat luvut olivat noin 29 % ja 54 %. Kuitenkin ehkä mielenkiintoisinta oli se, että kolme vastaajaa kertoi käyttävänsä muita tietokantoja vähintään kaksi kertaa viikossa, jolloin voidaan tehdä se johtopäätös, että jotkin tietokannat koetaan tärkeiksi. MOT – sanakirja ei ollut opiskelijoiden keskuudessa suosittu palvelu, sillä vain vajaa 22 % vastaajista sanoi käyttävänsä palvelua edes kerran kahdessa kuukaudessa tai useammin.

Mikki – kokoelmatietokantapalvelua käyttää 75 % vastaajista ja edellisessä alaluvussa kirjoitin, että 84 % vastaajista kertoo lainaavansa aineistoa joskus. Koska Mikki – kokoelmatietokantaa käytetään kirjastossa olevien aineistojen etsintään, voidaan selvyydellä tehdä se johtopäätös, että lähes jokainen lainaaja on tietoinen Mikki - kokoelmatietokannasta. Samoja lukuja katsomalla voidaan myös olettaa opiskelijoiden joukosta löytyvän pieni joukko henkilöitä, jotka eivät tiedä kyseisestä palvelusta, vaan he oletettavasti hoitavat aineiston lainaamisen ja aineiston etsinnän suoraan asiakaspalvelun kautta.

Fokusryhmäkeskustelun osallistujat sanoivat tietokantapalveluiden käytön olevan heillä ja heidän kanssapöytäkirjoilla vähäistä. Opiskelijoiden kokemusten mukaan syitä tähän on palveluiden käyttämisen epämiellyttävyys ja palvelun huonosti järjestetty systeemi. Artikkelien etsintä on vaikeaa, koska monesti niistä on nähtävillä pelkästään lyhyt selostus tai ne eivät ole ilmaisia. Vastaajat olivat kokeneet myös tilanteita, joissa artikkelien tulostaminen oli estetty tai tekstin suora siirto Wordiin ei onnistunut. Opiskelijat olivat kokeneet tällaisten asioiden hidastaneen heidän työskentelyä, mikä nähtiin ikävänä asiana.

6 KEHITTÄMISIDEAT KAMPUSKIRJASTON TOIMINTAAN

Tässä luvussa esitetään ehdotuksia Kampuskirjaston monikulttuurisen toiminnan kehittämiseksi. Kehittämisideat liittyvät ohjeistuksen selventämiseen, jo olemassa olevien palveluiden kehittämiseen sekä uusien palvelujen kehittämiseen. Ennen kehittämideoihin menoa käydään kuitenkin ensimmäisessä alaluvussa läpi muutamia toiminnan kehittämistä rajoittavia tekijöitä.

6.1 Kehittämisen reunaehdot

Ennen kehittämisideoiden esittämistä on tärkeää ottaa esille muuttama asia, jotka vaikuttavat osaltaan kirjaston toiminnan kehittämiseen. Ensimmäinen tällainen asia on tieteellisen kirjaston rajoitukset. Moni ulkomaalaisopiskelijoista toivoi kirjastoon lisää kirjallisuutta kurssikirjojen ja kaunokirjallisuuden muodossa, mikä on osittain mahdollista toteuttaa, koska tieteellisenä kirjastona Kampuskirjaston tarkoitus on tarjota vain opiskeluun liittyviä aineistoja. Näin ollen kaunokirjallisuuden tuominen kirjastoon ei ole tieteellisen kirjaston periaatteiden mukaista. Kurssikirjojen hankinta sen sijaan on Kampuskirjaston ensisijaisia tehtäviä, mutta on tietysti huomioitava, että hankintojen määrä on käytännössä kiinni kirjahankintojen rajallisesta budjetista. Kirjallisuuteen liittyen tulen esittämään kehittämisidean kehittämisideat – luvussa.

Kirjojen lainausajan pidentämiseen liittyy tiettyjä ongelmia. Nykyinen kahden viikon lainausaika voi tuntua lyhyeltä, mutta lainausajan pidentäminen voi aiheuttaa enemmän pahaa kuin hyvää. Kuten jo aiemmin olen kirjoittanut, moni opiskelija pitää lainattavan aineiston määrää liian vähäisenä. Lainausajan pidennys aiheuttaisi sen, että lainaajien määrä todennäköisesti vähentyisi. Kurssikirjoja tarvitaan kuitenkin vain 1 – 2 kuukauden ajaksi, jolloin lyhyemmällä lainausajalla voidaan ainakin teoriassa mahdollistaa lainaajien suurempi määrä kyseisellä aikavälillä. Jos aineiston määrä olisi riittävän suuri, olisi tavoiteltavaa asettaa lainausaika neljään tai viiteen viikkoon, koska tällä tavoin opiskelija pystyisi käyttämään lainaamaansa aineistoa lähes koko kurssin ajan.

Tietokantoihin liittyen saatiin myös monia kehitystoiveita ulkomaalaisopiskelijoilta. Näihin toiveisiin liittyen on huomioitava se, että ulkopuolisiin tietokantapalveluihin ei Kampuskirjastolla ole mahdollisuutta mennä tekemään muutoksia. Ne toiveet, jotka liittyivät MIKKI – kokoelmatietokantaan, ovat Kampuskirjaston kehitettävissä ja näistä tulen kertomaan lisää kehittämisideoita koskevassa luvussa.

6.2 Ohjeistuksen selventäminen

Ohjeistuksen selventäminen tai lisääminen on asia, johon Kampuskirjaston kannattaa kiinnittää huomiota. Tietotekniikan ja tietokantojen käyttämiseen liittyen opiskelijoilla vaikutti olevan joitain virheellisiä tai puutteellisia käsityksiä joistain kirjaston palve-

luista. Langattoman laajakaistan olemassaolosta eivät kaikki olleet tietoisia. Puutteellista tietoa oli myös skannerilla luodun tiedoston lähettämisestä omaan sähköpostiin. Luultavasti hämmennystä on aiheuttanut se, että yhdestä skannerista ei voi lähettää tiedostoa koulun ulkopuoliseen osoitteeseen, kun taas toisesta skannerista voi.

Tietokantapalveluiden ohjeistamista on syytä ehkä hieman vielä parantaa, sillä vastauksista käy ilmi, että osalla vastaajista oli joitain väärinymmärryksiä tietokantapalvelujen käyttöä ja niiden tarkoitusta kohtaan. Mikki-kokoelmatietokannan kautta tehty aineiston varaaminen koettiin hankalaksi ja sen vuoksi käyttämiseen toivottiin parempia ohjeita tai selvempää käyttöliittymää. Mikki on kuitenkin Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijoille kaikkein tärkein kirjaston tarjoama tietokantapalvelu, niin ohjeiden selventäminen olisi myös Kampuskirjaston kannalta tärkeä asia. Näin voitaisiin varmistaa, että kukaan ei jää palveluiden käyttämisestä ulos vain epäselvien ohjeiden vuoksi. Kirjaston nettisivujen kehittämiseen ei keskustelussa tullut varsinaisesti muita kommentteja, kuin edellä mainittu Mikki – kokoelmatietokannan ohjeistuksen selventäminen.

6.3 Kirjaston aineiston hyödyntäminen itseopiskelutilan käyttöön

Tämä kehittämisidea liittyy ajatukseen kehittää nykyistä itseopiskeluympäristöä selkaiseksi tilaksi, jossa jokainen opiskelija voi käydä lukemassa kurssikirjoja ilman kyseisen teoksen lainausta. Opiskelijoiden kehittämistoiveista selvästi suurin osa koski kirjastossa olevan aineiston määrän lisäämistä, mutta koska se on täysin kirjaston määrärahoista kiinni, on tässä ideassa lähdetty ratkaisemaan kyseistä kehittämistoivetta toisella tavalla.

Opiskelijat ovat tyytyväisiä kirjaston tarjoamaan ympäristöön itseopiskelua varten, mutta opiskeluun käytettävää aineistoa on saatavissa liian vähän, minkä takia sitä ei riitä kaikille halukkaille. Sen vuoksi kirjaston itseopiskelutilan olisi hyvä olla suljettu tila, jossa olisi opiskeluun liittyviä lehtiä ja kirjoja, joita ei tarvitsisi lainata, mutta niitä ei myöskään saisi viedä pois kyseisestä tilasta. Jos edes yksi kopio jokaista kurssimateriaalina käytettyä aineistoa löytyisi tällaisesta lukutilasta, antaisi se jokaiselle opiskelijalle mahdollisuuden päästä lukemaan kurssiin liittyvää aineistoa. Toisin sanoen opiskelijan mahdollisuus päästä lukemaan kyseistä aineistoa ei olisi enää kiinni siitä,

ehtiikö hän mennä lainaamaan kyseisen aineiston ennen muita. Tällä tavalla myös itseopiskelutilan käyttöaktiivisuutta voitaisiin lisätä.

Mielestäni Kampuskirjaston kannattaisi kehittää itseopiskelutilaa kehittämisidean suuntaan, koska nykyisellään itseopiskelutila ei käytä hyödykseen koko potentiaaliaan. Nykyinen tila on riittävän suuri, mutta se pitää sisällään paljon vanhoja paperisia opinnäytetöitä ja tutkintoja, joille ei käsittääkseni ole juurikaan kysyntää. Kehittämisidean mukaiselle aineistolle saataisiin hyvin tilaa, kun nykyisen tilan vanhat tutkinnot otettaisiin pois. Nykyään opinnäytetyöt julkaistaan Internetissä, joten tällaisessa itseopiskelutilassa olisi saatavilla sekä kurssiaineistot että opinnäytetyöt.

Itseopiskelutilan kehittämisen myötä kirjasto voisi miettiä aukioloajan siirtämistä esimerkiksi tunnilla eteenpäin, koska itsepalvelutilan suosion kasvaessa myös opiskelijoiden viettämä aika kirjastossa pidentyisi. Nimittäin nykyinen aukioloaika ei mielestäni sovi itseopiskelutilan laaja-alaisempaan käyttöön opiskelijoiden koulunkäynnin kanssa. Toisena vaihtoehtona olisi pidentää aukioloaikaa esimerkiksi tunnilla, jolloin työaika voitaisiin porrastaa siten, että osa työntekijöistä tulisi kirjastoon tuntia myöhemmin.

6.4 Aineiston arviointi- ja kommentointisysteemin luominen

Fokusryhmäkeskustelussa tuotiin esille ajatus siitä, että opiskelijoiden ja opettajien pitäisi pystyä kommentoimaan ja arvioimaan kirjoja tai muita aineistoja. Nykyään aineistosta saatava tieto perustuu aineistossa olevaan lyhyeen sisällön selitykseen, kuten kirjan takakanteen. Lainatessa aineistoa joudutaan turvautumaan pelkästään tällaisen suppean tiedon varaan, minkä vuoksi on mahdotonta erottaa hyvää ja huonoa teosta toisistaan. Tämän vuoksi jonkinlaisen arviointi- ja kommentointisysteemin luominen olisi hyvä asia kirjaston asiakkaiden kannalta.

Systeemi voitaisiin tehdä varmasti monella eri tavalla, mutta mielestäni paras toteutamiskeino olisi liittää se osaksi Mikki – kokoelmatietokantapalvelua. Arviointi- ja kommentointisysteemi voisi sijaita etsityn aineiston informaationsivulla olevan linkin takana. Tällaisen kommentointisysteemin luominen ei olisi teknisesti vaikea, mutta toki se aluksi voisi viedä aikaa, kun kommentointisivulle vievä linkki jouduttaisiin lisäämään jokaisen yksittäisen aineiston informaationsivulle.

Systeemin käyttäminen kannattaisi olla täysin vapaaehtoista ja lainaajan oma-aloitteisuudesta johtuvaa, mutta myös kirjasto voisi edesauttaa aineiston arviointia lähettämällä aina aineiston palautuksen yhteydessä sähköpostilla pyynnön käydä arvioimassa kyseinen aineisto. Arviointi voisi olla esimerkiksi 1 – 5 tähteä ja kaikkien vastaajien keskiarvo voisi olla myös näkyvissä. Kommentointi voitaisiin tehdä omavolintaisella nimimerkillä tai vastaavasti opiskelijan pitäisi kirjautua Mikkiin omalla opiskelijatunnuksella.

Myös opettajat voisivat kommentoida ja suositella aineistoa, mikä auttaisi opiskelijoita aineiston valinnassa. Myös opintolinja voisi olla hyvä mainita kommenttia antaessa ja jos arviointi- ja kommentointisysteemiä haluttaisiin kehittää vielä pidemmälle, niin systeemiin voitaisiin luoda mahdollisuus nähdä kommentit opintolinjoittain. Tällä tavalla kaikki opintolinjojen opiskelijat voisivat suoraan tarkastella, että mitä alan kirjoja muut ovat lukuineet ja minkälaisia teoksia ne ovat olleet.

6.5 Oheispalveluiden kehittäminen

Perinteiset kirjastopalvelut eivät ole nuorten keskuudessa enää yhtä suosittuja kuin mitä ne ovat mahdollisesti joskus olleet. Tämän vuoksi kirjaston suosiota voitaisiin lähteä parantamaan erilaisten oheispalvelujen avulla. Myös fokusryhmäkeskustelussa oheispalvelut nähtiin hyvänä keinona lisätä kirjaston suosiota.

Oheispalvelu voisi olla joko kirjaston itse järjestämä tai kirjaston tarjoama ulkopuoliselta saatu palvelu tai tapahtuma. Kirjastokortilla tai sen aktiivisella käytöllä voisi esimerkiksi saada alennuksia elokuvavuokraamosta tai jostain muista nuorten aikuisten käyttämisestä palvelusta. Kirjasto voisi järjestää tietovisan vaikka kerran kuukaudessa joko kirjaston omissa tiloissa tai jossain muualla. Luomalla tällaisia oheispalveluja voitaisiin niitä samalla myös yhdistää jo olemassa oleviin ydinpalveluihin. Esimerkiksi tietovisan aihealue voisi liittyä esimerkiksi johonkin kirjallisuuteen tai johonkin tiettyyn kulttuuriin, mitä varten halukkaat voisivat käydä lainaamassa kirjastosta kyseiseen aiheeseen liittyvää kirjallisuutta.

Oheispalveluita voitaisiin yhdistää vaikka joihinkin Mikkelin ammattikorkeakoulun, MAMOK:n tai muiden järjestämiin satunnaisiin tapahtumiin, jolloin myös kirjasto

keräisi näkyvyyttä. Esimerkkinä oheispalvelun yhdistämisestä tapahtumaan on vuosittainen JOPO–pyöräkulkue Mikkelin satamaan, joka yhdistää hienosti kirjaston oheispalvelun ja ulkopuolisen palvelutarjonnan. Tällaiset tempaukset ovat loistavia, koska ne toimivat samalla markkinointivälineenä sellaisille henkilöille, jotka tarvitsisivat polkupyörän, mutta eivät ole tienneet JOPO – pyörien lainausmahdollisuudesta.

Kampuskirjastolla on varmasti jatkuvasti tietty määrä myöhässä olevia lainoja, joiden saamiseksi voitaisiin kehitellä jonkinlainen oheistapahtuma. Tällaisessa oheistapahtumassa asiakkaita voitaisiin koettaa saada palauttamaan myöhästyneet lainansa esimerkiksi antamalla erääntyneistä lainoista tulleet sakot osittain tai kokonaan anteeksi. Jos tapahtuma pitäisi sisällään esimerkiksi jonkinlaisen kirjatorin, sakot voisi maksaa esimerkiksi lahjoittamalla kirjastolle jotain kirjallisuutta tai tapahtuman luonteeseen sopivaa.

Tällaisten tapahtumien avulla asiakkaat saisivat maksettua sakkonsa ja pystyisivät taas lainaamaan. Kirjastot taas saisivat takaisin lainassa olleita aineistoja ja voisivat lainata sen toiselle asiakkaalle. Näin molemmat osapuolet hyötyisivät tapahtumasta.

Kirjasto voisi myös hyödyntää oheispalveluja asiakaspalautteen keräämisessä. Kirjaston asiakkaat eivät välttämättä tule kirjastoon antamaan palautetta, mutta jonkin tapahtuman tai oheispalvelun yhteydessä palautteen antaminen voisi olla helpompaa. Kirjasto voisi esimerkiksi järjestää kirjaston tiloissa tietokilpailuja tai vastaavia tapahtumia. Tällaisten tapahtumien sisällön ei välttämättä tarvitsisi liittyä vahvasti kirjastoon, vaan enemmänkin sellaisiin teemoihin, joista opiskelijat olisivat kiinnostuneita.

6.6 Tutkimuksen luotettavuus ja rajoitukset

Validiteetti ja reliabiliteetti ovat käsitteitä, jotka liittyvät määrällisen tutkimuksen luotettavuuteen. Validiteetti tarkoittaa pätevyyttä ja se kuvaa sitä, miten hyvin tutkimusmenetelmä sopii kyseisen tavoitteen selvittämiseksi. Reliabiliteetti kuvaa menetelmän luotettavuutta ja sen arvioiminen tapahtuu vastausten tarkoituksellisuutta ja sattumanvaraisuutta tarkastelemalla. (Anttila 2006.)

Mielestäni paperinen kyselylomake sopi erinomaisesti aineiston keruumenetelmäksi tähän tutkimukseen, koska ensinnäkin kyseisellä menetelmällä vastauksia ei saatu

pelkästään kirjaston aktiivikäyttäjiltä, vaan mahdollisimman monelta erityyppiseltä kirjaston käyttäjältä. Toisekseen paperinen kyselylomake mahdollisti nopean vastaus-
ten saannin, koska jakamalla itse kyselylomakkeen luokassa opiskelijoille pystyin
saamaan kyselylomakkeet takaisin heti opiskelijoiden niihin vastattua. Näiden lisäksi
paperisella kyselylomakkeella pystyin varmistamaan vastaajien kuuluvan oikeisiin
vastaajaryhmiin, koska tarkastin sen vielä ennen kyselylomakkeen jakamista.

Määrällisen tutkimuksen aloitettuani huomasin hyvin nopeasti, ettei alun perin ajateltu
perusjoukon koko tulisi pitämään paikkaansa. Olin kyllä varautunut siihen, että jokais-
ta ulkomaalaisopiskelijaa en tulisi tavoittamaan opiskelijoiden satunnaisten poissaolo-
jen tai sairastelun vuoksi. En kuitenkaan ollut ottanut huomioon ulkomailla vaihdossa
olevien opiskelijoiden määrää, mikä laski selvästi perusjoukon kokoa. Mielestäni on
kuitenkin tärkeää huomioda se, että vuodenajasta riippumatta opiskelijoita on aina
jokin verran vaihdossa, minkä vuoksi uskon tutkimukseni perusjoukon koon vastaavan
melko hyvin käytettyjen rajausten mukaista todellista ulkomaalaisopiskelijoiden mää-
rää Mikkelin ammattikorkeakoulussa. Kaikki jaetut kyselylomakkeet saatiin takaisin
vastattuina, eli määrälliselle menetelmälle saatiin 100 prosenttinen vastausprosentti.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan uskottavuuden, siirrettävyyden,
varmuuden ja vahvistettavuuden avulla. Uskottavuudella tarkoitetaan sitä, että tutki-
muksen tulokset eivät saa olla sattumanvaraisia ja tutkimuksessa käytettyjen mene-
telmien tulee sopia tutkimustarkoitukseen. Siirrettävyydellä tarkoitetaan sitä, että tu-
lostien pitää olla yleistettävissä muihin kohteisiin tai tilanteisiin. (Jyväskylän yliopiston
koppa 2010.) Varmuudella tarkoitetaan tutkijan ennakkoluulojen huomioimista tutki-
muksen tekemisessä. Vahvistuvuudella tarkoitetaan sitä, että muissa tutkimuksissa
saadut tulokset tukevat oman tutkimuksen tuloksia. (Järvenpää 2006.)

Mielestäni fokusryhmäkeskustelu sopi erinomaisesti tutkimuksen tavoitteisiin löytää
kehittämisideoita, koska tällainen vapaa keskustelu ilman tarkkoja kysymyksiä ei
poissulje mitään vastauksia. Tästä syystä näen kyseisen menetelmän uskottavaksi.
Mielestäni siirrettävyys toteutuu myös saatavissa tuloksissa, koska kirjastojen toiminta
on hyvin yleistä ja laaja-alaista, minkä vuoksi tuloksia voitaisiin käyttää hyödyksi
myös muissa suomalaisia kirjastoja koskevissa tutkimuksissa. Opinnäytetyön viiden-
nessä luvussa esitetyt tutkimuksen tulokset on kirjattu tutkimukseen osallistuneiden

vastauksin pohjautuen, eikä niihin ole lisätty tutkijan omia ennakkoluuloja. Näin ollen uskon tutkimuksen varmuuden toteutuneen.

Muita samankaltaiseen aiheeseen liittyviä tutkimuksia en löytänyt kuin yhden, joka on vuoden 2011 opinnäytetyö Seinäjoen ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelmasta. Kyseisen työn aihe on maahanmuuttajille suunnatut kirjastopalvellut Mikkelin kaupunginkirjastossa, ja mielestäni oman työni tulokset tukevat melko hyvin siinä esitettyihin tuloksiin. Näin ollen näen tutkimukseni vahvistuvuuden myös jokseenkin toteutuneen.

Fokusryhmäkeskustelun osallistujamäärä oli odotettua pienempi. Syitä osallistujamäärän vähäisyydelle on mahdotonta tietää varmaksi, mutta esimerkiksi ajankohdan unohtaminen, jaksamattomuus tai äkillinen sairaus voivat olla sellaisia. Voi olla, että osallistujille luvattu osallistumispalkkiota ei koettu riittävän houkuttelevana. Sen lisäksi on aina mahdollista, että opiskelijoille oli tullut jotain välttämätöntä tekemistä, minkä vuoksi aikataulu ei enää sopinut. Muussa tapauksessa en usko aikataulu olleen sopimaton, koska fokusryhmäkeskustelun aikataulu oli nimenomaan sovittu opiskelijoiden kanssa heille sopivaan aikaan.

7 LOPUKSI

Opinnäytettä varten minulla ei ollut omaa aihetta valmiina, joten päätin kysyä valmista aihetta koululta. Sopiva aihe löytyi heti ja aloitin saman tien opinnäytetyön suunnittelun. Aloitin opinnäytetyön tekemisen toukokuussa 2011 ja sain sen valmiiksi joulukuun seminaariin, eli työn tekemiseen kului aikaa noin kuusi kuukautta. Aikataulun suunnittelu oli sikäli helppoa, että tutkimusongelman ratkaiseminen oli mahdollista tehdä vasta koulun alettua syksyllä. Näin ollen lähdin tekemään teoriaa heti toukokuussa ja sainkin suurimman osan tehtyä kesällä. Työ eteni suunnitellun aikataulun mukaisesti ja viimeiset viikot ennen seminaaria riittivät työn viimeistelyyn.

Teoriaosuudessa halusin keskittyä enemmän suoraan kirjastoa koskevaan teoriaan ja jättää yleisen teorian vähemmälle. Vaikka työn viimeistely jäikin viimeisiin viikkoihin, en varsinaisesti kokenut olevani kiireinen missään vaiheessa työprosessia. Opin

arvostamaan säännöllistä työskentelyä entistä enemmän, sillä se varmasti oli syynä siihen, että en saanut hirvittäviä paineita työn valmistumisesta ajoissa.

Opinnäytetyö oli mielenkiintoinen mahdollisuus tutustua kirjaston maailmaan palveluiden kehittämisen näkökulmasta. Myös mahdollisuus päästä tekemään tutkimusta englanniksi oli mukavaa vaihtelua. Mielestäni työn lopputulos vastasi hyvin asetettuihin tavoitteisiin ja uskon Kampuskirjaston saavan paljon hyötyä työn tuloksista.

LÄHTEET

Almgren, Päivi & Jokitalo, Päivi 2010. Kirjasto 2011. Helsinki: BTJ Finland Oy.

Anttila Pirkko 2006. Tutkimuksen reliabiliteetti. Virtuaaliammattikorkeakoulu. WWW-sivut.

<http://www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413792643/1194415307356.html>. Päivitetty 7.11.2007. Luettu 25.9.2011.

Anttila Pirkko 2006. Tutkimuksen validiteetti. Virtuaaliammattikorkeakoulu. WWW-sivut.

<http://www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413809750/1194415367669.html>. Päivitetty 11.11.2007. Luettu 25.9.2011.

Bang, Maria 2010. Maahanmuuttajataustaisille asiakkaille suunnatut palvelut yleisessä kirjastossa. PDF-dokumentti. <http://tampub.uta.fi/infim/978-951-44-8245-8.pdf>. Päivitetty 1.6.2011. Luettu 29.7.2011.

Grönroos, Christian 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva. WSOY.

Haasio, Ari 2009. Tiedon avain. Helsinki: BTJ Finland Oy.

Holmberg, Kim, Huvila, Isto, Kronqvist-Berg, Maria, Nivakoski, Outi & Widén-Wulff, Gunilla 2009. Kirjasto 2.0. Helsinki: BTJ Finland Oy.

Hypen, Kaisa 2009. Kirjasto 2010. Helsinki: BTJ Finland Oy.

IFLA 2009. Multicultural Communities: Guidelines for Library Services. PDF-dokumentti. <http://www.ifla.org/files/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-en.pdf>. Päivitetty 17.4.2009. Luettu 21.9.2011.

Jyväskylän yliopiston koppa 2010. Tutkimuksen toteuttaminen. WWW-sivut. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi/tutkimuksen-toteuttaminen>. Päivitetty 19.11.2010. Luettu 8.11.2011.

Järvenpää, Eila 2006. Laadullinen tutkimus. PDF-dokumentti.

<http://www.cs.tut.fi/~ihtesem/k2007/materiaali/luento4.pdf>. Päivitetty 2.2.2006. Luettu 8.11.2011.

Lovio, Maisa & Tiuhonen, Vuokko 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy.

Mikkelin ammattikorkeakoulun kirjasto 2011. Kirjasto- ja tietopalvelut. WWW-sivut. Päivitetty 24.5.2011. <http://kirjasto.mikkeli.amk.fi/index.asp>. Luettu 25.5.2011.

Mölsä, Henna. Sähköpostikeskustelu 12.7.2011. Tiedottaja. Mikkelin ammattikorkeakoulun kirjasto.

Ok-opintokeskus 2008. Fokusryhmä. WWW-sivut. <http://www.ok-opintokeskus.fi/node/121>. Päivitetty 19.2.2009. Luettu 8.10.2011.

Rekdal, Per 2003, volume 36 NO 4. The multicultural society as the norm. WWW-sivut. http://www.splq.info/issues/vol36_4/02.htm. Päivitetty 1.4.2003. Luettu 21.8.2011.

Saarinen, Marja-Liisa. Sähköpostikeskustelu 4.7.2011. Tiedottaja. Mikkelin ammatti-korkeakoulun kirjasto.

Preliminary themes of the focus group conversation

1. At first you could briefly tell about your usual ways or habits to use library services in your own country
2. Besides loaning books what kind of services should library provide?

(Some libraries have additional services like quiz, game consoles, game nights, book clubs, different happenings or something else. What do you think about the additional services, how important are they for customers AND what would be a good additional service?)

3. Think of a situation where you could create your own ideal library. What would you like to do there besides loaning books?
4. Campus library is going to remake their website, so they would like to know what would you expect from the new website?
5. The importance of database services.
6. Library's self study place versus school's self study place.

Kyselylomake

The purpose of this inquiry is to acquire information regarding the use of Mikkeli University of Applied Sciences Campus library services by the foreign students. This inquiry is a part of a thesis and the researcher is a Finnish student who studies business management in Finnish. Inquiry will be conducted anonymously and the collected data will be used only for the thesis.

Personal information:

1. What is your study program? ☐ Environmental Engineering ☐ Business Management
☐ Information Technology ☐ Double Degree
2. What is your home country? _____
3. What is your native language? _____

Please answer to the next statements by choosing one of the options:

①=Totally **disagree** ②=Somewhat disagree ③=Hard to say/I don't know

④=Somewhat agree ⑤=Totally **agree**

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 4. The library has an important role in my studies. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 5. The library offers a good environment for self-study. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 6. The library personnel are easy to approach. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 7. The MIKKI-database is easy to use and understand. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 8. The possibility to borrow a Jopo bicycle is important for me. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

When I borrow material:

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 9. I prefer to use the self-service borrow system. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 10. I prefer to ask help from the library personnel. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

When I return borrowed material:

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 11. I prefer to use the self-service return system. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 12. I prefer to use the customer service. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

When I'm trying to find something in the library:

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 13. I usually search information independently. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 14. I usually ask help from the customer service. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 15. I usually ask help from the information specialist. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

Please answer the next statements by choosing one of the options.

- | | |
|---|---|
| 16. I borrow books or other material... | <input type="checkbox"/> Twice per week or more |
| | <input type="checkbox"/> Once per week |
| | <input type="checkbox"/> Once per month |
| | <input type="checkbox"/> Once per two month or less |
| | <input type="checkbox"/> Never |

17. I use MIKKI-database...
☐ Twice per week or more
☐ Once per 1-2 week
☐ Once per month
☐ Once per two month or less
☐ Never
18. I use the MOT-dictionary...
☐ Twice per week or more
☐ Once per 1-2 week
☐ Once per month
☐ Once per two month or less
☐ Never
19. I use other databases... (Academic Search Elite, Ebrary, Emerald, ETDEWEB, Science Direct etc.)
☐ Twice per week or more
☐ Once per 1-2 week
☐ Once per month
☐ Once per two month or less
☐ Never
20. I go to the library to self study...
☐ Twice per week or more
☐ Once per 1-2 week
☐ Once per month
☐ Once per two month or less
☐ Never

Please answer the next questions in your own words.

21. What Campus library services would you change and how?
22. Which services or practices would you like to bring to the Campus library from the library in your home country?
23. What would be the best time for the library to be open?
24. The best way for the library to contact students is:
25. Is there something else you would like to say?