

ASIAKASTYYTYVÄISYYS
POLIISIAMMATTIKORKEAKOULUN KIRJASTOSSA

Johanna Saarihuhta

Pro gradu -tutkielma

Tampereen yliopisto

Informaatiotutkimuksen
ja interaktiivisen median laitos

Toukokuu 2009

TIIVISTELMÄ

TAMPEREEN YLIOPISTO

Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median laitos

SAARIHUHTA, JOHANNA: Asiakastyytyväisyys Poliisiammattikorkeakoulun kirjastossa.

Pro gradu -tutkielma, 59 s., 14 liites.

Informaatiotutkimus

Toukokuu 2009

Vuoden 2008 keväällä Kansalliskirjasto järjesti yhteistyössä eri kirjastosektoreiden kanssa asiakastyytyväisyyskyselyn, johon osallistuivat ammattikorkeakoulukirjastojen lisäksi yliopisto- ja erikoiskirjastot sekä yleiset kirjastot. Kirjastopalveluiden arvioinnin tueksi haluttiin asiakasnäkökulmaa. Kirjastosektoreiden yhteinen kysely oli ensimmäinen, mutta ammattikorkeakoulukirjastoissa kysely oli jo toteutettu lähes samankaltaisena vuosina 2004 ja 2006. Tässä pro gradu -tutkielmassa tarkastellaan asiakastyytyväisyyttä Poliisiammattikorkeakoulun (Polamk) kirjastossa, joka osallistui kyselyyn ensimmäistä kertaa.

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Polamkin kirjaston asiakkaiden kirjastonkäyttöä, tyytyväisyyttä kirjaston palveluihin ja aineistoihin sekä asiakkaiden toivomuksia kirjaston palveluiden kehittämiseksi. Kyselyn perusteella selvitettiin myös kirjaston toiminnan vahvuudet ja heikkoudet nelikenttäanalyysillä.

Tulokset analysoitiin tilastollisilla menetelmillä Tixel- ja Optimix-ohjelmistoilla. Kyselyyn vastasi 464 Polamkin kirjaston asiakasta, joista suurin osa oli opiskelijoita (301). Yli puolet vastaajista kävi kirjastossa vähintään viikoittain. Yleisimmät kirjastonkäyttötavat olivat aineiston lainaus, tietokoneen käyttö, tiedonhaku sekä itsenäinen opiskelu tai työskentely kirjastossa. Elektronisista palveluista käytetyimpiä olivat kokoelmatietokanta, kirjaston verkkosivut sekä kirjaston tarjoamat tietokannat. Muiden elektronisten palveluiden käyttö oli vähäisempää.

Asiakkaiden tyytyväisyyttä kirjaston palveluihin selvitettiin kuiluanalyysillä, jossa vertailtiin vastaajien arvioita kirjaston eri palveluiden tärkeydestä ja onnistumisesta. Kirjaston asiakkaat olivat kokonaisuudessaan tyytyväisiä kirjaston palveluihin. Tyytyväisin vastaajaryhmä oli Polamkin henkilökunta. Asiakkaat olivat erityisen tyytyväisiä kirjaston henkilökuntaan ja asiakaspalveluun. Eniten negatiivista palautetta kirjasto sai rajoitetuista aukioloajoistaan.

Nelikenttäanalyysillä selvitettiin, missä kirjaston palveluissa menestytettiin hyvin ja missä taso ei vastannut odotuksia. Polamkin kirjaston kaikki arvioidut palvelutekijät aukioloaikaa lukuun ottamatta sijoittuivat nelikenttäanalyysissä menestystekijöihin, joissa sekä tärkeys että onnistuminen arvioitiin korkeaksi. Polamkin kirjaston asiakkaat olivat tyytyväisempiä kirjastonsa palveluihin kuin kaikkien AMK-kirjastojen asiakkaat keskimäärin.

Avainsanat: AMK-kirjastot, asiakastyytyväisyys, palvelun laatu

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 PALVELUN LAATU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS	7
2.1 Mitä on palvelun laatu?	7
2.2 Asiakastyytyväisyyden ja palvelun laadun yhteys	8
2.3 Palvelun laadun mallit	9
2.4 Palvelun laadun mittaaminen	12
3 KIRJASTOPALVELUIDEN LAADUN ARVIOINTI	16
4 POLIISIAMMATTIKORKEAKOULUN TOIMINTAYMPÄRISTÖ.....	19
4.1 Poliisiammattikorkeakoulun historia ja nykytilanne.....	19
4.2 Poliisikoulutus	20
4.3 Poliisiammattikorkeakoulun kirjasto	21
5 TYYTYVÄISYYSKYSelyn TOTEUTUS	24
5.1 Taustalla AMKIT	24
5.2 Kirjastojen kansallinen asiakaskysely.....	25
5.3 Kyselyn toteutus Poliisiammattikorkeakoulun kirjastossa	26
6 TUTKIMUSASETELMA	27
7 ASIAKASKYSelyn TULOKSET POLAMKIN KIRJASTOSSA	28
7.1 Vastaajien taustatiedot	28
7.2 Polamkin kirjastopalveluiden käyttö.....	31
7.3 Tyytyväisyys kirjaston palveluihin.....	34
7.3.1 Palveluiden tärkeys ja onnistuminen.....	34
7.3.2 Tyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät	39
7.3.3 Eri palveluiden onnistumisen ja tärkeyden nelikenttäänalyysi	43
7.4 Avoin palaute kirjastolle	45
7.5 Kirjaston vaikutukset opiskeluun ja työhön.....	48
7.6 Vertailu muihin AMK-kirjastoihin.....	51
7.7 Mielipiteet kyselystä	52
8 YHTEENVETO	53
LÄHTEET	56
LIITTEET	
Liite 1. Kyselylomake.	
Liite 2. Kyselyn saatekirje.	
Liite 3. Eri vastaajaryhmien vastausten nelikenttäänalyysit.	

TAULUKOT

- Taulukko 1 Poliisikoulun ja PAKK:n kirjastojen yhteenlasketut lainat 2004-2007 ja Polamkin kirjaston lainat 2008.
- Taulukko 2 Muut kirjaston asiakkaat.
- Taulukko 3 Opiskelijat opiskeluajankohdan mukaan.
- Taulukko 4 Opiskelijat tutkintotyyppin mukaan.
- Taulukko 5 Kaikki vastaajat koulutusalan mukaan.
- Taulukko 6 Tyytyväisyys aukioloaikoihin vastaajan aseman mukaan.
- Taulukko 7 Tyytyväisyys aukioloaikoihin käyntimäärän mukaan.
- Taulukko 8 Tyytyväisyys aineistojen riittävyyteen vastaajan aseman mukaan.
- Taulukko 9 Tyytyväisyys elektronisiin aineistoihin vastaajan aseman mukaan.
- Taulukko 10 Tyytyväisyys elektronisiin lehtiin niiden käyttöiheyden mukaan.
- Taulukko 11 Tyytyväisyys kirjaston verkkosivuihin niiden käyttöiheyden mukaan.
- Taulukko 12 Tyytyväisyys palveluihin kokonaisuutena vastaajan aseman mukaan.
- Taulukko 13 Tyytyväisyys kirjaston palveluihin kokonaisuutena, kaikki AMK-kirjastot vs. Polamkin kirjasto.

KUVIOT

- Kuvio 1 Koettu kokonaislaatu.
- Kuvio 2 Nelikenttäanalyysimalli.
- Kuvio 3 Poliisialan tutkintojärjestelmä.
- Kuvio 4 Vastaajien jakautuminen aseman mukaan.
- Kuvio 5 Vastaajien käyntimäärät kirjastossa.
- Kuvio 6 Kirjaston käyttösytyt.
- Kuvio 7 Elektronisten palveluiden käyttö.
- Kuvio 8 Kuiluanalyysi kaikista vastauksista väittämiin.
- Kuvio 9 Arvioitujen kirjaston osa-alueiden tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot.
- Kuvio 10 Nelikenttäanalyysi Polamkin kirjaston tyytyväisyyskyselyn vastauksista.
- Kuvio 11 Avoimen palautteen luokittelu.
- Kuvio 12 Kirjastopalveluiden vaikutukset työhön ja opiskeluun.
- Kuvio 13 Kirjastopalveluiden vaikutukset aineiston löytymiseen.
- Kuvio 14 Kirjastopalveluiden vaikutukset opiskelun tai työn tehokkuuteen.
- Kuvio 15 Kaikkien AMK-kirjastojen vastausten nelikenttäanalyysi.

1 JOHDANTO

Ammattikorkeakoulujen (AMK) kirjastojen strategiassa palveluiden laadun kehittäminen on keskeinen osa menestyvän kirjaston toimintaa, jonka ensisijainen tavoite on asiakastyytyväisyys. Kirjastoissa laadulla tarkoitetaan sitä, että asiat tehdään laadukkaasti ja henkilöstö on asiantuntevaa ja sitoutunutta. Laadun arvioinnin tulisi olla asiakaslähtöistä, sillä vain asiakas voi kertoa vastaako laatu hänen odotuksiaan. Arvioinnin tarkoituksena on selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä, palveluiden vaikuttavuutta sekä kartoittaa mahdollisia ongelmakohtia. Kirjastojen laadun arvioinnin kohteina voivat olla kirjaston kokoelman saatavuus ja kattavuus, neuvonta- ja tietopalvelu sekä kirjaston vaikuttavuus oppimisprosessissa. Asiakaskyselyillä pyritään selvittämään asiakkaiden tarpeita ja sitä, miten hyvin nämä tarpeet pystytään tyydyttämään. Mahdollisuuksien mukaan kyselyitä on tehtävä säännöllisesti, jotta palveluiden taso pystytään pitämään asiakkaiden vaatimuksien mukaisina.

Palvelun laatua ja asiakastyytyväisyyttä on tutkittu jo vuosikymmenien ajan, mutta silti niiden määritelmät ja suhde ovat edelleen ristiriitaisia. Yleisten palvelun laadun ja asiakastyytyväisyyden mallien mukaan laatu ja asiakastyytyväisyys merkitsevät palveluun kohdistuvien odotusten ja kokemusten suhdetta. Asiakastyytyväisyys on laatua laajempi käsite ja palvelun laatu on vain yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. Palvelun laadun mittaamiseen on kehitetty erilaisia menetelmiä, joista tunnetuin on Parasuramanin, Berryn ja Zeithamlin 1980-luvulla kehittämä SERVQUAL. Sen pohjalta on kehitetty kirjastojen tarpeisiin paremmin sopiva mittari LibQUAL+, jota Suomessakin muutamat tieteelliset kirjastot käyttävät järjestäessään asiakastyytyväisyyskyselyjä.

Vuoden 2008 keväällä Kansalliskirjasto järjesti yhteistyössä eri kirjastosektoreiden kanssa asiakastyytyväisyyskyselyn, johon osallistuivat ammattikorkeakoulukirjastojen lisäksi yliopisto- ja erikoiskirjastot sekä yleiset kirjastot. Kirjastopalveluiden arvioinnin tueksi haluttiin asiakasnäkökulmaa. Kirjastosektoreiden yhteinen kysely oli ensimmäinen laatuaan, mutta ammattikorkeakoulukirjastoissa kysely oli jo toteutettu lähes samankaltaisena vuosina 2004 ja 2006. Poliisiammattikorkeakoulun (Polamk) kirjasto osallistui kyselyyn nyt ensimmäistä kertaa.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää Poliisiammattikorkeakoulun kirjaston asiakkaiden kirjastonkäyttöä, tyytyväisyyttä kirjaston palveluihin ja aineistoihin sekä asiakkaiden toivomuksia kirjaston palveluiden kehittämiseksi. Kyselyn perusteella selvitetään myös kirjaston toiminnan vahvuudet ja heikkoudet. Lisäksi selvitetään kirjastopalveluiden vaikutuksia asiakkaiden opiskeluun tai työhön.

Tutkimuksen alussa esitellään palvelun laadun ja asiakastyytyväisyyden käsitteitä (luku 2). Kolmannessa luvussa käydään läpi kirjastojen laadun arviointia ja esitellään muutama tutkimus palvelun laadusta korkeakoulukirjastossa. Neljäs luku sisältää Poliisiammattikorkeakoulun, poliisikoulutuksen sekä kirjaston esittelyn. Viidennessä luvussa tarkastellaan tyytyväisyyskyselyn käytännön toteutusta ja seuraavassa luvussa esitetään tämän tutkimuksen tutkimuskysymykset ja menetelmät. Luvussa seitsemän raportoidaan asiakaskyselyn tulokset ja viimeisessä luvussa esitetään yhteenveto kyselyn keskeisimmistä tuloksista.

2 PALVELUN LAATU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS

2.1 Mitä on palvelun laatu?

Asiakkaat arvostavat palveluiden korkeaa laatua. Tämän vuoksi palveluiden laatu ja arviointi on tärkeää palveluntarjoajille. Palvelun laatua on tutkittu paljon ja erilaisia välineitä on kehitetty organisaatioiden kehittämisen tueksi. Jotta palvelun laatua voitaisiin tutkia, se on ensin määriteltävä ja valittava näkökulma, josta sitä tarkastellaan. Laadun määrittelemisen on kuitenkin melko vaikeaa: se on käsitteenä monitahoinen ja sillä on lähes yhtä monta määritelmää kuin on määrittelijöitä. Yleisesti ja asiakaslähtöisesti ajateltuna laatu tarkoittaa sitä, miten hyvin tuote tai palvelu vastaa asiakkaan vaatimuksia ja odotuksia. Laatua voidaan tarkastella myös muista näkökulmista, kuten tuotteiden tai tuottamisprosessien kannalta. Ylikosken (2000, 118) mukaan laatua tulisi aina tarkastella asiakkaan näkökulmasta, koska vain asiakas voi kertoa, millaista laatu on. Asiakaskeskeisen näkökulman mukaisesti laatua tarkastellaan kokonaisvaltaisesti. Laatu on tällöin asiakkaan muodostama näkemys tuotteen tai palvelun onnistuneisuudesta (Kuusela 1998, 120).

Laatu on aina subjektiivinen käsite. Toisin sanoen asiakkailla on erilaisia odotuksia ja heidän kokemuksensa laadusta vaihtelee. Odotuksiin voivat vaikuttaa esimerkiksi aiemmat palvelukokemukset, markkinointiviestintä, hinta, lupaukset, yrityskuva ja erilaiset tarpeet. Odotukset vaihtelevat myös tilanteen mukaan; odotuksiin saattavat vaikuttaa esimerkiksi kiire, tunteet tai sosiaalinen paine. (Kuusela 1998, 121.) Myös käsitykset hyvästä palvelusta vaihtelevat. Eri asiakkailla saattaa olla poikkeavia käsityksiä hyvästä palvelusta, mutta myös palveluntuottajalla on oma käsityksensä siitä, mitä on hyvä palvelu. Grönroosin (2003, 143) mukaan organisaation tulisi aina tavoitella hyvää laatua. Edellytyksenä on, että asiakkaan kokemukset ovat hänen odotustensa mukaisia tai ylittävät ne. Hyväksyttävä laatu, joka siis täyttää odotukset, muttei ylitä niitä, tyydyttää asiakasta, mutta ei välttämättä saa jatkamaan asiakassuhdetta tulevaisuudessa. Toisaalta, liian korkeaksi koettu laatu voi johtaa ylipanostuksen ongelmiin: kustannukset saattavat tällöin nousta liian suuriksi. (Grönroos 2003, 143.) Asiakkaat saattavat myös tottua nopeasti hyvään laatuun ja odotukset saattavat nousta entistä suuremmiksi seuraavalla asiointikerralla.

2.2 Asiakastyytyväisyyden ja palvelun laadun yhteys

Asiakastyytyväisyys ohjaa palveluorganisaation toimintaa. Tyytyväinen asiakas on organisaation kulmakivi. Kuten palvelun laatu, myös asiakastyytyväisyys määritellään kirjallisuudessa odotusten ja toteutuneen palvelun väliseksi suhteeksi. Mikäli toteutunut palvelu on asiakkaan odotuksia parempaa, asiakas on todennäköisesti tyytyväinen. Tutkimusten mukaan palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys liittyvät tiiviisti yhteen. Tutkijat ovat tosin olleet eri mieltä siitä, edeltääkö asiakastyytyväisyys laatua vai päinvastoin ja millainen niiden suhde todellisuudessa on.

Parasuraman, Zeithaml ja Berry (1985) ovat sitä mieltä, että asiakastyytyväisyys on tilanne-sidonnainen käsite ja asiakkaan näkemys palvelun laadusta kehittyy ajan myötä. Zeithamlin ja Bitnerin (2003, 85) mukaan asiakastyytyväisyys on palvelun laatua laajempi käsite, johon vaikuttaa koetun palvelun laadun lisäksi tuotteen laatu, hinta, tilannetekijät, kuten kiire tai väsymys, sekä yksilötekijät. Nykyään hallitseva näkemys on, että asiakastyytyväisyys on seurausta palvelun laadusta ja että palvelun laatu on vain yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. (Grönlund ym. 2000, 14-15; Ylikoski 2000, 149.)

Asiakkaiden käsitykset palvelun laadusta ja tyytyväisyydestä riippuvat eri tekijöistä. Käsitykset palvelun laadusta pohjautuvat etupäässä kognitiivisiin arvioihin, kun taas tyytyväisyys on enemmänkin mielentila- ja tunneperäistä (Grönlund ym. 2000). Tunteet, kuten viha, toiveikkuus tai ilo vaikuttavat palveluprosessin kognitiiviseen kokemiseen. Tunteiden vaikutusta on tutkittu melko vähän, mutta eräässä tutkimuksessa Liljander ja Strandvik (1997; tässä Grönroos 2003) osoittivat, että kielteisillä tunteilla voi olla suurempi vaikutus tyytyväisyyteen kuin myönteisillä. Myös asiakkaiden myönteinen tai kielteinen mieliala voi jonkin verran vaikuttaa heidän arvioihinsa palvelun laadusta palvelutilanteessa. (Grönroos 2003, 113.)

Croninin ja Taylorin (1992, 67) mukaan asiakkaan tuleviin ostoaikomuksiin vaikuttaa enemmän asiakastyytyväisyys kuin palvelun laatu. Vaikka asiakas kokisi palvelun laadun hyväksi, hän ei välttämättä ole tyytyväinen tai käytä palvelua uudelleen. Hän voi olla tässä tapauksessa tyytymätön esimerkiksi palvelun hintaan. Andersonin ja Sullivanin (1993, 126) mukaan koettu

laatu, joka on odotuksia alempana, vaikuttaa enemmän asiakkaan tyytyväisyyteen ja tuleviin ostoaikeisiin kuin laatu, joka ylittää odotukset.

Asiakastyytyväisyys itsessään voidaan jakaa kahteen eri näkökulmaan; joko tiettyyn palvelutapahtumaan liittyvään tai kumulatiiviseen asiakastyytyväisyyteen. Ensin mainittu liittyy palvelutapahtuman jälkeen tehtyyn arvioon esimerkiksi tietystä tuotteesta tai kyseisestä palvelutapahtumasta. Kumulatiivinen asiakastyytyväisyys taas perustuu asiakkaan koko kulutushistoriaan. Kumulatiivinen asiakastyytyväisyys on siten tärkeämpi mittari, kun halutaan tutkia palveluntarjoajan mennyttä, nykyistä ja tulevaa onnistumista. (Anderson ym. 1994, 54.)

2.3 Palvelun laadun mallit

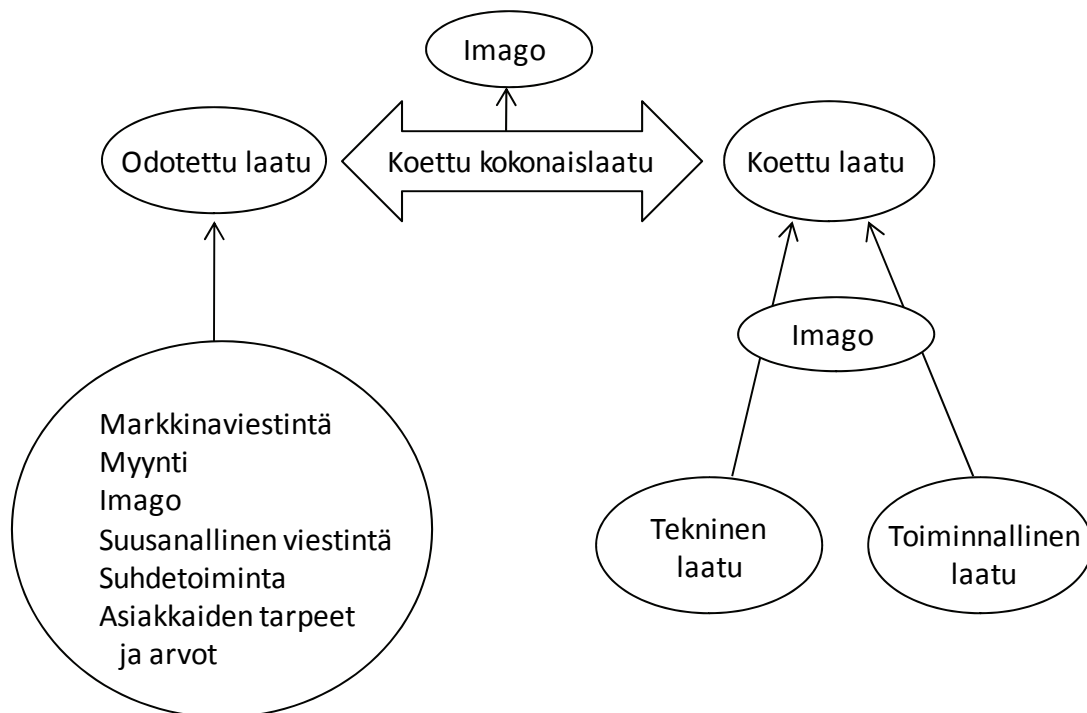
Palvelun laadun tutkimuksesta kiinnostuttiin jo 1970-luvulla ja kiinnostus siihen lisääntyi räjähdysmäisesti 1980-luvulla. Palvelun laadun tutkimuksen juuret ovat asiakastyytyväisyystutkimuksessa. Palvelun laadun tutkimus voidaan jakaa pohjoismaiseen ja amerikkalaiseen koulukuntaan. Pohjoismaisen koulukunnan tärkeimpiä edustajia ovat suomalainen Christian Grönroos sekä ruotsalainen Evert Gummesson. (Grönlund ym. 2000.) Grönroos muun muassa kehitti koetun palvelun laadun mallin vuonna 1982 ja on siitä lähtien kehittänyt palvelumarkkinoinnin tutkimusta edelleen. Amerikkalaisen kuiluanalyysi-koulukunnan tärkeimmät tekijät ovat usein siteeratut Parasuraman, Berry ja Zeithaml, jotka ensimmäisissä tutkimuksissaan 1980-luvulla löysivät kymmenen palvelun laadun osatekijää. Seuraavassa tarkastellaan lähemmin kumpaakin laadun muodostumista kuvaavaa mallia, jotka molemmat perustuvat niin sanottuun diskonfirmaatiomalliin eli odotusten ja kokemusten vertailuun.

Grönroosin koetun palvelun laatumalli

Grönroosin (2003) mukaan palvelun laatu muodostuu arviointiprosessin tuloksena, jossa asiakas vertaa kokemaansa palvelua niihin odotuksiin, joita hänellä oli ennen palveluprosessia. Grönroos kehitti termit odotettu palvelun laatu sekä koettu palvelun laatu. Laatu on hyvä, kun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia eli odotettua laatua. Odotettuun laatuun voi vaikuttaa moni seikka, kuten markkinaviestintä tai asiakkaiden arvot ja tarpeet. Grönroos (2003, 100-101) perustaa laatumääritelmänsä asiakkaan kokemaan kokonaislaatuun, johon vaikuttaa ostajan ja myyjän

välinen vuorovaikutus. Kokonaislaatu perustuu kahteen ulottuvuuteen; lopputuloksen tekniseen laatuun sekä prosessin toiminnalliseen laatuun. Tekninen laatu viittaa sisältöön, jota asiakas saa palveluntarjoajalta. Kirjastojen yhteydessä tekninen laatu tarkoittaa muun muassa kirjaston toimintaympäristöä tai kokoelman monipuolisuutta. Toiminnallinen laatu tarkoittaa sitä tapaa, jolla asiakkaalle välitetään prosessin lopputulos, eli kirjastoissa esimerkiksi lainauksen sujuvuutta tai henkilökunnan asiantuntemusta ja ystävällisyyttä. Toiminnallinen laatu on arvioinnin kannalta ongelmallisempi, sillä sitä on vaikeampi mitata objektiivisilla mittareilla.

Koettua kokonaislaatu ei määrää ainoastaan tekninen ja toiminnallinen laatu, vaan enemmänkin odotetun ja koetun laadun välinen kuilu. Grönroosin mukaan asiakkaan kokemaan kokonaislaatuun, teknisen ja toiminnallisen laadun lisäksi, vaikuttaa myös yrityksen imago eli mielikuva, joka asiakkaalla on palveluntarjoajasta. Mielikuva voi vaikuttaa asiakkaan kokemaan laatuun joko myönteisesti, kielteisesti tai neutraalisti. Jos asiakkaalla on hyvä mielikuva palveluntarjoajasta, hän saattaa antaa pienet virheet anteeksi. Imago toimii ikään kuin laadun kokemisen suodattimena vuorovaikutustilanteessa. Grönroosin mukaan palveluntarjoajan on parempi luvata asiakkailleen liian vähän, jotta se voi täyttää antamansa lupaukset. (Grönroos 2003, 106-107.) Kuviossa 1 on esitetty Grönroosin koetun palvelun laatumalli.



Kuvio 1. Koettu kokonaislaatu. (Grönroos 2003, 105)

Grönroos on myös aiemman alalla tehdyn tutkimuksen perusteella koonnut seitsemän laadukkaaksi koetun palvelun kriteeriä. *Ammattimaisuus ja taidot* ovat teknisen laadun ulottuvuus, jossa asiakkaat ymmärtävät, että palveluntarjoajalla on riittävät tiedot, taidot ja resurssit heidän ongelmiansa ratkaisuun. *Maine ja uskottavuus* liittyvät imagoon, eli toimivat suodattimena. *Asenteet ja käyttäytyminen, saavutettavuus ja joustavuus, luotettavuus* sekä *palvelun normalisointi* liittyvät toiminnallisen laadun ulottuvuuteen. Seitsemäs kriteeri *palvelumaisema* kuvastaa myös toiminnallista laatua. Sen mukaan asiakkaat tuntevat, että fyysinen ympäristö tukee myönteistä kokemusta. Grönroosin mukaan *hinnallakin* saattaa olla asiakkaan laatuodotuksiin vaikutusta, korkea hinta voi esimerkiksi nostaa asiakkaan laatuodotuksia. (Grönroos 2003, 124.)

Parasuramanin, Berryn ja Zeithamlin laatumalli

Parasuraman, Berry ja Zeithaml alkoivat 1980-luvun puolivälissä tutkia laadun osatekijöitä koetun palvelun laadun käsitteen pohjalta. Heidän kehittämäänsä alkuperäiseen laatumalliin kuului kymmenen laatua kuvaavaa tekijää eli ulottuvuutta. Myöhemmissä versioissa ulottuvuudet vähenivät viiteen. Alkuperäiset kymmenen tekijää olivat: luotettavuus, reagointialttius, pätevyys, saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä, uskottavuus, turvallisuus, asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen sekä fyysinen ympäristö. (Grönroos 2003, 116; Parasuraman, Zeithmal ja Berry 1985.) Mallin uusimman version osatekijät ovat: konkreettinen ympäristö, luotettavuus, reagointialttius, vakuuttavuus ja empatia. (Grönroos 2003, 117.)

Konkreettinen ympäristö viittaa fyysisiin tiloihin, joissa palvelu tapahtuu, sekä välineisiin ja materiaaleihin, joita palveluntarjoaja käyttää. *Luotettavuus* tarkoittaa sitä, että asiakas saa ensimmäisellä kerralla virheetöntä ja asianmukaista palvelua sovitusajassa. *Reagointialttius* viittaa siihen, että työntekijät ovat halukkaita auttamaan asiakkaita, vastaamaan heidän kysymyksiinsä ja palvelemaan heitä viipymättä. *Vakuuttavuus* tarkoittaa, että työntekijät saavat käyttäytymisellään ja toiminnallaan asiakkaat luottamaan yritykseen ja tuntemaan olonsa turvalliseksi. *Empatia* tarkoittaa, että yrityksessä ymmärretään asiakkaiden ongelmia ja toimitaan heidän etujensa mukaisesti, ja että aukioloajat ovat sopivat. (Grönroos 2003, 117.) Suurin osa palvelun laatuun vaikuttavista osatekijöistä korostaa toiminnallisen laatu-ulottuvuuden merkitystä.

Edellä esitetty laatumalli pohjautuu Grönroosin jäsenyyksen tavoin odotetun ja koetun laadun vertailuun. Asiakkaan odotuksiin vaikuttavat yksilön tarpeet, aikaisemmat kokemukset sekä sosiaalinen ja muu viestintä. Asiakkaiden odotusten yhteydessä Parasuraman ja kumppanit (1991) puhuvat niin sanotusta toleranssialueesta. Heidän mukaansa asiakkaiden odotuksilla on kaksi tasoa: toivottu ja riittävä taso. Toivottu palvelun taso viittaa siihen tasoon, jota asiakas toivoo saavansa. Riittävä palvelun taso tarkoittaa sitä tasoa, jota asiakas pitää hyväksyttävänä. Näiden väliin jää toleranssialue, joka voi vaihdella asiakkaalta toiseen ja samallakin asiakkaalla eri palvelutilanteissa. Palveluntarjoajan on ylitettävä riittävän palvelun taso, jos se haluaa täyttää asiakkaidensa odotukset paremmin kuin kilpailija. Mikäli palveluntarjoaja haluaa saavuttaa asiakasuskollisuuden, sen tulee ylittää myös halutun palvelun taso.

2.4 Palvelun laadun mittaaminen

Palvelun laadun mittaamiseksi on kehitetty erilaisia menetelmiä ja mittareita. Tunnetuin näistä mittareista on Parasuramanin, Berryn ja Zeithamlin 1988 kehittämä SERVQUAL-menetelmä, jonka pohjalta on kehitetty kirjastojen tarpeisiin LibQUAL+-menetelmä. Kolmas esiteltävä menetelmä, tärkeys-onnistuminen-analyysi, pohjustaa tämän tutkimuksen empiirisen osan nelikenttäanalyysiä.

SERVQUAL

SERVQUAL-mittaria on käytetty monilla palvelualoilla ja se on käytetyimpiä palvelun laadun mittareita. SERVQUAL perustuu Parasuramanin ja kumppaneiden mallissa esitettyihin viiteen laadun muodostumista kuvaavaan ulottuvuuteen (konkreettinen ympäristö, luotettavuus, reagoimiskyky, vakuuttavuus ja empatia). Näitä osa-alueita kuvataan 22 attribuutilla eli väittämällä, joista jokaiseen vastaajat ilmoittavat, mitä he odottivat palvelulta ja millaiseksi he sen kokivat. Vastaajat arvioivat attribuutteja seitsenportaisella asteikolla, jossa ääripäät ovat ”täysin samaa mieltä” ja ”täysin eri mieltä”. Odotusten ja kokemusten välisten poikkeamien perusteella lasketaan kokonaislaatua kuvaava tulos. Odotusten ja kokemusten välistä eroa voidaan tarkastella myös joko yksittäisillä väittämillä tai osa-alueiden yhteenlasketuilla tuloksilla. (Grönroos 2003, 117.) Koetun palvelun laadun voidaan sanoa olevan sitä alhaisempi, mitä huonommin se vastaa odotuksia. Myöhemmin Parasuraman ja kumppanit kehittivät mittarista kolmen sarakkeen mallin,

jossa asiakkaat arvioivat, mikä on vähimmäisvaatimuksen taso, hyvän palvelun taso sekä havaitun palvelun taso.

SERVQUAL:ia ja koetun ja odotetun vertailuun perustuvaa mallia kohtaan on esitetty kritiikkiä ja sen teoreettista pohjaa on epäilty. Parasuraman kollegoineen vastasi osaan kritiikistä kehittämällä mittaria edelleen. Buttle (1996) on koontanut SERVQUAL:iin kohdistunutta kritiikkiä. Tutkijat ovat olleet eri mieltä muun muassa siitä, pitäisikö palvelun laatua mitata ollenkaan odotusten ja kokemusten vertailuna, kuten SERVQUAL:ssa, vai pelkästään asiakkaan kokemuksiin tai havaintoihin perustuen. SERVQUAL:ia on myös moitittu sen keskittyvän liikaa palveluprosessin arviointiin lopputuloksen arvioinnin sijaan. Kritisoijien mukaan mallin viisi ulottuvuutta eivät ole tarpeeksi universaaleja, jotta niitä voitaisiin käyttää hyödyksi eri sektoreilla ja erilaisissa palveluympäristöissä, eikä neljä tai viisi attribuuttia välttämättä riitä kuvaamaan yhtä ulottuvuutta. (Buttle 1996.) Kritiikistä huolimatta SERVQUAL on edelleen käytetyimpiä menetelmiä palvelun laadun tutkimuksessa.

LibQUAL+

Tieteellisiä kirjastoja varten luotu LibQUAL+ perustuu SERVQUAL-menetelmään ja sen kehitti pohjoisamerikkalainen Association of Research Libraries -järjestö (ARL) kymmenisen vuotta sitten. Menetelmällä arvioidaan kirjastopalvelun laatua käyttäjälähtöisesti www-kyselyä käyttäen. LibQUAL+ on käytössä ympäri maailmaa ja myös Suomessa muutamat tieteelliset kirjastot, kuten kauppa- ja korkeakoulun ja Teknillisen korkeakoulun kirjastot (Helsingin kauppa- ja korkeakoulun kirjasto 2008; Teknillisen korkeakoulun kirjasto 2008) ovat keränneet asiakaspalautetta kyselyllä. LibQUAL+ ei ole kirjastoille ilmainen, vaan kirjasto maksaa rekisteröintimaksun ja tulosanalyysimaksun. Kirjastojen ei tarvitse teknisesti toteuttaa kyselyjä itse, vaan kyselyt tehdään ARL:n palvelimella ja kirjastot saavat valmiita raportteja aineistosta. (LibQUAL+ 2009.)

LibQUAL+-kysely sisältää yhteensä 22 kysymystä kolmelta osa-alueelta, jotka ovat kirjaston palvelut (affect of service), tietoaineistot (information control) ja kirjasto tilana (library as place). Asiakkaat arvioivat näitä osa-alueita asteikolla 1-9 siitä, millainen on heidän alin hyväksymänsä taso, toivottu taso sekä koettu tosiasiallinen taso. Nämä 22 kysymystä ovat kaikille kirjastoille samat, mutta kirjasto voi lisäksi halutessaan lisätä omia kysymyksiä. Vastaajat voivat antaa myös avointa palautetta. (LibQUAL+ 2009.) LibQUAL+-kyselyn etuihin kuuluu se, että kirjastoja voidaan

vertailla helpommin keskenään, koska kysely on yhdenmukainen. Lisäksi kirjastoille valmiina tuleva analysointiraportti säästää henkilökunnan resursseja. (Saunders 2007.) Standardimuotoisella lomakkeella voi olla myös haittoja. Kirjastot eivät voi mukauttaa kyselyä omiin tarpeisiinsa ja joiltakin kohdin kysymykset saattavat olla kyseiseen kirjastoon sopimattomia. Käyttäjien kannalta LibQUAL+:a on moitittu monimutkaiseksi ja liian pitkäksi. (Saunders 2007.) Myöskään kyselyssä käytetyt termit (hyväksytyt, toivottu ja koettu taso) eivät välttämättä avaudu ensi lukemalta vastaajille.

Haasteita kirjastoille asettaa tulosten tulkitseminen ja niiden soveltaminen käytäntöön. Arviointityökalu itsessään ei tarjoa ongelmiin valmiita ratkaisumalleja. Tulosten analysointi vaatii pitkäaikaista paneutumista, johon pienillä kirjastoilla ei välttämättä ole mahdollisuuksia ja resursseja. Toisaalta työkalu ei yksinään riitä kirjastojen laadun arviointiin, vaan tarvitaan myös muita menetelmiä.

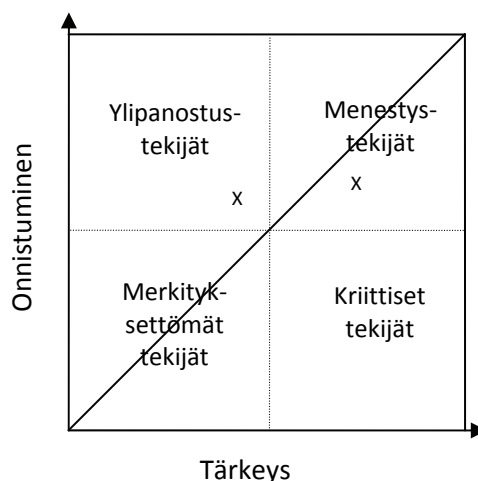
Tärkeys-onnistuminen-analyysi

Tärkeys-onnistuminen-analyysin (Importance-performance-analysis) kehittivät vuonna 1977 John Martilla ja John James markkinointistrategisiin tarpeisiin. Analyysi perustuu SERVQUAL:in tavoin diskonfirmaation käsitteeseen. Analyysissa asiakkaat arvioivat tutkittavan palveluntarjoajan eri palveluiden osatekijöiden tärkeyden ja onnistumisen. Toisin siis kuin SERVQUAL:issa, tärkeys-onnistuminen-analyysissa ei arvioida odotettua palvelun laatua vaan palvelun tärkeyttä, mitä jotkut tutkijat ovat suositelleet käyttämään (Johns 2001). Tutkimuksissa on kuitenkin havaittu, että tärkeys korreloi onnistumisen kanssa enemmän kuin odotukset. Tämä merkitsee sitä, että vastaajat eivät ole pystyneet selkeästi erottamaan onnistumista ja tärkeyttä toisistaan. (Johns 2001.)

Tärkeys-onnistuminen-analyysissa vastaajat arvioivat palvelun osatekijöiden tärkeyttä ja onnistumista esimerkiksi asteikolla 1-5. Saaduista vastauksista lasketaan jokaisen attribuutin osalta sekä tärkeyden että onnistumisen keskiarvot ja esitetään ne tärkeys-onnistuminen-kuviossa. Kuviossa yhtä attribuuttia vastaa yksi piste, joka saadaan tärkeyden ja onnistumisen keskiarvojen koordinaattina. Vaaka-akseli edustaa arvioitua onnistumista ja pystyakseli tärkeyttä. Kuvio jakautuu neljään osakenttään, jotka edustavat eri toimintastrategioita. Ensimmäisen osakentän nimi ylhäällä vasemmalla on ”keskity tänne”. Tässä osalohkossa palvelut ovat vastaajille tärkeitä,

mutta palveluntarjoajan onnistumistaso alhainen. Oikealla ylhäällä on ”jatka hyvää työtä” –kenttä, jossa sekä koettu tärkeys että onnistuminen ovat korkealla. Vasempaan lohkoon sijoittuvat attribuutit ovat merkitykseltään ja onnistumiseltaan vähäisiä. Kentän nimi on ”vähäinen merkitys”. ”Ylipanostus”-lohkossa onnistuminen on korkealla, mutta vastaajat ovat arvioineet sen merkityksen vähäiseksi. (Martilla ja James 1977.)

Tämän tutkimuksen empiirinen osa perustuu osittain tärkeys-onnistuminen-analyysiin, jota tutkimuksessa kutsutaan nelikenttäanalyysiksi. Analyysi on esitetty kuviossa 2. Nelikenttäanalyysi eroaa hieman tärkeys-onnistuminen-analyysistä, sillä siinä vaaka-akseli edustaa tärkeyttä ja pystyakseli onnistumista. Tämän vuoksi myös kentät ovat eri paikoilla. Lisäksi nelikenttäanalyysi sisältää lineaarisesti kasvavan tavoitesuoran, jonka yläpuolella olevat tekijät on niitä, joissa on onnistuttu hyvin ja alapuolella ne, joissa on parantamisen varaa.



Kuvio 2. Nelikenttäanalyysimalli.

Nelikenttäanalyysi on helposti tulkittava ja käytettävä analyysikeino. Analyysista voidaan tunnistaa palveluntarjoajan eri toimintavaihtoehtot ja soveltaa niitä käytäntöön. Analyysillä voidaan löytää ne alueet, joilla laadun taso ei vastaa odotuksia ja toisaalta voidaan vähentää resursseja niiltä alueilta, joihin ei kohdistu suuria odotuksia. Lisäksi voidaan löytää sellaiset alueet, joilla palvelun tärkeys ja onnistuminen ovat korkealla tasolla. Tällaisia palveluita voidaan pitää toiminnan keskeisinä ydinalueina, joihin on tärkeää panostaa tulevaisuudessa.

3 KIRJASTOPALVELUIDEN LAADUN ARVIOINTI

Kirjastopalveluiden arvioinnin tarkoituksena on muun muassa selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä, palveluiden vaikuttavuutta sekä kartoittaa mahdollisia ongelmakohtia. Viime vuosikymmeninä kirjastojen arvioinnin painopiste on siirtynyt määrällisestä laadulliseen arviointiin. Kumpaakin tutkimustapaa käytetään kuitenkin edelleen kirjastoissa, mutta niiden avulla voidaan arviointia toteuttaa eri näkökulmista. Määrällinen mittaaminen korostaa kirjastojen merkitystä instituutiona, kun taas laadullinen arviointi korostaa asiakkaan merkitystä palveluiden käyttäjinä. (Blinnikka ym. 2001.) Kirjastoja voidaan arvioida joko sisäisesti tai ulkoisesti. Ulkoista arviointia voidaan toteuttaa esimerkiksi asiakaskyselyin. Lisäksi korkeakoulujen arviointineuvosto (KKA) on arvioinut ammattikorkeakouluja ja niiden ohessa AMK-kirjastoja säännöllisesti. Arvioinnin kohteena ovat korkeakoulujen laatujärjestelmät. Kirjastojen laadun parantaminen on tärkeä osa koulutuksen laadun parantamista.

Lähes kaikilla Suomen AMK-kirjastoilla on olemassa tai kehitteillä oma laadunvarmistusjärjestelmänsä, mutta AMK-kirjastot tekevät myös yhteistyötä laadun kehittämisen ja arvioinnin osalta. Esimerkiksi vuonna 2001 perustettu kirjastoyhteistyökonsortio AMKIT on ollut mukana laatimassa opasta tukeakseen ja edistääkseen korkeakoulukirjastojen laatutyötä (Rouvari ym. 2007). Säännöllisesti järjestettävät tyytyväisyyskyselyt ovat osa AMK-kirjastojen laadunvarmistusjärjestelmää. AMKIT:in tavoitteena onkin järjestää yhteinen tyytyväisyyskysely AMK-kirjastoissa joka toinen vuosi (AMKIT-konsortio 2008).

Kirjastojen arvioinnilla pyritään muun muassa selvittämään, miten kirjastoille asetetut erilaiset tavoitteet on saavutettu. Lähtökohtana arvioinnissa pitäisi olla pyrkimys palveluiden parantamiseen. Kirjastojen tuloksellisuuden kriteerejä ovat muun muassa yleinen käyttäjätyytyväisyys, aineiston saatavuus ja käyttö sekä tietopalvelu. Näitä kriteerejä voidaan kuvata yhden tai useamman mittarin avulla. Esimerkiksi aineiston saatavuutta ja käyttöä voidaan tutkia erilaisten tilastojen avulla, kun taas yleistä käyttäjätyytyväisyyttä selvitetään yleensä kyselytutkimuksilla. (Ikonen ja Kokkonen 1994.)

Kyselyillä pyritään selvittämään asiakkaiden tarpeita ja sitä, miten hyvin nämä tarpeet pystytään tyydyttämään. Mahdollisuuksien mukaan kyselyitä on tehtävä säännöllisesti, jotta palveluiden taso pystytään pitämään asiakkaiden vaatimuksien mukaisina. Jotta kirjastoa voidaan kehittää asiakaslähtöisesti, kirjaston on ymmärrettävä, että asiakas pystyy arvioimaan kirjaston palveluita ja niihin liittyviä ongelmia. Asiakas käyttää palveluita, eikä palveluilla ole merkitystä ilman asiakkaita. (Laitinen ja Vakkari 2006.) Asiakaslähtöisyyden pitäisi näkyä myös asiakkaille, jotta he tuntisivat, että heidän tarpeistaan ja toiveistaan ollaan kiinnostuneita.

Kirjaston asiakaskyselyihin vastaavat yleensä ahkerat aktiivikäyttäjät, jotka eivät usein esitä kritiikkiä. Tämän vuoksi kyselyiden kannalta tärkeä käyttäjäryhmä ovat harvoin kirjastossa asioivat. Asiakkaat huomauttavat herkemmin heille tärkeistä asioista kuin vähemmän tärkeistä. Kysymyksessä on aina siis subjektiivinen näkemys tyytyväisyydestä. Subjektiivisiakin kokemuksia voidaan myös objektivoida vertaamalla niitä vaikkapa tilastotietoihin. Esimerkiksi kokoelmaa koskevia arvioita voidaan verrata siihen, miten kirjasto panostaa vuosittain eri aineistotyyppeihin. (Lovio 1998.) Kirjastojen yhteistilastojen ja asiakaskyselyjen tuloksia yhdistelemällä voidaan saada tarkempaa tietoa muun muassa kirjastojen palvelun laadusta (Laitinen ja Vakkari 2006).

Kirjastoissa palvelun laadulla tarkoitetaan yleensä asiakastyytyväisyyttä ja asiakkaan tarpeisiin vastaamista. Asiakkaiden on oltava tyytyväisiä olemassa oleviin palveluihin ja heidän tarpeensa on otettava huomioon, kun kehitetään uusia palveluita. (Vakkari 2006, 8.) Kirjaston palvelun laatua voivat arvioida vain kirjaston käyttäjät. Blinnikan ym. (2001) mukaan kirjastojen laadun arvioinnin kohteina ovat kirjaston kokoelma, tietopalvelu ja neuvonta sekä kirjaston vaikuttavuus oppimisprosessissa. Kokoelman laadun kriteereinä ovat saatavuus, ajankohtaisuus ja kattavuus. Tietopalvelun ja neuvonnan laadulla tarkoitetaan sitä, kuinka tehokkaita ja asiantuntevia kirjaston työntekijät ovat palvellessaan ja neuvoessaan asiakkaitaan. Laatu kirjaston vaikuttavuudessa merkitsee muun muassa sitä, millaista on kirjaston ja opetuksen yhteistyö ja miten kirjaston järjestämä tiedonhankinnan opetus vaikuttaa opiskelijoiden tiedonhankinta- ja oppimistaitoihin. (Blinnikka ym. 2001.)

Heronin ja Whitmanin (2001, 39) mukaan tärkein asiakkaiden tyytyväisyyteen vaikuttava tekijä on kirjaston ammattitaitoinen henkilökunta. Erityisesti johtajan sitoutuminen asiakastyytyväisyyden parantamiseen vaikuttaa muun henkilökunnan työmotivaatioon. Tutkimusten

mukaan asiakkaiden ja henkilökunnan tyytyväisyydellä on yhteys. (Hernon ja Whitman 2001.) Kirjastojen palvelun laatua kehitettäessä tulisikin ottaa huomioon myös henkilökunnan tyytyväisyys, sillä asiantuntevalla ja osaavalla henkilökunnalla on vaikutusta kirjaston jokaiseen arvioitavaan osa-alueeseen, aina kokoelmasta tiedonhankinnan opetukseen. Asiakkailta tullut palaute auttaa henkilökunnan kehittämisessä, positiivinen palaute kannustaa ja edistää työntekijöiden hyvinvointia, kun taas asiallinen kritiikki edistää ammatillista kasvua (Ollikainen ym. 2004).

Edellisessä luvussa esitettyjä palvelumarkkinoinnin laadun malleja sovelletaan myös kirjastojen palvelun laadun tutkimukseen. Palvelun laatua on tutkittu Suomessa muutamissa tieteellisissä kirjastoissa lähinnä 1990-luvulla. Mäki (1999) kartoitti pro gradu -tutkielmassaan Tampereen yliopiston kirjaston palvelun laatua. Palvelun laatua arvioivat yliopiston opiskelijat. Tutkimusmenetelmänä oli kriittisen tapahtuman menetelmä, jossa selvitetään ne kriittiset tekijät, jotka aiheuttavat hyvää tai huonoa palvelun laatua. Tekijät luokiteltiin Evert Gummessonin asiakaskeskeisen palvelutuotannon mallin mukaisesti. Kirjaston palvelun laadun ongelmat koskivat aineiston löytyvyyttä, kirjaston aineistotietokantaa sekä aineiston saatavuutta ja kurssikirjojen vähyyttä. Laatuongelmia ei ollut juurikaan kirjaston asiakaspalvelussa. Henkilökunnan ystävällisyys, palveluhalukkuus sekä palvelun sujuvuus merkitsi vastaajille hyvää palvelun laatua.

Noro (1996) tarkasteli pro gradussaan Teknillisen korkeakoulun kirjaston palvelun laatua. Myös tässä tutkimuksessa laatua arvioivat korkeakoulun opiskelijat. Tutkimus toteutettiin ongelmanalyysillä, jossa haastateltaville esitetään tutkittavaan kohteeseen liittyviä ongelmia, joista he kertovat mielipiteensä. Suurimmat laatuongelmat liittyivät aineiston hankintaan ja löytymiseen sekä tietokantojen käyttöön. Vähiten ongelmaisena pidettiin kirjaston asiakaspalvelua.

Lähteenmäki ym. (1992) tutkivat Turun kauppakorkeakoulun kirjaston asiakkaiden laatumielikuvia ja palvelun laatua Grönroosin laatumallin mukaisesti. Tarkoituksena oli kehittää mittari kirjastopalvelun laadun mittaamiseksi ja kuvata koettua palvelun teknistä ja toiminnallista laatua kirjaston eri toimipisteissä. Toimipisteestä riippuen parhaina puolina pidettiin muun muassa palvelun saatavuutta, kokoelmaa, henkilökunnan asiantuntevuutta, ystävällisyyttä ja helppoa lähestyttävyyttä. Heikoimpina puolina pidettiin muun muassa materiaalin laatua, kirjojen vähäisyyttä ja laina-aikoja.

4 POLIISIAMMATTIKORKEAKOULUN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

4.1 Poliisiammattikorkeakoulun historia ja nykytilanne

Poliisien valtakunnallinen koulutus alkoi vuonna 1918 osana Helsingin poliisilaitoksen toimintaa. Koulutus keskittyi alkuvaiheissa yleissivistyksen omaksumiseen ja sotilaallisiin harjoituksiin. Koulu toimi aluksi Helsingin keskustassa, mutta siirtyi pian Suomenlinnaan. Vuodesta 1961 kokelas- ja miehistökoulutusta järjesti Poliisiopisto Espoon Otaniemessä. Tuolloin poliisien koulutusta pidennettiin ja opetusohjelmaan lisättiin uusia aineita. Tilojen käydessä ahtaaksi kokelaskoulutusta jouduttiin osittain siirtämään jälleen Helsingin poliisilaitoksen yhteyteen. Poliisiopisto keskittyi alipäällystön ja päällystön kouluttamiseen. Vuonna 1973 perustettiin Poliisiopiston alaisuudessa toiminut poliisin kurssikeskus kokelas- ja miehistökoulutusta varten. Seuraavana vuonna kurssikeskus siirrettiin Tampereen Tammelaan. Vuonna 1986 kurssikeskuksen nimi muuttui Poliisikouluksi ja siitä tuli itsenäinen oppilaitos. Poliisikoulu sai uudet tilat 1993 Tampereen Hervannasta, jossa se on toiminut siitä lähtien. Espoossa sijainneen Poliisiopiston nimi muuttui 1998 Poliisiammattikorkeakouluksi. (Poliisiammattikorkeakoulu 2009; Valtakunnallinen poliisikoulutus 75 vuotta.)

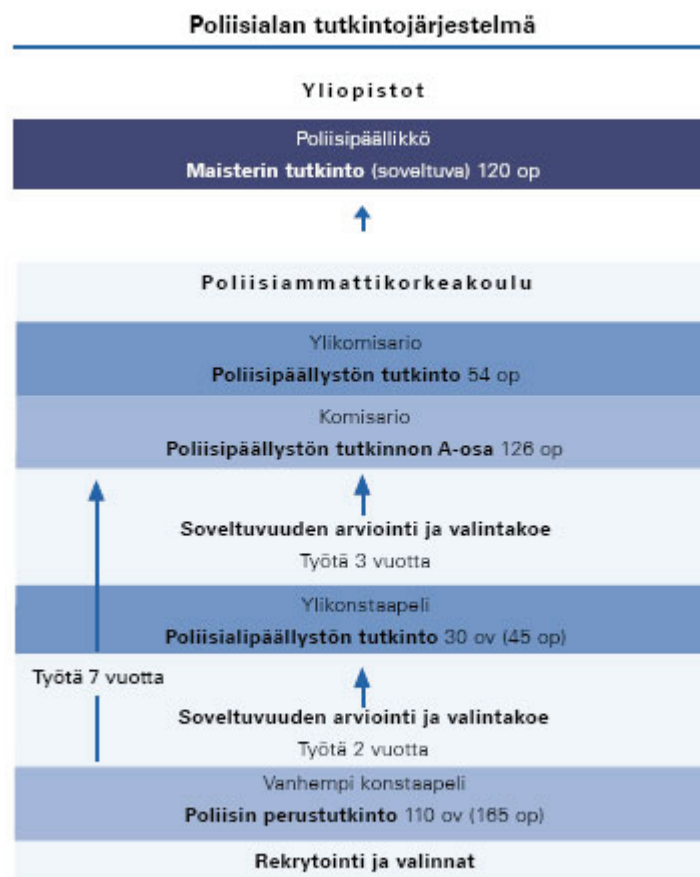
Vuoden 2008 alussa Poliisikoulu ja Poliisiammattikorkeakoulu (PAKK) yhdistyivät yhdeksi oppilaitokseksi ja Poliisiammattikorkeakoulu muutti Espoosta Tampereelle. Yhdistyneen oppilaitoksen nimeksi tuli Poliisiammattikorkeakoulu (Polamk). Oppilaitoksen alueelle rakennettiin uusia tiloja ja vanhoja tiloja saneerattiin. Luokka- ja työhuonetilojen lisäksi oppilaitoksen alueella on muun muassa ajoharjoittelurata, erilaisia liikuntatiloja sekä kulissikaupunki, jossa voidaan toteuttaa harjoituksia, joita on mahdoton järjestää oikeassa kaupunkiympäristössä. Uusiin tiloihin avautui syksyllä 2008 myös poliisimuseo. (Poliisiammattikorkeakoulu 2009.)

Poliisiammattikorkeakoulu vastaa poliisikoulutukseen rekrytoinnista ja opiskelijavalinnoista, tutkintokoulutuksesta, johtamiskoulutuksesta, täydennyskoulutuksesta sekä tutkimus- ja kehittämistoiminnasta. Poliisiammattikorkeakoulussa työskenteli keväällä 2008 hieman yli 200 henkilöä, joista noin 120 kuului opetushenkilökuntaan. Muut henkilökuntaan kuuluvat

työskentelevät hallinnossa, viestinnässä, opintopalveluissa sekä tutkimus- ja kehittämisosastolla, jonka alaisuuteen myös kirjasto kuuluu. Tutkijoita Poliisiammattikorkeakoulussa työskenteli vuonna 2008 noin 30. (Poliisiammattikorkeakoulu 2009; Puputti 2008.)

4.2 Poliisikoulutus

Poliisiammattikorkeakoulussa opiskelee vuosittain noin 1 000 tutkinto-opiskelijaa. Viikoittain lähiopetukseen osallistuu noin 400 opiskelijaa. Muussa koulutuksessa on vuosittain noin 5 000 opiskelijaa. Poliisiammattikorkeakoulussa voi suorittaa poliisin perustutkinnon, poliisialipäällystön ja poliisipäällystön tutkinnon sekä erikoistumis- ja täydennysopintoja. Poliisin tutkintojärjestelmä on esitetty kuviossa 3.



Kuvio 3. Poliisialan tutkintojärjestelmä (<http://www.polamk.fi>).

Poliisin perustutkintokoulutus kestää noin kaksi ja puoli vuotta, joka koostuu perus- ja ammattiopinnoista. Ensimmäinen vuosi on kokonaisuudessaan lähiopetusta, johon sisältyy kolme osa-aluetta: kenttätöiminta, rikosentorjunta ja liikenne. Perustutkintojakson jälkeen opiskelijat ovat noin seitsemän kuukauden mittaisella ohjatulla työharjoittelujaksolla. Tämän jälkeen opiskelijat palaavat oppilaitokselle suorittamaan ammattiopinnot, jotka koostuvat kahdesta lähiopintojaksosta, kenttätyöjaksosta sekä päättötyöstä. Poliisin perustutkinnon suorittanut voi toimia poliisiorganisaatiossa vanhemman konstaapelin tehtävissä. (Poliisiammattikorkeakoulu 2009.)

Jatko-opintoihin voi hakea poliisin perustutkinnon suorittanut henkilö. Alipäällystöopinnot kestävät noin puolitoista vuotta ja tutkinto antaa pätevyyden ylikonstaapelin, rikosylikonstaapelin ja ylietsivän virkoihin. Päälyllystöopinnot keskittyvät johtamis- ja esimiestehtäviin ja ne antavat pätevyyden muun muassa ylikomisarion ja apulaispoliisipäällikön virkoihin. Päälyllystötutkinnon suorittanut voi hakea tämän jälkeen poliisialan maisteriohjelmiin, josta opetusta järjestävät Tampereen yliopiston kauppa- ja hallintotieteiden tiedekunta sekä Turun yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta. Ylempi korkeakoulututkinto antaa kelpoisuuden esimerkiksi poliisipäällikön virkaan. (Poliisiammattikorkeakoulu 2009.)

4.3 Poliisiammattikorkeakoulun kirjasto

Poliisiammattikorkeakoulun kirjasto palvelee koko poliisiorganisaatiota ja sen ensisijaisiin tehtäviin kuuluu tukea tehokkaasti opiskelua ja poliisialan tutkimustyötä. Sen tavoitteena on muodostaa keskeinen osa oppimisympäristöä ja tarjota laadukasta kirjasto- ja tietopalvelua (Vuoden 2009 tulossopimus). Poliisiorganisaation ulkopuolisia asiakkaita kirjasto palvelee sopimuksen mukaan. Kirjaston kokoelmiin kuuluu poliisien koulutukseen, työhön sekä koulun toimintaan liittyvää aineistoa muun muassa kriminalistiikan, oikeustieteiden, kriminologian, liikenteen ja kielitieteiden alueelta. Lisäksi kirjastossa on kaunokirjallista aineistoa, muun muassa dekkareita. Kokoelman suuruus on noin 21 000 nimekettä ja 35 000 nidettä. (Poliisiammattikorkeakoulu 2009; Puputti 2008.)

Kirjasto tarjoaa asiakkailleen myös elektronisia palveluita. Kirjastossa on käytössä PrettyLib-kokoelmatietokanta, toisin kuin muissa AMK-kirjastoissa, jotka käyttävät Voyager-tietokantaa. ETSIVÄ-kokoelmatietokanta on ollut käytössä intranetissä, mutta se avautui julkiseen Internetiin vuoden 2009 alussa. Poletti eli poliisialan artikkeliviitetietokanta on käytettävissä poliisin intranetissä ja Polas eli poliisin asiasanasto on selattavissa Internetissä. Näiden lisäksi kirjasto tarjoaa opiskelijoille ja henkilökunnalle myös muita tietokantoja, kuten poliisialan sähköisiä lehtiä.

Poliisioppilaitosten yhdistyttyä vuoden 2008 alussa myös oppilaitosten kirjastot yhdistyivät ja kirjasto muutti uusiin ja isompiin tiloihin, jotka mahdollistavat kokoelman kasvun. Kirjastossa työskenteli vuonna 2008 viisi henkilöä. Kirjaston tiloissa on muun muassa itselainauspääte ja useita kymmeniä tietokoneita asiakkaiden käyttöön. Kirjastosalin välittömässä läheisyydessä sijaitsevat erillinen lehtienlukusali, tietokoneiluokka ja ryhmätyötiloja. Uudessa kirjastossa otettiin käyttöön RFID-etätunnistusjärjestelmä (engl. radio frequency identification), joka auttaa kokoelmien hallinnassa ja suojauksessa sekä nopeuttaa kirjojen lainausta.

Viime vuosina varsinkin Poliisikoulun kirjaston lainausmäärät lisääntyivät, mikä osaltaan johtuu opiskelutapojen muuttumisesta. Opiskeluun sisältyy paljon ns. ongelmalähtöistä oppimista, joka edellyttää itsenäistä tiedonhankintaa ja lähteiden käyttöä. Kirjastot ovatkin viime vuosina myös kehittäneet ja lisänneet tiedonhankinnan opetustaan. Kaikki Polamkin tutkinto-opiskelijat osallistuvat kirjaston järjestämään tiedonhankinnan opetukseen, joka on suurimmaksi osaksi integroitu muuhun opetukseen. Opintoihin kuuluu muun muassa kirjaston esittelyä ja tutustumista tietokantoihin ja muihin lähteisiin. Opintojen myöhemmässä vaiheessa kerrataan tiedonhakua ja tiedonhankintaa.

Vuonna 2007 kirjastoissa tehtiin yhteensä noin 31 600 lainaa, joista kaukolainojen osuus oli lähes kolmasosa eli 30 %. Kirjasto toimittaa aineistoa veloituksetta muualle poliisihallinnossa työskenteleville. Vuoden 2007 lainojen määrä oli aiempia vuosia pienempi kirjastojen yhdistymisen ja muuton vuoksi. Vuonna 2008 lainojen määrä jälleen kasvoi (taulukko 1). Kirjastokäyntejä oli vuonna 2008 yhteensä 114 532. (Poliisiammattikorkeakoulu 2009; Puputti 2008.)

Taulukko 1. Poliisikoulun ja PAKK:n kirjastojen yhteenlasketut lainat 2004-2007 ja Polamkin kirjaston lainat 2008.

Vuosi	2004	2005	2006	2007	2008
Lainojen määrä	30 018	33 878	36 225	31 609	38 876

Sekä Poliisikoulun että Poliisiammattikorkeakoulun kirjastossa on järjestetty aikaisempina vuosina muutamia asiakastyytyväisyyskyselyjä. Viimeisin Poliisikoulun kirjastossa tehty asiakaskysely oli vuoden 2006 keväällä. Kyselyyn vastasi noin 250 kirjaston asiakasta. Vastaajat olivat tyytyväisimpiä kirjaston palveluihin, erityisesti asiakaspalveluun. He olivat tyytyväisiä myös kirjaston kokoelmiin. Tyytyväisimpiä oltiin tietoaineistoon ja aineiston saatavuuteen. Vastaajat olivat vähiten tyytyväisiä kirjaston tiloihin. He kritisoivat avovastauksissaan muun muassa kirjaston tilojen pienuutta, melua ja tietokoneiden vähäistä määrää.

Myös entisen Poliisiammattikorkeakoulun kirjastossa järjestettiin asiakaskyselyjä vuosittain 1999-2003 ja 2006. Eri vuosina kysely saatettiin kohdistaa eri kirjaston käyttäjille, kuten opiskelijoille tai henkilökunnalle. Viimeisin kysely vuoden 2006 keväällä kohdistui poliisipäällystöopiskelijoille. Kysely suoritettiin lomakekyselynä ja siihen vastasi 66 henkilöä. Lomakkeet jaettiin opiskelijoille oppitunnilla ja heille annettiin tietty aika vastata. Opiskelijoiden viikkovastaava keräsi lomakkeet pois ja toimitti ne kirjastoon. Myös tässä kyselyssä asiakkaat olivat tyytyväisimpiä kirjaston asiakaspalveluun. Vähiten tyytyväisiä oltiin kirjaston tiloihin sekä kokoelman laajuuteen ja monipuolisuuteen.

5 TYYTYVÄISYYSKYSSELYN TOTEUTUS

5.1 Taustalla AMKIT

Vuonna 2002 ammattikorkeakoulujen kirjastoyhteistyökonsortio AMKIT perusti työryhmän, jonka tarkoituksena oli luoda ammattikorkeakoulukirjastoille yhteinen laadun arviointimalli. Tavoitteena oli helpottaa AMK-kirjastojen laadun itsearviointia ja kirjastojen vertailua toisiinsa. Työryhmä valitsi arviointimenetelmäksi asiakaskyselyn, koska sen avulla voidaan selvittää tehokkaasti asiakkaiden mielipiteet kirjastopalveluiden kehitystarpeista. AMK-kirjastojen strategisen suunnittelun tavoitteet olivat arviointikriteerien ja kysymyksenasettelun pohjana. Laatutyöryhmä kehitti oman kyselymallinsa jo olemassa olevien arviointimallien pohjalta. Yhtenä esikuvana oli ARL:n LibQuAL+-asiakastyytyväisyyskysely. Asiakkaiden tyytyväisyyttä kirjastopalveluihin päätettiin kysyä kaksikulotteisella arviointimallilla, jossa vertaillaan asiakkaiden käsityksiä palveluiden tärkeydestä ja onnistumisesta. (Ollikainen ym. 2004.) Kyselyyn valittiin kirjastojen arviointikriteereiksi seuraavat teemat:

- kirjasto itsenäistä työskentelyä tukevana oppimisympäristönä,
- aineistojen ajankohtaisuus, kattavuus, relevanssi ja saatavuus,
- henkilökunnan kyky neuvoa, ohjata ja opettaa tiedonhankintaa sekä
- kirjaston elektronisten palveluiden relevanssi ja käytettävyys.

AMKIT on järjestänyt verkkokyselyn vuosina 2004, 2006 ja 2008. Vuoden 2008 kyselyä koordinoi Kansalliskirjasto. Kysely on toteutettu IT Visionin Optimix-ohjelmistolla, jolla AMK-kirjastot voivat itse analysoida oman kirjaston saamia vastauksia. Kukin kirjasto saa kyselyn jälkeen myös valmiit analyysit oman kirjaston osalta. (Ollikainen ym. 2004). Lisäksi IT Vision raportoi keskeisimmät valtakunnalliset ja ammattikorkeakoulukohtaiset tulokset, jotka ovat kaikkien kirjastojen saatavilla. AMKIT-konsortio laati vuoden 2004 kyselystä loppuraportin (Ollikainen ym. 2004) ja vuoden 2006 kyselyn valtakunnallisia tuloksia on raportoitu muun muassa Suomen tieteellisen kirjastoseuran jäsenlehdessä Signumissa (Tyrväinen ym. 2006). Lisäksi vuonna 2006 on tehty AMK-tason opinnäytetyö kyselyn tuloksista Turun ammattikorkeakoulun kirjastossa (Nikkanen 2007).

5.2 Kirjastojen kansallinen asiakaskysely

Vuoden 2008 kysely oli osa kaikissa kirjastosektoreissa yhtäaikaaisesti toteutettua asiakaskyselyä ja sitä koordinoi Kansalliskirjasto. Kyselyyn osallistuivat AMK-kirjastojen lisäksi myös yliopisto- ja erikoiskirjastot sekä yleiset kirjastot. Ajatus sektoreiden yhteisestä kyselystä oli syntynyt Kansalliskirjastossa parisen vuotta aikaisemmin. Määrällisten mittareiden ja tieteellisten kirjastojen yhteistilaston KITT:in rinnalle haluttiin saada laadullista aineistoa ja asiakasnäkökulmaa kirjastopalveluiden arvioinnin tueksi. Ideaa kyselystä lähdettiin kehittämään Kansalliskirjastossa vaikuttavuuden arviointiryhmässä, joka koostuu eri kirjastosektoreiden edustajista. Kyselyä varten perustettiin myös erillinen työryhmä. Kyselyn sisältö vaihteli sektoreittain. Kansalliskirjasto suunnitteli kyselyjen rakenteen ja sisällön yhteistyössä eri sektoreiden edustajien kanssa. Järjestelmäksi valittiin sama Optimix-ohjelmisto, jota AMKIT oli käyttänyt aiemmissa kyselyissään. Optimix valikoitui parhaimmaksi vaihtoehdoksi muun muassa sen oheispalveluiden vuoksi. Kirjastojen ei tarvitse tehdä kaikkia analyyseja itse, vaan niiden on mahdollista saada valmiita analyyseja kyselyn tuloksista. (Kangas 2008; Kansalliskirjasto 2008.)

Ammattikorkeakoulukirjastoissa järjestelmää ja kyselylomaketta ei tarvinnut testata, koska kyselyn järjestämisestä oli jo aiempaa kokemusta. Kyselyn toteutus sujui helposti, sillä kirjastoilla oli olemassa valmis verkosto ja yhteyshenkilöt kyselyjen toteuttamiseen. (Kangas 2008.) Vuoden 2008 kysely oli rakenteeltaan melko samankaltainen edelliseen kyselyyn verrattuna. Kysely jakaantui neljään osaan; ensimmäisessä osassa vastaajilta kysyttiin taustatietoja, toinen osa sisälsi kirjastokäyttöä koskevia kysymyksiä, kolmannessa osassa vastaajat arvioivat palveluiden tärkeyttä ja onnistumista, ja neljännessä osassa arvioitiin kirjastopalveluiden vaikuttavuutta. Vuoden 2008 kyselyyn lisättiin kirjaston ja elektronisten palveluiden käyttöä sekä kirjastopalveluiden vaikuttavuutta koskevat kysymykset (2.2, 2.3 ja 8.1–8.5). Uusina väittäminä kyselyyn lisättiin kysymykset kirjaston sijainnin ja aukioloaikojen sopivuudesta (3.2 ja 3.3). Vastaajilta kysyttiin samat taustatiedot kuin aikaisemmissakin kyselyissä, jotta tulosten analysointi olisi helpompaa ja niitä voitaisiin paremmin verrata toisiinsa. Liite 1 sisältää ammattikorkeakoulukirjastojen kyselylomakkeen.

Kansalliskirjaston ajatuksena on lisätä tulevaisuudessa yhteistyötä eri sektoreiden kesken. Kyselyn tavoitteena oli selvittää sektoreiden yhteisten kyselyjen toimivuutta. Kansalliskirjaston kyselystä saama palaute on ollut positiivista ja todennäköisesti yhteisiä kyselyjä jatketaan tulevaisuudessa. (Kangas 2008.) Joka tapauksessa ammattikorkeakoulukirjastot ovat päättäneet järjestää kyselyn joka toinen vuosi. Yhteisissä kyselyissä saavutetaan tiettyjä hyötyjä, kuten kustannussäästöjä ja mahdollisuus koko kirjastoverkon vaikuttavuuden arvioimiseen. Tästä huolimatta yhteiskyselyt eivät voi täysin korvata kirjastojen yksittäisiä kyselyjä, joilla yleensä saadaan syvällisempää tietoa paikallisiin tarpeisiin.

5.3 Kyselyn toteutus Poliisiammattikorkeakoulun kirjastossa

Kysely toteutettiin Poliisiammattikorkeakoulun kirjastossa ensimmäistä kertaa. Aikaisempiin kyselyihin oli osallistunut AMKIT:iin kuuluvat opetusministeriön alaiset ammattikorkeakoulukirjastot, mutta tällä kertaa myös sisäasiainministeriön alainen Polamkin kirjasto osallistui kyselyyn. Kyselyn kohderyhmänä olivat kaikki kirjaston asiakkaat, opiskelijat, henkilökunta sekä poliisihallinnon työntekijät. Kirjasto linkitti kyselylomakkeen omille sivuilleen ja tiedotti kyselystä kirjaston asiakkaille huhtikuussa 2008 koko poliisihallinnon yhteisessä intranetissä (Liite 2). Asiakkaita kehoitettiin vastaamaan kyselyyn ja muistutettiin, että kyselyyn vastaaminen on tärkeää nyt, kun kirjasto on juuri aloittanut toimintansa ja kehittää palveluitaan. Perustutkinto-opiskelijoille järjestettiin vastausaikaa oppituntien yhteyteen. Lisäksi työ- ja kenttäharjoittelussa oleville kyselystä tiedotettiin intranetin kurssifoorumin kautta. Kyselystä tiedotettiin noin kolmen viikon ajan ja se sulkeutui 30. huhtikuuta 2008.

Kirjasto ohjeisti asiakkaita tiedotteissaan vastaamaan asemaa, tutkintotyyppiä ja koulutusalaan koskeviin taustakysymyksiin yhtenäisellä tavalla. Ilman ohjeistusta niihin vastaaminen olisi ollut vaikeahkoa, koska poliisiammattikorkeakoulu ja sen järjestämä koulutus eroavat hieman muista ammattikorkeakouluista. Poliisiammattikorkeakoulussa suoritetaan esimerkiksi poliisin perustutkintoa, joka ei ole AMK-tason tutkinto. Asemaa koskevaan kysymykseen olikin kaikkien opiskelijoiden valittava ”amk-opiskelija”. Lisäksi koulutusalaan koskevaan kysymykseen vastaajien tuli valita kohta ”muu koulutusala” ja kirjoittaa avoimeen kenttään ”poliisi”.

6 TUTKIMUSASETELMA

Tässä pro gradu -tutkielmassa selvitetään Poliisiammattikorkeakoulun kirjaston asiakkaiden kirjastonkäyttöä ja tyytyväisyyttä kirjastopalveluihin. Internet-kysely oli osa Kansalliskirjaston koordinoimaa kirjastosektoreiden yhteistä tyytyväisyyskyselyä, joka toteutettiin keväällä 2008. Asiakkaat arvioivat kirjastoa oppimisympäristönä, kirjaston aineistoja, asiakaspalvelua, neuvontaa ja tiedonhankinnan opetusta, elektronisia palveluita, kirjaston palveluita kokonaisuutena sekä kirjaston palveluiden vaikutuksia opiskeluun tai työhön. Asiakkaat saivat antaa myös sanallista palautetta jokaisesta osa-alueesta sekä kommentteja ja kehittämissuhteita kirjaston palveluihin. Tavoitteena on tutkimuskysymysten avulla saada tietoa Polamkin kirjastopalveluiden kehittämistarpeista sekä palveluiden vahvuuksista ja heikkouksista.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Mihin tarkoituksiin ja missä määrin Polamkin kirjaston palveluita ja aineistoja käytetään?
2. Miten tyytyväisiä kirjaston asiakkaat ovat kirjaston eri palveluihin ja aineistoihin?
3. Millaisia toivomuksia asiakkailla on kirjaston palveluiden parantamiseksi?

Ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä on tarkoitus selvittää kirjastopalveluiden käyttöä sekä sitä, miten käyttö jakautuu eri asiakasryhmien kesken. Toisella tutkimuskysymyksellä selvitetään asiakkaiden tyytyväisyyttä kirjaston palveluihin kuiluanalyysin avulla. Kolmanteen tutkimuskysymykseen saadaan vastaus tarkastelemalla vastaajien antamia sanallisia palautteita kirjaston palveluista.

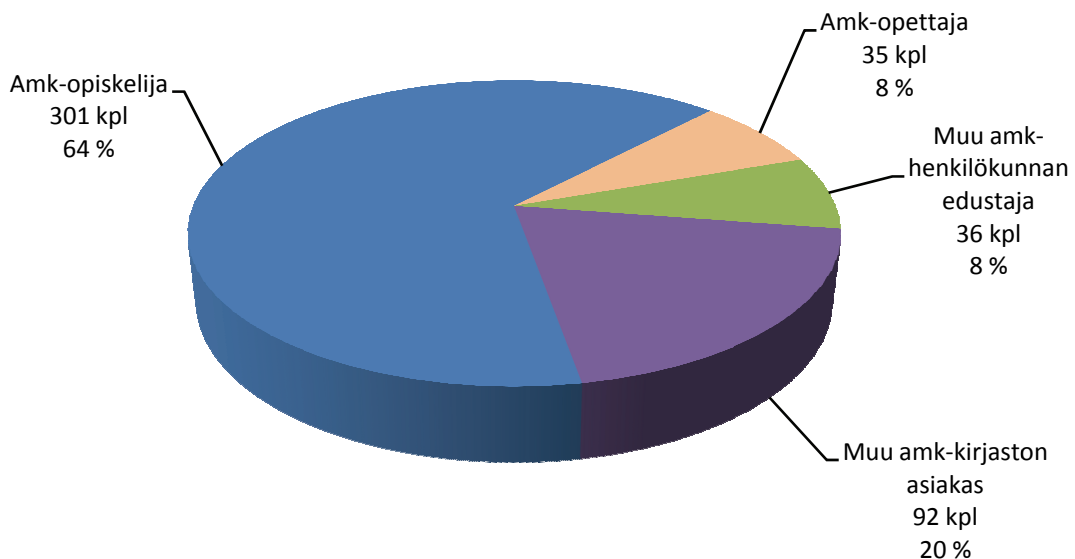
Tutkimusaineiston analyysi tehdään kvantitatiivisilla menetelmillä Tixel-ohjelmistoa hyväksi käyttäen. Aineisto koostuu sekä Excel-aineistosta että osin Optimix-järjestelmästä kerätystä aineistosta. Aineistoa analysoidaan ristiintaulukoilla ja suorilla jakaumilla. Tunnuslukuina käytetään keskiarvoja. Asiakkaiden tyytyväisyyttä kirjaston palveluihin tarkastellaan kuilu- ja nelikenttäänalyysillä, joita käytetään myös kyselyn kansallisten tulosten analysoinnissa. Tulosten tilastollista merkitsevyyttä testataan varianssianalyysillä, jolla tutkitaan poikkeavatko tiettyjen ryhmien keskiarvot toisistaan jonkin kvantitatiivisen muuttujan kohdalla.

7 ASIAKASKYSELYN TULOKSET POLAMKIN KIRJASTOSSA

7.1 Vastaajien taustatiedot

Poliisiammattikorkeakoulun kirjasto sai asiakastyytyväisyyskyselyyn 464 vastausta. Valtakunnallisesti ammattikorkeakoulukirjastojen osalta kyselyyn vastasi kaikkiaan 11 618 kirjastojen asiakasta. Poliisiammattikorkeakoulun kirjaston osuus kaikista vastanneista oli noin 4 %.

Vastaajilta kysyttiin taustatietoina asemaa, opiskeluvuotta ja -tyyppiä sekä koulutusalaan. Kuviossa 4 nähdään vastaajien määrä aseman mukaan. Vastaajista suurin osa oli ammattikorkeakouluopiskelijoita (64 %), AMK-opettajia ja muita AMK:n henkilökunnan edustajia oli molempia 8 %. Muita kirjaston asiakkaita oli 20 %.



Kuvio 4. Vastaajien jakautuminen aseman mukaan (n=464).

Taulukossa 2 on esitetty ”muu kirjaston asiakas” -kohdan valinneiden jakautuminen. Useiden vastaajien tarkentavista sanallisista vastauksista voitiin päätellä, että muista kuin Polamkissa

opiskelevista ja työskentelevistä vastaajista suurin osa oli poliisihallinnon edustajia sekä poliiseja, jotka suorittavat yliopistossa jatko-opintoja. Muu kirjaston asiakas -vaihtoehdon olivat valinneet myös muutama perustutkinto-opiskelija sekä henkilökuntaan kuuluva. Poliisin perustutkintoa opiskelevat saattoivat valita asemakseen ”muu kirjaston asiakas”, koska todennäköisesti eivät kokeneet itseään AMK-opiskelijaksi, sillä tutkinto ei ole AMK-tutkinto. Joidenkin vastaajien tarkempi asema ei käynyt ilmi heidän vastauksistaan. He ovat luokiteltu taulukossa kohdassa ”muu tai ei tietoa”.

Taulukko 2. Muut kirjaston asiakkaat. Jakauma kuvion 4 muista amk-kirjaston asiakkaista (n=92).

Muu kirjaston asiakas	<i>Lkm</i>	%
Poliisihallinnon edustaja	30	33
Yliopisto-opiskelija	27	29
Perustutkinto- tai päällystööpiskelija	5	5
Henkilökuntaan kuuluva	4	4
Muu tai ei tietoa	26	28
Yhteensä	92	100

Taulukkoon 3 on eritelty opiskelijavastaajat heidän opiskeluvuotensa mukaiseen järjestykseen. Suurin osa vastaajista oli ensimmäisen vuoden opiskelijoita (74 %). Syy ensimmäisen vuoden opiskelijoiden aktiivisuuteen on todennäköisesti se, että heille oli varattu aikaa kyselyn täyttämiseen luennolla. Lisäksi suurin osa heistä osallistuu ensimmäisen vuoden aikana lähiopetukseen AMK:ssa, toisin kuin vanhemmat opiskelijat, joista osa on jo työharjoittelussa. Kysymykseen opiskeluaikankohdasta vastasi myös muutama yliopisto-opiskelija. Yhdeksästä yli neljännän vuoden opiskelijasta ainakin neljä oli oman vastauksensa mukaan yliopisto-opiskelija.

Taulukko 3. Opiskelijat opiskeluaikankohdan mukaan (n=305).

Opiskeluaika	<i>Lkm</i>	%
1. vuoden opiskelija	227	74
2. vuoden opiskelija	44	14
3. vuoden opiskelija	25	8
4. vuoden opiskelija	0	0
yli 4. vuoden opiskelija	9	3
Yhteensä	305	100

Taulukossa 4 nähdään vastaajien jakaumat tutkintotyyppin mukaan. Kysymykseen vastasi kaikkiaan 346 henkilöä. Nuorten tutkintoon johtavassa koulutuksessa oli 66 % ja tutkintoon johtavassa

koulutuksessa 14 % kaikista kysymykseen vastanneista. Jatkotutkintoa opiskeli 5 % ja erikoistumisopinnoissa oli 2 % vastaajista. Ammatillisessa lisäkoulutuksessa oli 1 % vastaajista. Olen muu opiskelija -vaihtoehdon valitsi 11 % eli 38 vastaajaa. Heistä ainakin 17 oli avointen vastausten perusteella perustutkinto-opiskelijoita ja yliopisto-opiskelijoita heistä oli 16. Viiden vastaajan tarkempaa tutkintotyyppiä ei saatu selville. Tutkintoon tai jatkotutkintoon johtavan koulutuksen olivat valinneet myös muutamat yliopisto-opiskelijat.

Taulukko 4. Opiskelijat tutkintotyyppin mukaan (n=346).

Tutkintotyyppi	Lkm	%
Nuorten tutkintoon johtavassa koulutuksessa	230	66
Tutkintoon johtavassa koulutuksessa	49	14
Jatkotutkintoon johtavassa koulutuksessa	17	5
Erikoistumisopinnoissa	7	2
Ammatillisessa lisäkoulutuksessa	5	1
Avoimessa ammattikorkeakoulussa	0	0
Olen muu opiskelija	38	11
Yhteensä	346	100

Kirjasto oli ohjeistanut valitsemaan koulutusala koskevassa kysymyksessä ”muun koulutusalan” ja tarkentamaan vastausta kirjoittamalla avoimeen kysymykseen ”poliisi”. Vastaajista 404 (87 %) oli näin toiminut (ks. taulukko 5).

Taulukko 5. Kaikki vastaajat koulutusalan mukaan (n=464).

Koulutusala	Lkm	%
Muu koulutusala (”Poliisi”)	404	87
Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	39	8
Humanistinen ja kasvatusala	12	3
Tekniikan ja liikenteen ala	6	1
Luonnontieteiden ala	1	0
Kulttuuriala	1	0
Matkailu-, ravitsemus- ja talousala	1	0
Yht.	464	100

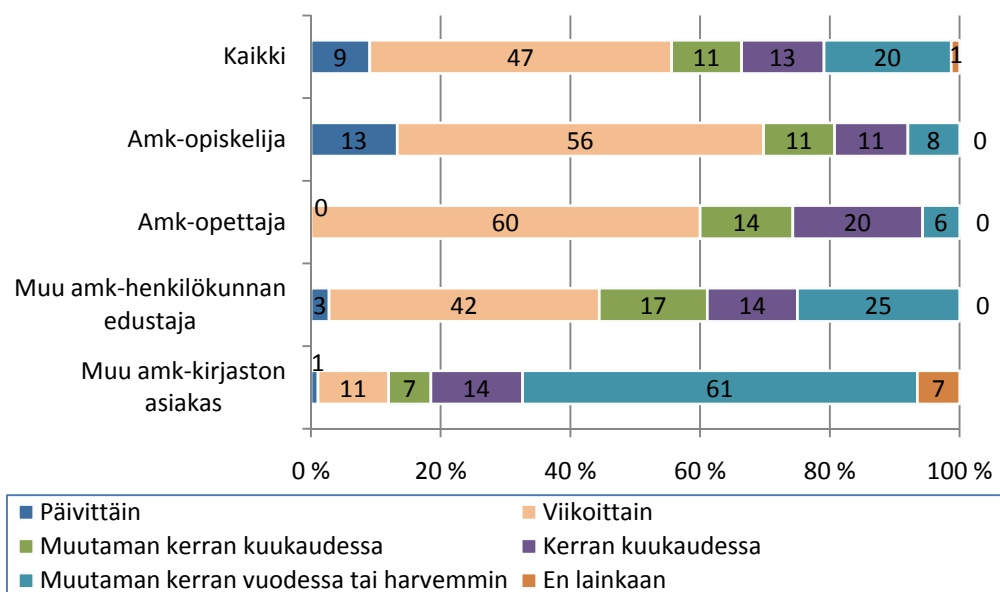
Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon alan oli valinnut 39 vastaajaa, joista suuri osa oli yliopistossa maisteriopintoja opiskelevia poliiseja. Humanistisen ja kasvatusalan oli valinnut 12, joista osa todennäköisesti oli Polamkin opettajia. Koulutusalakseen tekniikan ja liikenteen oli merkinnyt 6 henkilöä. Heistä osa saattaa olla Polamkin erikoistumisopinnoissa liikennettä

opiskelevia. Kulttuurialan, luonnontieteiden sekä matkailu-, ravitsemus- ja talousalan oli valinnut kutakin yksi henkilö. Niistä 60:stä, jotka eivät valinneet vaihtoehtoa ”muu koulutusala”, suurin osa työskentelee tai opiskelee kuitenkin poliisialalla.

Taustatiedoissa on siis pientä epätarkkuutta koulutukseen liittyvissä kysymyksissä. Tämä johtuu osaltaan poliisikoulutuksen erikoisluonteesta verrattuna muissa ammattikorkeakouluissa annettavaan opetukseen. Tyytyväisyyskyselyn tulosten analysoinnissa ja ristiintaulukoissa on kuitenkin otettu huomioon vastaajien itsensä ilmoittamat taustatiedot, vaikka ne eivät välttämättä ole kaikilta osin täsmällisiä.

7.2 Polamkin kirjastopalveluiden käyttö

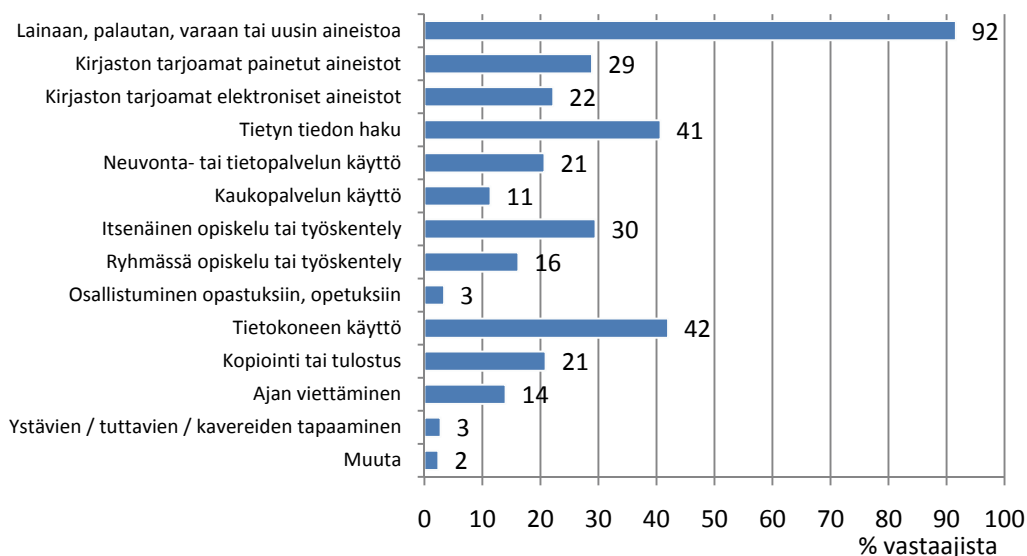
Kuviossa 5 on esitetty vastaajien käyntimäärät Polamkin kirjastossa sekä kaikkien vastaajien osalta että aseman mukaan. Vastaajilta kysyttiin, kuinka usein he käyvät kirjastossa, mitä he siellä yleensä tekevät ja kuinka usein he käyttävät tiettyjä elektronisia palveluja. Lähes kaikki vastaajat ilmoittivat asioivansa kirjaston tiloissa. Noin 56 % kaikista vastaajista kävi kirjastossa vähintään viikoittain. Vajaa neljännes (24 %) vastaajista kävi kirjastossa kerran tai muutaman kerran kuukaudessa. Viidennes vastaajista (20 %) kertoi käyvänsä kirjastossa muutaman kerran vuodessa tai harvemmin. Kuusi vastaajaa (1 %) ilmoitti, ettei käy kirjastossa ollenkaan. He käyttivät kirjaston kaukopalvelua, sillä kirjasto sijaitsee kaukana heidän opiskelu- tai työpaikkakunnaltaan.



Kuvio 5. Vastaajien käyntimäärät kirjastossa (n=464).

Lähes 70 % opiskelijoista ilmoitti käyvänsä kirjastossa joko viikoittain tai päivittäin. Opiskelijoiden opiskeluvuosi ei vaikuttanut merkittävästi käyntimäärään. Opettajista kirjastossa kävi viikoittain 60 % ja muista henkilökunnan edustajista noin 45 % vähintään viikoittain. Muut kirjaston asiakkaat kävivät kirjastossa vähiten. Heistä noin 12 % ilmoitti käyvänsä kirjastossa viikoittain. Viidennes heistä asioi kirjastossa kerran tai muutaman kerran kuukaudessa. Noin kaksi kolmesta kävi kirjastossa muutaman kerran vuodessa tai harvemmin, tai ei ollenkaan.

Kuviossa 6 on esitetty eri kirjastonkäyttötapojen yleisyys. Yleisin syy kirjastossa asiointiin oli aineiston lainaus, palautus, varaaminen tai uusiminen (92 %). Seuraavaksi yleisimmät syyt tulla kirjastoon olivat tietokoneen käyttö (42 %) ja tietyn tiedon haku (41 %). Lähes 30 % vastaajista käyttää kirjastoa itsenäiseen opiskeluun tai työskentelyyn. Vastaajista noin 29 % ilmoitti syyksi kirjaston tarjoamat painetut aineistot ja 22 % elektroniset aineistot.



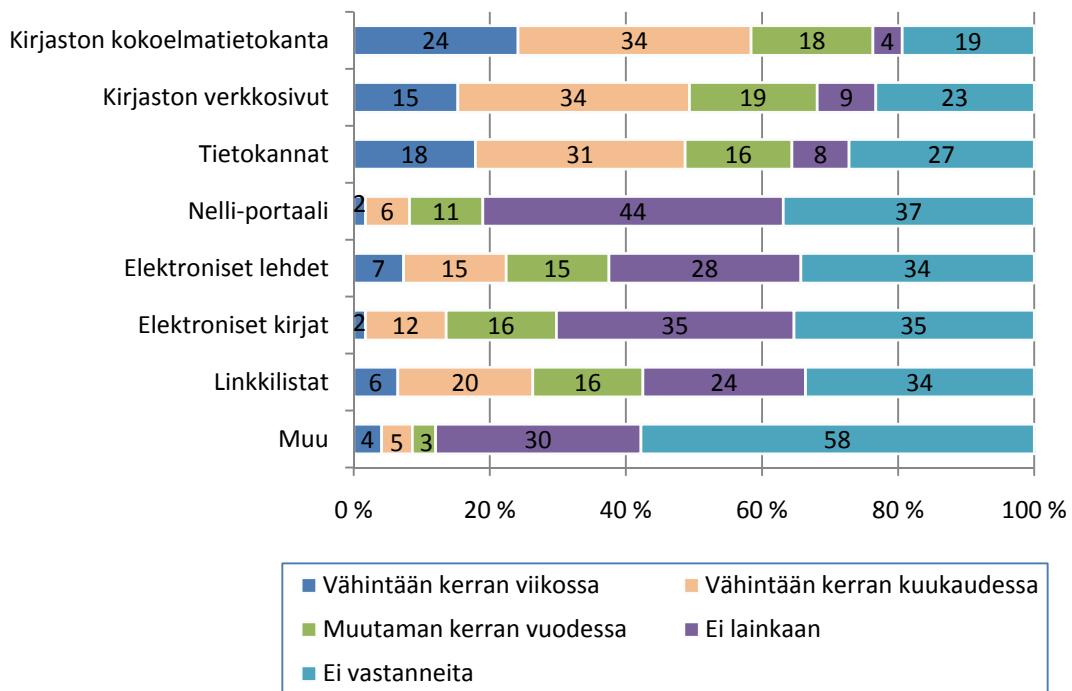
Kuvio 6. Kirjaston käyttösyitä (n=464).

Kirjaston käyttötavat vaihtelivat hieman vastaajaryhmittäin. Opiskelijoiden yleisimmät syyt käyttää kirjastoa olivat lainaus, palautus, varaus tai uusiminen (91 %), tietokoneen käyttö (58 %) sekä tietyn tiedon haku (43 %). Opiskelijoista vain 13 ilmoitti osallistuvansa kirjaston järjestämään opastukseen tai koulutukseen, vaikka todellisuudessa kaikki tutkinto-opiskelijat osallistuvat tiedonhankinnan opetukseen. Itsenäinen (38 %) tai ryhmässä (24 %) opiskelu tai työskentely, ajan viettäminen (18 %) sekä kopiointi ja tulostus (30 %) oli selvästi yleisempää opiskelijoiden keskuudessa kuin muissa vastaajaryhmissä. Opettajat ja muu henkilökunta taas käyttivät

hyödykseen opiskelijoita enemmän kirjaston neuvonta- ja tietopalvelua, jonka mainitsivat opettajista 49 % ja muusta henkilökunnasta 36 %, kun taas opiskelijoilla tämä osuus oli 21 %. Kaukopalvelua käyttivät eniten kirjaston muut asiakkaat (heistä 33 %).

Edellä mainittujen vaihtoehtojen lisäksi vastaajat mainitsivat muita syitä käydä kirjastossa. Yksitoista vastaajaa, kaikki opiskelijoita, ilmoitti käyttävänsä kirjaston lehtilukusalia ja kolme vastaajaa kertoi käyttävänsä verkkopalveluja, joiden käytöstä seuraavassa kysymyksessä tiedusteltiin tarkemmin.

Vastaajilta kysyttiin kuinka usein he käyttävät kirjaston elektronisia palveluja eli kokoelmatietokantaa, verkkosivuja, tietokantoja, Nelli-portaalia, elektronisia lehtiä ja kirjoja sekä linkkilistoja. Eniten käytettiin kirjaston omaa aineistotietokantaa, kirjaston verkkosivuja sekä muita tietokantoja. Kuvio 7 selviää tarkemmin, kuinka usein elektronisia palveluja käytetään.



Kuvio 7. Elektronisten palveluiden käyttö (n=464).

Kysymyksiin elektronisten palveluiden käytöstä jätti vastaamatta suuri joukko vastaajia. Uusi kirjasto ei vielä kyselyn ajankohtana ollut ehtinyt tiedottaa ja markkinoida e-aineistojaan. Lisäksi juuri opintonsa aloittaneet vastaajat eivät välttämättä ole osanneet kunnolla hahmottaa niiden

sisältöjä. Poliisiammattikorkeakoulun kirjastossa elektronisia palveluita käytetään kyselyn tulosten mukaan vähemmän kuin AMK-kirjastoissa keskimäärin (Nummela 2008). Nelli-portaalin vähäinen käyttö selittyy yksinkertaisesti sillä, että Polamkin kirjastossa ei ollut keväällä 2008 omaa Nelli-portaalia. Elektronisten palveluiden käyttöä ylipäänsä lienee vähentänyt sekin, että niitä on mahdollista käyttää vain Polamkin verkossa.

Avoimessa kysymyksessä tiedusteltiin syitä siihen, miksi vastaaja ei mahdollisesti käytä elektronisia palveluja. Kysymykseen vastasi kaikkiaan 66 henkilöä. Yli puolet vastaajista (38) kertoi, ettei heillä ole tarvetta elektronisten palveluiden käyttöön. Tietämättömyys elektronisten palveluiden olemassaolosta tai sisällöstä oli toiseksi yleisin syy (14 mainintaa). Muita syitä olivat muun muassa aikapula (5 mainintaa) ja osaamattomuus (3 mainintaa). Kukaan ei maininnut syyksi esimerkiksi elektronisten palveluiden toimimattomuutta tai käytettävyyteen liittyviä ongelmia.

7.3 Tyytyväisyys kirjaston palveluihin

7.3.1 Palveluiden tärkeys ja onnistuminen

Vastaajilta kysyttiin, miten tärkeinä he pitävät kirjaston eri palveluja ja miten hyvin kirjasto on onnistunut niiden tarjoamisessa. Asiakkaiden tyytyväisyyttä tiedusteltiin neljän eri kriteerin suhteen, jotka ovat 1) kirjasto asiointi- ja oppimisympäristönä, 2) kirjaston aineistot, 3) asiakaspalvelu, neuvonta, ohjaus ja tiedonhankinnan opetus sekä 4) elektroniset palvelut. Lisäksi kysyttiin tärkeyttä ja onnistumista kirjaston palveluista kokonaisuutena. Kaikista kriteereistä esitettiin muutamia väittämiä eli indikaattoreita, jotka koskivat kirjaston eri palveluita. Palveluiden tärkeyttä arvoettiin asteikolla 1–5 siten, että 1 = ei lainkaan tärkeä, 2 = ei kovin tärkeä, 3 = ei tärkeä eikä tarpeeton, 4 = melko tärkeä, 5 = erittäin tärkeä ja eos = en osaa sanoa. Kunkin kirjastopalvelun kohdalla kysyttiin myös niiden onnistumista ja toimivuutta opiskelun tai työskentelyn osalta asteikolla 1–5, jossa 1 = erittäin heikko, 2 = heikko, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = erittäin hyvä ja eos = en osaa sanoa. Lisäksi vastaajilta toivottiin kultakin osa-alueelta sanallisia kommentteja ja kehittämissuhteita.

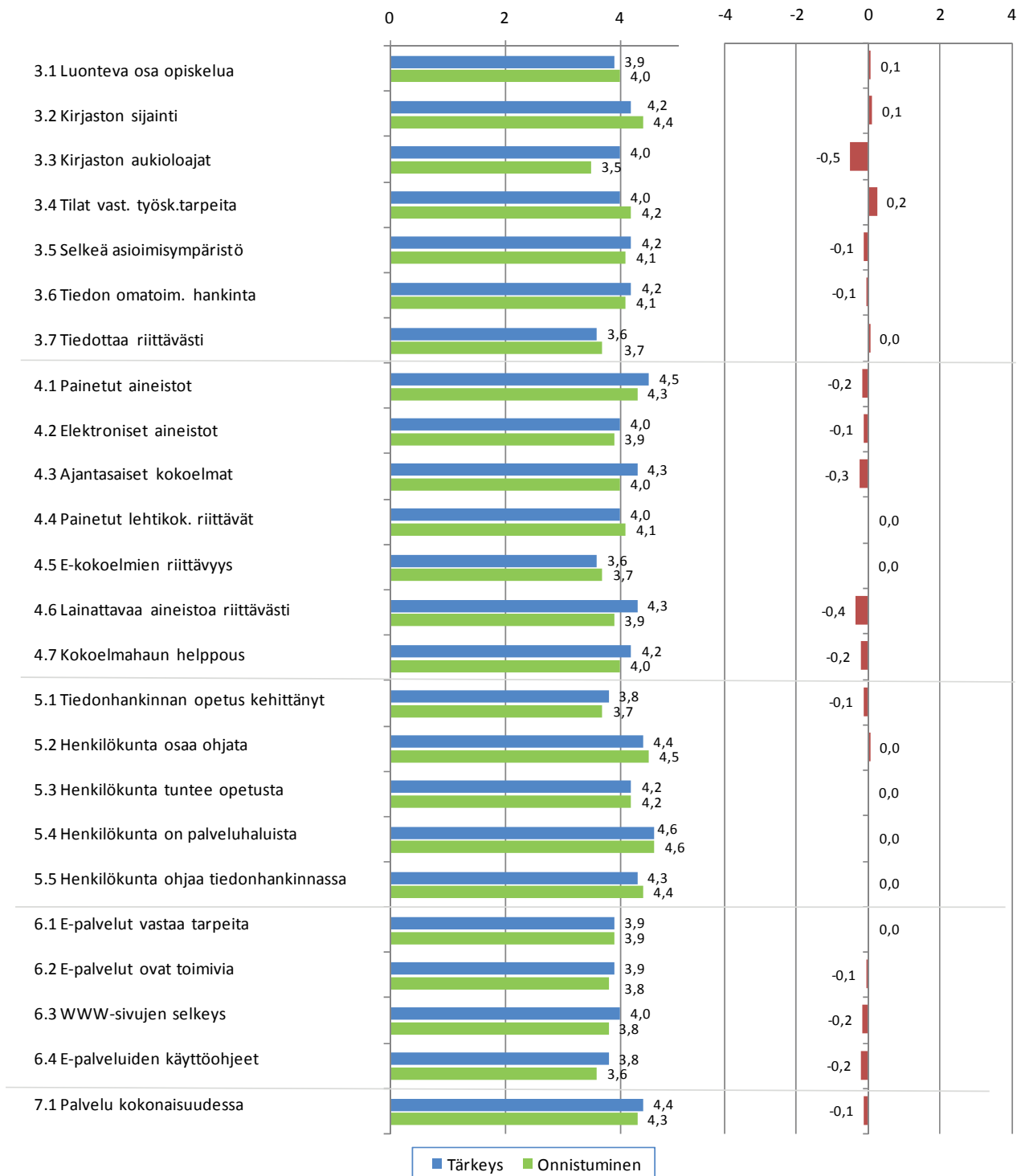
Kunkin osa-alueen väittämiin vastasi hieman eri määrä vastaajia. Väittämiin kirjastosta asiointi- ja oppimisympäristönä sekä kirjaston painetuista aineistoista ja henkilökunnasta vastattiin keskimääräistä useammin, kun taas lomakkeen loppupuolella esitettyihin väittämiin elektronisista palveluista esitti näkemyksensä huomattavasti harvemmat. Elektronisia palveluita ei hyödynnetty yhtä paljon kuin muita palveluita. Niiden arviointi onkin tämän vuoksi vaikeampaa. Lähes kaikkien väittämien osalta vastaajat osasivat kertoa mielipiteensä helpommin palvelun tärkeydestä kuin sen onnistumisesta. Toisin sanoen ”en osaa sanoa” -vastauksia annettiin vähemmän palvelun tärkeyteen kuin onnistumiseen. Ilmeisestikin kirjaston palveluja satunnaisesti käyttävien oli hankalaa vastata kirjaston tiloja ja asioimisympäristön selkeyttä koskeviin kysymyksiin. Joidenkin kysymysten kohdalla vastaajat arvioivat palvelun onnistumista, vaikka eivät käyttäneet palvelua ollenkaan. Esimerkiksi jotkut vastaajat olivat arvioineet elektronisia palveluja, vaikka olivat vastanneet lomakkeen alussa elektronisten palveluiden käyttöä koskevaan kysymykseen, etteivät käytä palveluja ollenkaan.

Kuiluanalyysin avulla voidaan kuvata kunkin väittämän onnistumisen ja tärkeyden erotusta. Jos vastaajat arvioivat tärkeyden ja onnistumisen samansuuruisiksi, kuilua ei synny ja tyytyväisyys on optimissaan. Jos palvelun tärkeys on suurempi kuin onnistuminen, palvelu on alipanostettu. Kun onnistuminen on suurempi kuin tärkeys, palvelu on ylipanostettu.

Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa 8 on esitetty kunkin kriteerin yksittäisten väittämien kuiluanalyysi, josta nähdään tarkemmin vastaajien tyytyväisyys eri palveluihin. Kuviossa vasemmalla ovat vastaajien arvioiden keskiarvot tärkeydestä (ylempi, sininen palkki) ja onnistumisesta (alempi, vihreä palkki) sekä oikealla niistä muodostunut kuilu. Negatiivinen palkki merkitsee vastaajien tyytymättömyyttä ja palvelun alipanostusta. Kuiluarvoja laskettaessa on otettu huomioon vain niiden vastaajien vastaukset, jotka arvioivat sekä palvelun tärkeyden että onnistumisen. Kuilu on yksittäisten vastaajien kuilujen keskiarvo. Kuiluarvo ei siis ole suoraan kuviossa esitettyjen onnistumisen ja tärkeyden keskiarvojen erotus.

Kirjastosta asiointi- ja oppimisympäristönä esitettiin seitsemän väittämää, jotka liittyivät kirjaston rooliin, sijaintiin, aukioloaikoihin, tiloihin ja tiedottamiseen. Vastaajat olivat tyytyväisimpiä kirjaston sijaintiin, kirjaston tiloihin, kirjaston rooliin opiskelussa tai työssä sekä kirjaston tiedottamiseen palveluistaan. Tiedottamista ei kuitenkaan pidetty yhtä tärkeänä kuin muita

indikaattoreita. Hieman tyytymättömiä oltiin kirjaston asioimisympäristön selkeyteen. Suurin kuilu (-0,5) oli kirjaston aukioloaikaan liittyvässä palautteessa. Opiskelijat ja henkilökunta olivat aiemmin päässeet kirjastoon kulkukortillaan varsinaisten aukioloaikojen ulkopuolella. Kirjaston muutettua



Kuvio 8. Kuiluanalyysi kaikista vastauksista väittämiin. Luvut (esim. 3.1) viittaavat kyselylomakkeen väittämiin. Vasemmalla on tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot, oikealla on keskiarvokuilut. Vastanneiden lukumäärä vaihtelee eri väittämissä.

uusiin tiloihin avoin kulku poistettiin. Tyytymättömyys tähän rajoitukseen näkyi vastaajien palautteessa. Kokonaisuudessaan kirjastoon asiointi- ja oppimisympäristönä oltiin melko tyytyväisiä, lukuun ottamatta kirjaston aukioloaikoja. Vastaajat pitivät kirjastoa tärkeänä osana opiskelua ja työtä, ja kirjaston tiloihin oltiin selvästikin tyytyväisiä. Parin vastaajan sanalliset kommentit vaikeasta hyllyluokituksesta ja hyllyjen järjestyksestä saattavat johtua tottumattomuudesta kirjastoluokituksen käyttöön. Kirjaston sijaintiin olivat luonnollisesti tyytymättömämpiä kirjaston muut asiakkaat, jotka käyttävät kirjaston palveluita muun muassa kaukopalvelun kautta. Toisaalta kirjaston sijainnilla ei ollut heille yhtä suurta merkitystä kuin ammattikorkeakoulun opiskelijoilla tai henkilökunnalla.

Kirjaston aineistosta esitettiin seitsemän väittämää, jotka liittyivät painettuihin ja elektronisiin aineistoihin, niiden ajantasaisuuteen ja riittävyteen sekä siihen, vastaako aineisto oman alan tiedontarpeita. Lisäksi kysyttiin, onko kirjaston kokoelmätietokannasta helppo löytää tarvitsemaansa aineistoa. Vastaajat pitivät erittäin tärkeänä sitä, että kirjaston painetut aineistot vastaavat oman alan tiedontarpeita (ka 4,5), kun taas sen onnistuminen arvioitiin keskiarvolla 4,3.

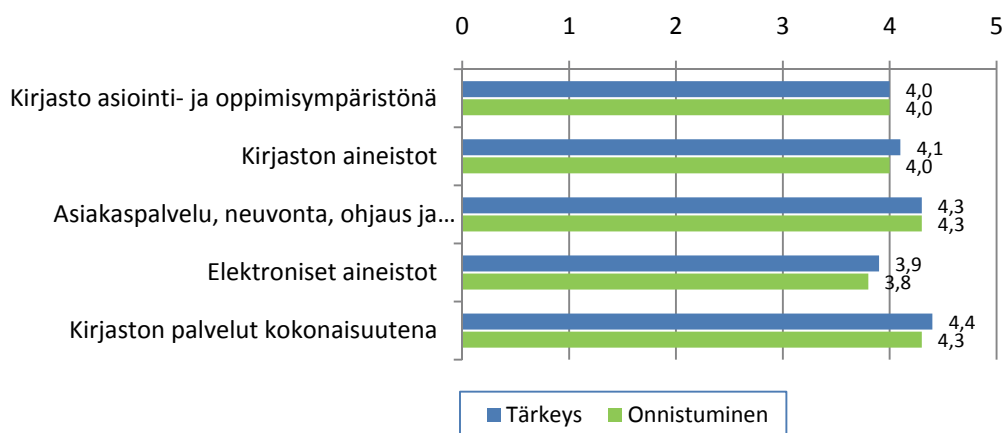
Myös kokoelmien ajantasaisuutta ja riittävyttä pidettiin tärkeinä, mutta niistä löytyi myös eniten parannettavaa. Kaikista aineistoon liittyvistä indikaattoreista lainattavan aineiston riittävydessä oli suurin kuilu (-0,4). Tyytyväisimpiä vastaajat olivat painettujen lehtikokoelmien sekä elektronisten kokoelmien riittävyteen. Elektronisten kokoelmien riittävyttä ei kuitenkaan pidetty yhtä tärkeinä kuin muita kirjaston aineistoon liittyviä indikaattoreita. Väittämiin elektronisista palveluista vastasi huomattavasti vähemmän vastaajia kuin muihin kirjaston aineistoihin liittyviin väittämiin. Esimerkiksi elektronisten kokoelmien riittävyteen jätti vastaamatta yli kolmasosa kaikista kyselyyn vastanneista.

Kirjaston asiakaspalveluun liittyvät väittämät koskivat kirjaston henkilökuntaa, sen asiantuntemusta, ohjausta ja palveluhalukkuutta sekä kirjaston tarjoamaa tiedonhankinnan opetusta. Kirjaston henkilökuntaan liittyvä palaute oli kokonaisuudessaan positiivista. Ainoastaan tiedonhankinnan opetus sai hieman kritiikkiä. Vastaajat arvioivat tiedonhankinnan opetuksen olevan tärkeydeltään 3,8 ja onnistuminen sai arvosanan 3,7. Vastaajien tyytyväisyys oli optimissaan kysyttäessä henkilökunnan asiantuntemuksesta ja palveluhalukkuudesta. Vastaajien mielestä

henkilökunta osaa ohjata asiakkaita heidän tarpeidensa mukaan, ja lisäksi se osaa ohjata hakemaan tietoa myös kirjaston ulkopuolelta.

Asiakkaiden mielipidettä kysyttiin elektronisten palveluiden toimivuudesta, käyttöohjeista, kirjaston www-sivuista sekä siitä, vastaavatko elektroniset palvelut asiakkaiden työskentelytarpeita. Viimeksi mainittuun palveluun asiakkaiden tyytyväisyys oli optimissaan, kun taas muiden väittämien kohdalla oli pientä alipanostusta. Tärkeimmäksi vastaajat arvioivat kirjaston www-sivujen selkeyden. Elektronisiin palveluihin liittyviin väittämiin vastasi huomattavasti vähemmän vastaajia kuin väittämiin kirjastoympäristöstä, aineistosta ja asiakaspalvelusta. Nämä palvelut eivät ole yhtä käytettyjä kuin kirjaston muut palvelut. Todennäköisesti sen vuoksi niiden tärkeys ja onnistuminenkin arvioitiin hieman alhaisemmaksi kuin muiden palveluiden.

Kuviossa 9 on esitetty kunkin neljän osa-alueen tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot. Keskiarvoja laskettaessa on otettu huomioon kaikki väittämät kustakin osa-alueesta.



Kuvio 9. Arvioitujen kirjaston osa-alueiden tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot.

Vastaajien tyytyväisyys oli optimissaan kirjaston asiakaspalveluun sekä kirjaston asiointiympäristöön. Kirjaston aineistoja ja elektronisia palveluja koskevassa palautteessa oli havaittavissa pienehköä alipanostusta. Elektronisten aineistojen merkitys ei kuitenkaan ollut vastaajille niin suuri kuin kirjastopalveluiden muut osa-alueet. Mielipiteen kirjaston palveluista kokonaisuutena antoi 93 % kaikista kyselyyn vastanneista. Vastaajat arvioivat kirjaston palveluiden kokonaisuutena merkitykseltään erittäin korkeaksi (ka 4,4) ja onnistumisen keskiarvoksi saatiin 4,3.

7.3.2 Tyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

Tyytyväisyys kirjaston eri palveluita kohtaan vaihteli hieman vastaajaryhmittäin. Vastaajien tyytyväisyyttä ja heidän arvioitaan palveluiden tärkeydestä ja onnistumisesta voidaan tarkemmin analysoida ristiintaulukoiden avulla. Selitettäviksi muuttujiksi on valittu kaikkien osa-alueiden eri väittämistä mielenkiintoisimmat tai selvästi tyytymättömyyttä tai tyytyväisyyttä aiheuttaneet palvelut. Muuttujia ei siis valittu täysin sen mukaan, löytyikö niissä eri vastaajaryhmien väliltä tilastollista merkitsevyyttä. Selittäviksi muuttujiksi valittiin vastaajan asema ja kirjastokäyntien useus. Myös joidenkin elektronisia palveluja koskevien väittämien kohdalla käytettiin muitakin selittäviä muuttujia, esimerkiksi kyseisten palveluiden käyttöiheyttä.

Taulukoissa on esitetty kuiluvarvo, joka on laskettu ottamalla huomioon kunkin väittämän osalta vain niiden vastaajien vastaukset, jotka ovat arvioineet sekä palvelun tärkeyden että onnistumisen. Kuiluvarvo on muodostettu siten, että aluksi on laskettu yksittäisten vastaajien kuiluvarvot eli onnistumisen ja tärkeyden erotukset, joista sen jälkeen on otettu keskiarvo. Vaikka tärkeyteen ja onnistumiseen olisikin vastannut sama määrä vastaajia, niin keskiarvojen pyöristämisten vuoksi kuiluvarvo ei välttämättä niissäkään tapauksissa ole suoraan taulukoissa olevien onnistumisen ja tärkeyden keskiarvojen erotus.

Tilastollista merkitsevyyttä testattiin yksisuuntaisella varianssianalyysillä, jolla tutkitaan poikkeavatko yhden ryhmittelymuuttujan mukaan lasketut keskiarvot tilastollisesti merkitsevästi toisistaan. Varianssianalyysi tehtiin sekä tärkeyden, onnistumisen että kuilun keskiarvoille. Tilastollinen merkitsevyys on esitetty jokaisessa taulukossa. Varianssianalyysin lähtöoletus eli nollahypoteesi on, että ryhmien keskiarvot ovat yhtä suuret. Nollahypoteesi voidaan hylätä, jos testin tulos on tilastollisesti merkitsevä. Ilmoitettu p-arvo kertoo virheellisen johtopäätöksen todennäköisyyden, kun nollahypoteesi hylätään. Mitä pienempi p:n arvo on, sitä merkitsevempi on tulos. Jos p-arvo on 0,05–0,1, tulos on tilastollisesti oireellinen. Jos arvo on alle 0,05, tuloksen sanotaan olevan tilastollisesti melkein merkitsevä, ja jos se on alle 0,01, tulos on merkitsevä. Mikäli p-arvo on alle 0,001, tulos on tilastollisesti erittäin merkitsevä. (Heikkilä 2005.)

Opiskelijat olivat tyytymättömämpiä kirjaston aukioloaikoihin kuin muut vastaajaryhmät (taulukko 6). Myös opettajien mielestä kirjaston aukioloajat eivät olleet sopivat, kun taas muut amk-

henkilökunnan edustajat olivat aukioloaikoihin tyytyväisiä. Heidän lisäksi myös AMK:n ulkopuolisten asiakkaiden mielestä aukioloajat eivät olleet yhtä tärkeitä kuin opiskelijoiden ja opettajien mielestä. Erot tyytyväisyydessä aukioloaikoihin olivat eri vastaajaryhmien välillä tilastollisesti merkitseviä.

Taulukko 6. Tyytyväisyys kirjaston aukioloaikoihin vastaajan aseman mukaan.

	Tärkeys		Onnistuminen		Kuilu	
		<i>Lkm</i>		<i>Lkm</i>		<i>Lkm</i>
Amk-opiskelija	4,1	293	3,3	290	-0,8	289
Amk-opettaja	4,1	32	3,6	31	-0,5	31
Muu amk-henkilökunnan edustaja	3,9	34	4,2	34	0,2	34
Muu amk-kirjaston asiakas	3,7	83	3,9	80	0,1	78
Kaikki	4,0	442	3,5	435	-0,5	432
Tilastollinen merkitsevyys	p = 0,049 melkein merkitsevä		p = 0,0 erittäin merkitsevä		p = 0,0 erittäin merkitsevä	

Tyytyväisyyteen vaikutti myös se, kuinka usein vastaajat käyvät kirjastossa (taulukko 7). Kirjastossa päivittäin tai viikoittain asioivat olivat tyytymättömämpiä kirjaston aukioloaikoihin kuin harvemmin asioivat. Harvemmin asioivat eivät kuitenkaan pitäneet kirjaston aukioloaikoja yhtä tärkeinä kuin useammin asioivat.

Taulukko 7. Tyytyväisyys kirjaston aukioloaikoihin käyntimäärän mukaan.

	Tärkeys		Onnistuminen		Kuilu	
		<i>Lkm</i>		<i>Lkm</i>		<i>Lkm</i>
Päivittäin	4,4	40	3,2	40	-1,2	40
Viikoittain	4,1	211	3,4	209	-0,7	209
Muutaman kerran kuukaudessa	3,7	47	3,6	47	-0,1	46
Kerran kuukaudessa	3,7	56	3,6	56	-0,2	55
Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin	3,9	83	3,9	79	0,0	78
En lainkaan	4,0	5	4,0	4	-0,3	4
Kaikki	3,5	442	3,5	435	-0,5	432
Tilastollinen merkitsevyys	p = 0,012 melkein merkitsevä		p = 0,003 merkitsevä		p = 0,0 erittäin merkitsevä	

Kriittisimpiä kirjaston aineistoja kohtaan (väittämät 4.1–4.6) olivat AMK:n opettajat. Jokaisessa väittämässä heidän arvionsa onnistumisesta oli alhaisempi kuin tärkeydestä. Suurin kuilu (-0,4) heillä oli aineistojen riittävydessä sekä painetuissa aineistoissa (väittämät 4.1 ja 4.6). Tyytyväisimpiä kirjaston aineistoihin olivat muut amk:n henkilökunnan edustajat, joilla kuilu oli

maksimissaan -0,1. He olivat tyytyväisempiä muun muassa kirjaston lainattavien aineistojen riittävyteen kuin muut vastaajaryhmät (taulukko 8). Opiskelijat, opettajat ja muut kirjaston asiakkaat olivat yhtä tyytymättömiä aineistojen riittävyteen. Onnistumisen ja kuiluerojen erot olivat vastaajaryhmien välillä melkein merkitseviä.

Taulukko 8. Tyytyväisyys lainattavien aineistojen riittävyteen vastaajan aseman mukaan.

	Tärkeys		Onnistuminen		Kuilu	
		<i>Lkm</i>		<i>Lkm</i>		<i>Lkm</i>
Amk-opiskelija	4,3	278	3,9	275	-0,4	275
Amk-opettaja	4,2	31	3,8	31	-0,4	31
Muu amk-henkilökunnan edustaja	4,3	33	4,4	32	0,0	32
Muu amk-kirjaston asiakas	4,3	86	3,9	85	-0,4	85
Kaikki	4,3	428	3,9	423	-0,4	423
Tilastollinen merkitsevyys	p = 0,905 ei-merkitsevä		p = 0,014 melkein merkitsevä		0,046 melkein merkitsevä	

Muut amk-henkilökunnan edustajat olivat tyytyväisempiä myös elektronisiin aineistoihin (väittäjä 4.2) kuin muut vastaajaryhmät (taulukko 9). Ainoastaan heidän mielestään e-aineistojen onnistuminen oli tärkeyttä suurempi. Toisaalta he eivät kuitenkaan pitäneet elektronisia aineistoja niin tärkeinä kuin muut vastaajat. Joka tapauksessa nämä tulokset viittaavat siihen, että kirjastossa on panostettu Poliisiammattikorkeakoulussa työskentelevien tutkijoiden tiedontarpeisiin.

Taulukko 9. Tyytyväisyys elektronisiin aineistoihin vastaajan aseman mukaan.

	Tärkeys		Onnistuminen		Kuilu	
		<i>Lkm</i>		<i>Lkm</i>		<i>Lkm</i>
Amk-opiskelija	4,0	232	3,9	216	-0,2	216
Amk-opettaja	3,8	25	3,7	24	-0,3	24
Muu amk-henkilökunnan edustaja	3,6	24	4,0	20	0,1	20
Muu amk-kirjaston asiakas	3,8	58	3,7	53	-0,1	52
Kaikki	4,0	339	3,9	313	-0,1	312
Tilastollinen merkitsevyys	p = 0,041 melkein merkitsevä		p = 0,246 ei-merkitsevä		p = 0,255 ei-merkitsevä	

Väitteessä 4.5 kysyttiin ovatko kirjaston elektroniset lehtikokoelmat vastaajan oman alan kannalta riittäviä. Taulukossa 10 on esitetty vastaajien tyytyväisyys elektronisiin lehtiin sen mukaan, kuinka usein he niitä käyttävät. Elektronisia lehtiä pitivät tärkeimpinä niitä useimmin käyttävät. Kuiluero taas oli jokaisen käyntitiheysluokan kohdalla lähellä nollaa, joten kokonaisuudessaan elektronisiin

lehtiin oltiin tyytyväisiä. Sekä tärkeiden että onnistumisen ero oli eri käyttöluokkien välillä tilastollisesti erittäin merkitsevä.

Taulukko 10. Tyytyväisyys elektronisiin lehtiin niiden käyttöiheyden mukaan.

	Tärkeys		Onnistuminen		Kuilu	
		<i>Lkm</i>		<i>Lkm</i>		<i>Lkm</i>
Päivittäin	3,7	7	4,0	6	0,2	6
Viikoittain	4,2	23	4,0	23	-0,1	23
Muutaman kerran kuukaudessa	4,3	34	4,2	34	0,0	34
Kerran kuukaudessa	3,8	29	3,7	28	-0,1	28
Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin	3,7	51	3,7	44	0,0	44
En lainkaan	3,3	68	3,3	59	0,0	59
Kaikki	3,7	212	3,7	194	0,0	194
Tilastollinen merkitsevyys	p = 0,0 erittäin merkitsevä		p = 0,0 erittäin merkitsevä		p = 0,871 ei-merkitsevä	

Vastaajilta kysyttiin mielipidettä myös kirjaston verkkosivujen selkeyteen (taulukko 11). Kriittisintä palautetta antoivat verkkosivuja päivittäin käyttävät (kuilu -0,5). Kuilu oli hieman pienempi verkkosivuja harvemmin käyttävillä. He eivät myös pitäneet verkkosivujen selkeyttä yhtä tärkeänä kuin www-sivuja useammin käyttävät. Kysymykseen verkkosivujen selkeydestä oli vastannut myös muutama sellainen, joka ei niitä omien vastaustensa mukaan käytä ollenkaan.

Taulukko 11. Tyytyväisyys kirjaston verkkosivuihin niiden käyttöiheyden mukaan.

	Tärkeys		Onnistuminen		Kuilu	
		<i>Lkm</i>		<i>Lkm</i>		<i>Lkm</i>
Päivittäin	4,6	8	4,1	8	-0,5	8
Viikoittain	4,3	52	4,1	52	-0,2	52
Muutaman kerran kuukaudessa	4,0	79	3,9	79	-0,1	78
Kerran kuukaudessa	3,7	62	3,5	62	-0,1	62
Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin	3,8	71	3,7	68	-0,1	68
En lainkaan	3,9	17	3,5	15	-0,3	15
Kaikki	3,9	289	3,8	284	-0,1	283
Tilastollinen merkitsevyys	p = 0,001 erittäin merkitsevä		p = 0,005 merkitsevä		p = 0,658 ei-merkitsevä	

Kirjaston onnistumista palveluissa kokonaisuutena (väittäjä 7.1) pidettiin hyvin tai erittäin hyvin onnistuneena (taulukko 12). Palveluita kokonaisuutena pidettiin myös melko tai erittäin tärkeänä. Jokaisen vastaajaryhmän kohdalla lukuun ottamatta kirjaston henkilökuntaa oli pieni negatiivinen kuilu. Eroissa vastaajaryhmien välillä ei ollut suurta tilastollista merkitsevyyttä.

Taulukko 12. Tyytyväisyys palveluihin kokonaisuutena vastaajan aseman mukaan.

	Tärkeys		Onnistuminen		Kuilu	
		<i>Lkm</i>		<i>Lkm</i>		<i>Lkm</i>
Amk-opiskelija	4,4	281	4,3	281	-0,1	281
Amk-opettaja	4,6	31	4,5	31	-0,2	31
Muu amk-henkilökunnan edustaja	4,5	32	4,5	34	0,1	32
Muu amk-kirjaston asiakas	4,5	87	4,3	87	-0,2	87
Yht	4,4	431	4,3	433	-0,1	431
Tilastollinen merkitsevyys	p = 0,310 ei-merkitsevä		p = 0,060 oireellinen		p = 0,057 oireellinen	

Erot eri vastaajaryhmien välillä olivat marginaaliset sekä edellisessä kysymyksessä että kokonaisuudessaan kaikkien kyselyssä esitettyjen väittämien kohdalla. Vastaajat olivat pääosin palveluihin tyytyväisiä. Vaikka joissakin väittämässä oli pieni kuilu, arviot palveluista olivat vähintäänkin tyydyttäviä. Enimmäkseen palveluiden onnistuminen arvioitiin joko hyväksi tai erittäin hyväksi.

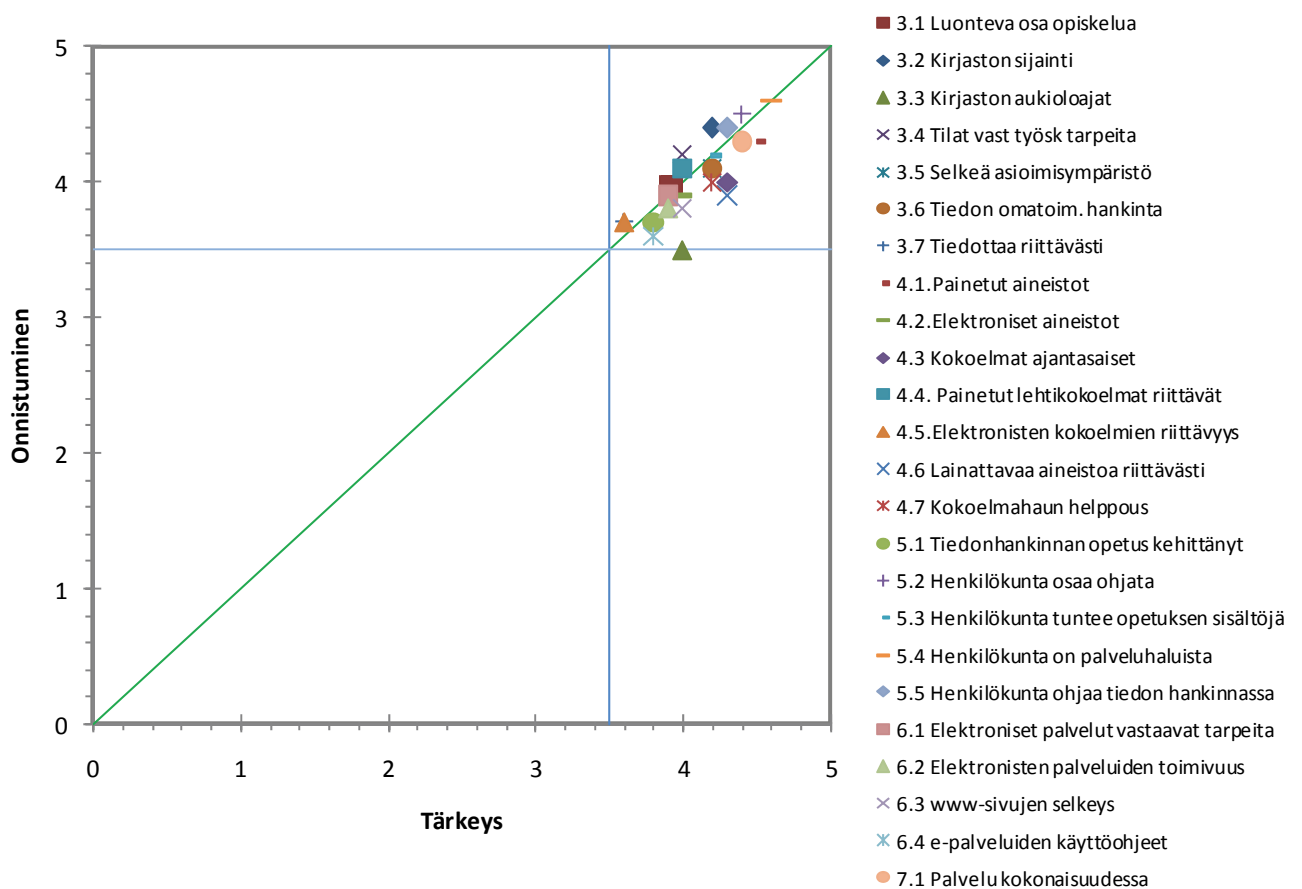
7.3.3 Eri palveluiden onnistumisen ja tärkeyden nelikenttäanalyysi

Nelikenttäanalyysillä voidaan selvittää toiminnan onnistuneita ja heikommin menestyneitä palveluita. Vaaka-akselilla on palvelun tärkeys ja pystyakselilla sen onnistuminen vastaajien arvioimana. Koordinaatisto on jaettu neljään osaan, joista voidaan nähdä ylipanostustekijät, menestystekijät, kriittiset tekijät sekä merkityksettömät tekijät. AMKIT:in ohjeen mukaisesti tekijä sijoittuu menestystekijöihin, mikäli tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot ylittävät arvon 3,5. Lineaarisesti kasvava tavoitesuora jakaa koordinaatiston kahteen osaan, jossa suoran yläpuolella on palvelut, joissa on onnistuttu hyvin ja alapuolella palvelut, joissa on parantamisen varaa. Mitä kauempana palvelua kuvaava piste on tavoiteviivasta, sitä suurempi on alipanostuksen tai ylipanostuksen määrä.

Kuviossa 10 on nelikenttäanalyysi Poliisiammattikorkeakoulun kirjaston tyytyväisyyskyselyn vastauksista. Asiakkailta kysyttiin useiden palvelutekijöiden tärkeyttä ja onnistumista. Kuviossa jokainen merkki kuvaa vastausten keskiarvoa kullekin tekijälle. Kaikki tekijät sijoituivat menestystekijät-kenttään. Vain kirjaston aukioloaikaa koskeva palaute sijoittui kriittiset tekijät - ja

menestystekijät-kentän rajalle. Indikaattorit eli yksittäiset väittämät, jotka liittyvät tyytyväisyyteen kirjaston asiakaspalveluun ja henkilökuntaan, sijoittuivat tavoitesuoran tuntumaan ja sen yläosaan.

Nelikenttäanalyysi vahvistaa tulokset, jotka voitiin havaita jo kuiluanalyyseissä edellisissä luvuissa. Kokonaisuudessaan palveluihin oltiin tyytyväisiä. Joitakin palveluita pidettiin vähemmän tärkeinä kuin toisia, mutta kuilu arvo ei ollut minkään tekijän kohdalla kovinkaan suuri. Toisin sanoen lähes kaikki indikaattorit sijoittuivat tavoiteviivan tuntumaan ja samaan menestystekijät-kenttään.



Kuvio 10. Nelikenttäanalyysi Polamkin kirjaston tyytyväisyyskyselyn vastauksista. Indikaattoreita kuvaavat merkit on selitetty oikealla. Luvut (esim. 3.1) viittaavat kyselylomakkeen väittämiin.

Opiskelijoiden, opettajien, muun henkilökunnan sekä muiden asiakkaiden nelikenttäanalyysit ovat liitteessä 3. Vertailtaessa eri vastaajaryhmien arvioita palveluista voidaan nähdä, että opiskelijat olivat hieman kriittisempiä kuin muut vastaajat ja eri vastaajaryhmät kritisoivat eri palveluita. Opiskelijat kritisoivat eniten kirjaston aukioloaikoja. Opiskelijoilla suurin osa indikaattoreista sijoittui tavoiteviivan alapuolelle eli tekijöihin, joissa on parantamisen varaa. Kirjaston tiedotus

sijoittui opiskelijoiden mielipiteissä ylipanostustekijöiden ja merkityksettömien tekijöiden rajalle. Opettajien nelikenttäanalyysissa vain elektronisten kokoelmien riittävyys sijoittui kriittisten tekijöiden kenttään, kaikki muut indikaattorit sijoittuivat menestystekijöihin. Opettajillakin suurin osa indikaattoreista sijoittui tavoiteviivan alapuolelle. Ammattikorkeakoulun muun henkilökunnan arvioista kaikki indikaattorit sijoittuivat menestystekijät-kenttään ja lisäksi suurin osa sijoittui tavoiteviivan yläpuolelle. Muiden kirjaston asiakkaiden nelikenttäanalyysissa elektronisten kokoelmien riittävyys sijoittui merkityksettömien tekijöiden kenttään. Muut indikaattorit sijoittuivat menestystekijöihin. Heillä suurin osa indikaattoreista sijoittui hieman tavoiteviivan alapuolelle.

7.4 Avoin palaute kirjastolle

Sanallista palautetta annettiin eniten osa-alueesta kirjasto asiointi- ja oppimisympäristönä (49 kpl). Kirjaston aineistoja kommentoi 15, asiakaspalvelua 24 ja elektronisia palveluja 12 vastaajaa. Puolestaan yleisiä kommentteja ja kehittämisehdotuksia kirjaston palveluihin kyselyn lopussa antoi 40 vastaajaa kaikista 464 vastaajasta.

Kommenteista, jotka liittyivät kirjaston asiointi- ja oppimisympäristöön, suurin osa (31 kpl) koski kirjaston aukioloaikoja. Vastauksista näkyi, että asiakkaat olivat tottuneet vapaampaan aukioloon, eikä nykyinen käytäntö ollut heidän mieleensä. Kirjaston tilat sen sijaan eivät saaneet juuri ollenkaan negatiivista palautetta, olihan kirjasto muutama kuukausi aikaisemmin muuttanut uusiin tiloihin. Joitakin yksittäisiä toiveita vastaajat sen sijaan esittivät. Eräs vastaaja toivoi rauhallisempia tietokonetiloja ja kaksi vastaajaa toivoi karttaa, johon olisi merkitty, mitä missäkin hyllyssä on. Yhden vastaajan toiveena oli langaton verkko.

”Aukioloajat voisivat ulottua koulupäivän ulkopuolellekin, niin ehtisi illallakin asioimaan, kun päivällä on monesti liian kiire.” (Opiskelija)

”Minusta kirjasto on oikealla paikalla ja tarjoaa hyvin kaiken tarvitsemani sopivalla ja tarkoitusta palvelella tavalla.” (Tutkija)

”Hyllyvälit ja järjestys on vähän niin et ei mikään selkein kirjasto löytää matskua”. (Opiskelija)

Kirjaston aineistoihin liittyvässä sanallisessa palautteessa (15 kpl) vastaajat muun muassa kommentoivat lyhyesti kirjaston aineistoja ja kokoelmahakua. He myös esittivät joitakin aineistotoiveita. Yksi opiskelija kritisoi kurssikirjojen niukkuutta.

"Tämän kirjaston kokoelmat täydentävät hyvin muiden kirjaston valikoimia." (Ylipisto-opiskelija)

"Opiskeluun liittyvää 'pakollista' lainattavaa aineistoa on liian suppea valikoima." (Opiskelija)

"Lisää Jarkko Sipilän dekkareita". (Opiskelija)

Avoimeen kysymykseen asiakaspalvelusta vastasi 24 henkilöä, joista suurin osa (17) kehuu henkilökuntaa ja asiakaspalvelua. Muutama vastaaja kommentoi tiedonhankinnan opetusta.

"Kirjastossamme on todella hyvä palvelu, suorastaan erinomainen: se on ystävällistä ja erittäin palveluultista, he tuntevat oppiaineemme ja pystyvät siten nopeasti neuvomaan lainaamisessa sekä muussa asiaan liittyvässä asiassa." (Opiskelija)

"Käyttämistäni kirjastoista (...) ylivoimaisesti nopein, ystävällisin ja tehokkain palvelu." (Opiskelija)

"Omien havaintojeni mukaan asiakaspalvelu on oikeaa asiakaspalvelua. Pyrkimyksenä on ymmärtää asiakkaan tietotarpeet ja myös vastata niihin. Asiantuntemusta ja ohjausta saa vaivatta." (Henkilökuntaan kuuluva)

"Tiedonhankintaosio oli hieman liian aikaisin, melkein ensimmäisenä päivänä. Sitä olisi voinut siirtää myöhemmäksi, jolloin tietoa ei olisi tullut liikaa kerralla." (Opiskelija)

"Voisi olla jopa kertaava tunti tiedonhausta". (Opiskelija)

Lähes kaikki elektronisiin palveluihin sanallista kommenttia antaneet (yhteensä 12 kpl) totesivat, että kyseiset palvelut eivät ole kovinkaan tuttuja tai että niitä voisi kehittää lisää.

"En ainakaan muista, mistä voisi hakea käyttöohjeita elektronisiin palveluihin." (Opiskelija)

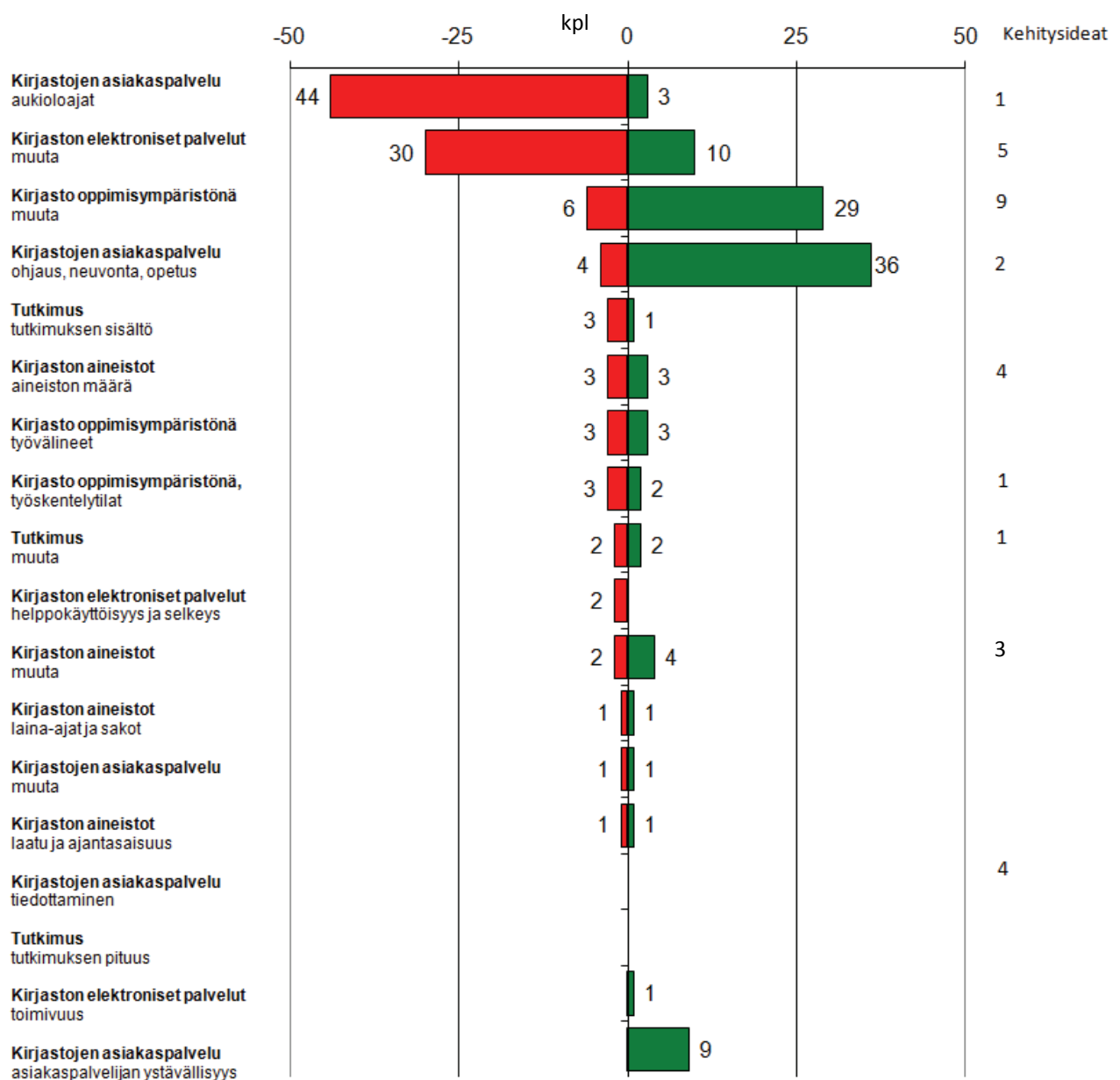
"Näistä pitäisi tiedottaa paremmin." (Opiskelija)

"Polkuja eri tiedon lähteisiin (esim toisiin kirjastojen ja tutkimusten tuottajien tietokantoihin) olisi hyvä kehittää edelleen..". (Muu asiakas)

Kyselyn lopussa asiakkailta pyydettiin kommentteja ja kehittämissuhteita kirjaston palveluihin. Suuri osa kommentoijista kiitti kirjastoa ja sen henkilökuntaa hyvästä palvelusta. Vastaajat kehuivat

muun muassa uutta lehtilukusalia ja lisääntynyttä tietokoneiden määrää. Kirjasto sai myös muutamia konkreettisia toiveita, vastaajat toivoivat esimerkiksi lehtilukusaliin Soundia, Alibia ja IS Veikkaajaa sekä limsa- tai kahviautomaattia. Jotkut opiskelijat toivoivat opasta kirjaston käyttöön, lisää tiedonhaun opetusta sekä enemmän tiedotusta kirjaston palveluista. Lisäksi aukioloaikoihin toivottiin muutosta.

Optimix-ohjelmisto luokitteli automaattisesti kirjaston saaman palautteen jokaisesta kysymyksestä positiivisiin ja negatiivisiin kommentteihin sekä kehittämisehdotuksiin (kuvio 11).



Kuvio 11. Avoimen palautteen luokittelu.

Kuviossa vasemmalla on negatiivisten ja oikealla positiivisten palautteiden määrä. Oikealla on kehittämissuositusten määrä. Yhteenlaskettujen negatiivisten (105 kpl) ja positiivisten (106 kpl) palautteiden määrä oli kutakuinkin sama. Avoin palaute vastasi asiakkaiden antamaa numeraalista palautetta tyytyväisyydestään kirjaston palveluihin. Kirjasto sai eniten myös sanallista negatiivista palautetta aukioloajoistaan. Kuviossa 11 näkyvä elektronisiin palveluihin liittyvä negatiivinen palaute on vastaajien sanalliset kommentit kysymykseen, miksi he eivät käytä elektronisia palveluita. Suurin osa heistä vastasi, ettei ole tietoinen kyseisistä palveluista tai ei ole muuten tutustunut niihin.

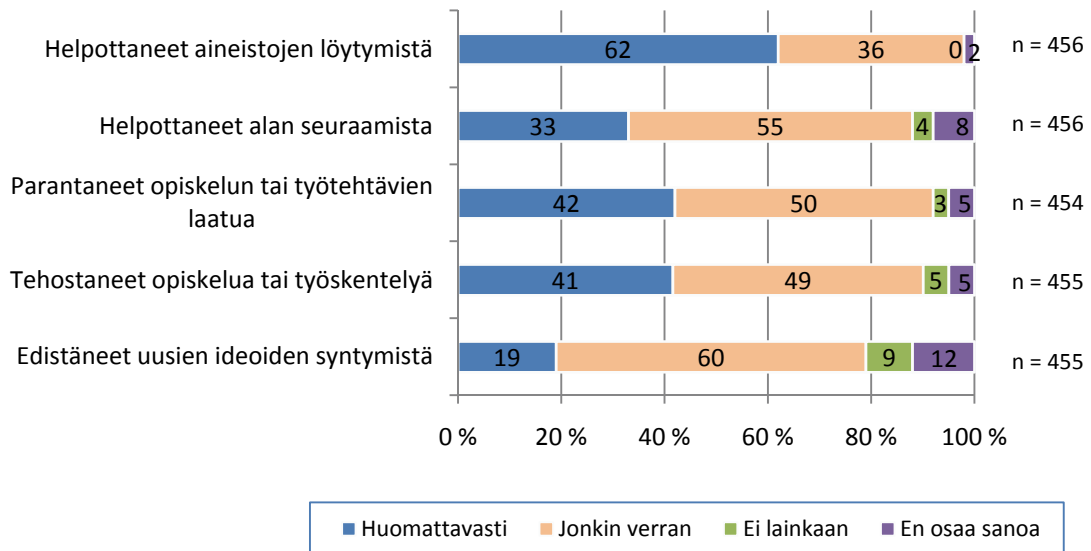
Myönteisintä palautetta kirjasto sai asiakaspalvelusta sekä henkilökunnan ystävällisyydestä ja neuvonnasta. Yleisesti ottaen kirjastoon ja sen palveluihin kokonaisuutena oltiin sanallisissa palautteissa erittäin tyytyväisiä. Kirjaston tiloja ei kritisoitu juuri lainkaan. Kaukopalveluasiakkaat olivat enimmäkseen tyytyväisiä kirjaston toimintaan. Jotkut tosin harmittelivat kirjaston kaukaista sijaintia.

Sanallisissa kommentteissa ei juurikaan kritisoitu kirjaston aineistoja ja kurssimateriaaleja, vaikka vastaajat olivat numeraalisessa palautteessa jokseenkin tyytymättömiä aineiston riittävyyteen ja ajantasaisuuteen. Muutamat vastaajat esittivät aineistotoiveita ja vain yksi vastaaja toivoi kurssien pituisia laina-aikoja.

7.5 Kirjaston vaikutukset opiskeluun ja työhön

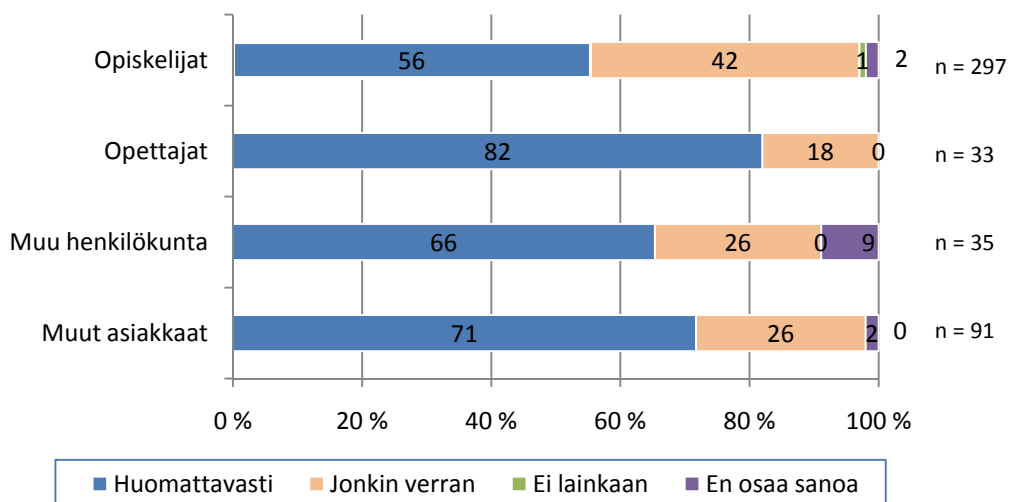
Kyselyn lopussa kysyttiin, miten kirjaston palvelut ovat vaikuttaneet vastaajien työhön, opiskeluun tai muuhun toimintaan. Vastaajat arvioivat kirjastopalveluiden vaikutuksia omaan toimintaansa asteikolla huomattavasti, jonkin verran, ei lainkaan ja en osaa sanoa. Vastaajat arvioivat, ovatko kirjastopalvelut helpottaneet aineistojen löytymistä ja alan seuraamista, ovatko palvelut tehostaneet opiskelua tai työskentelyä sekä ovatko ne edistäneet uusien ideoiden syntymistä. Lähes 96 % vastaajista oli sitä mieltä, että kirjastopalvelut ovat helpottaneet aineistojen löytymistä joko huomattavasti tai jonkin verran. Lähes 90 % vastaajista koki, että kirjastopalvelut ovat parantaneet opiskelun tai työtehtävien laatua sekä tehostaneet opiskelua tai työskentelyä huomattavasti tai jonkin verran. Noin 86 % prosenttia vastaajista katsoi kirjastopalveluiden

helpottaneen oman alan seuraamista ja noin 77 % oli sitä mieltä, että kirjastopalvelut ovat edistäneet uusien ideoiden syntymistä. Kuviossa 12 on esitetty kaikkien vastaajien arviot kirjastopalveluiden vaikutuksista omaan opiskeluun tai työhön.



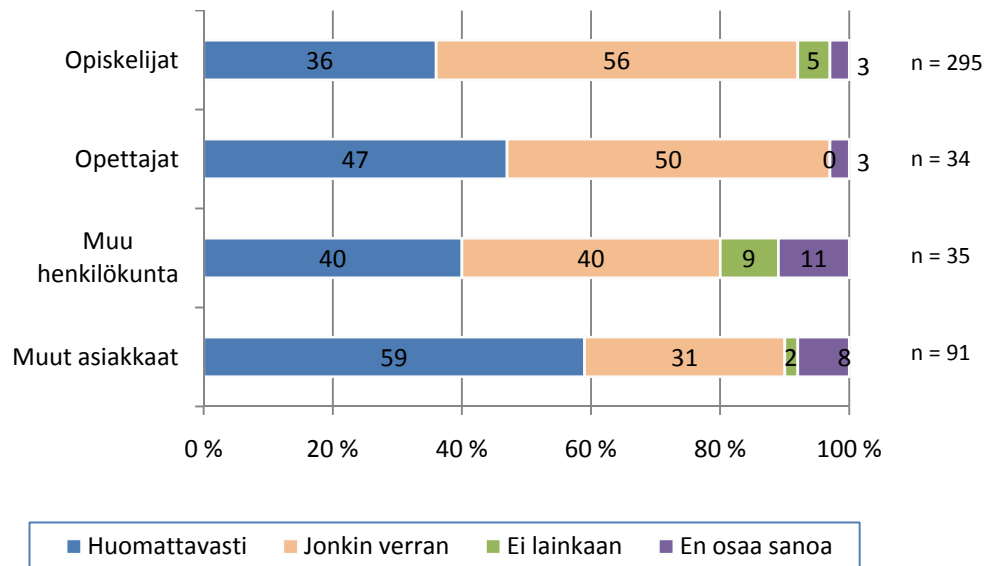
Kuvio 12. Kirjastopalveluiden vaikutukset työhön ja opiskeluun.

Seuraavassa tarkastellaan kahta kysymystä tarkemmin. Kysyttäessä, ovatko kirjastopalvelut helpottaneet aineistojen löytymistä (ks. kuvio 13), opettajista 82 % ilmoitti, että ne ovat helpottaneet huomattavasti. Opiskelijoista tätä mieltä oli 56 %. Opettajista 18 % ja opiskelijoista 42 % oli sitä mieltä, että ne ovat helpottaneet jonkin verran. Vain kaksi opiskelijaa ilmoitti, etteivät kirjastopalvelut ole helpottaneet aineistojen löytymistä ollenkaan.



Kuvio 13. Kirjastopalveluiden vaikutukset aineiston löytymiseen (n=456).

Kysyttäessä ovatko kirjastopalvelut tehostaneet opiskelua tai työskentelyä, 36 % opiskelijoista vastasi, että kirjastopalvelut ovat tehostaneet opiskelua huomattavasti ja 56 % vastasi niiden tehostaneen jonkin verran (kuvio 14).



Kuvio 14. Kirjastopalveluiden vaikutukset opiskelun tai työn tehokkuuteen (n=455).

Opettajista 47 % ilmoitti kirjastopalveluiden tehostaneen työskentelyä huomattavasti ja puolet ilmoitti niiden tehostaneen jonkin verran. Opiskelijoista noin 5 % oli sitä mieltä, että kirjastopalvelut eivät ole tehostaneet opiskelua. Näin vastasi myös muutama henkilökuntaan kuuluva sekä kirjaston muu asiakas.

Sanallista palautetta antaneet vastaajat kehuivat ja kiittivät kirjaston palveluita ja henkilökuntaa muun muassa seuraavasti:

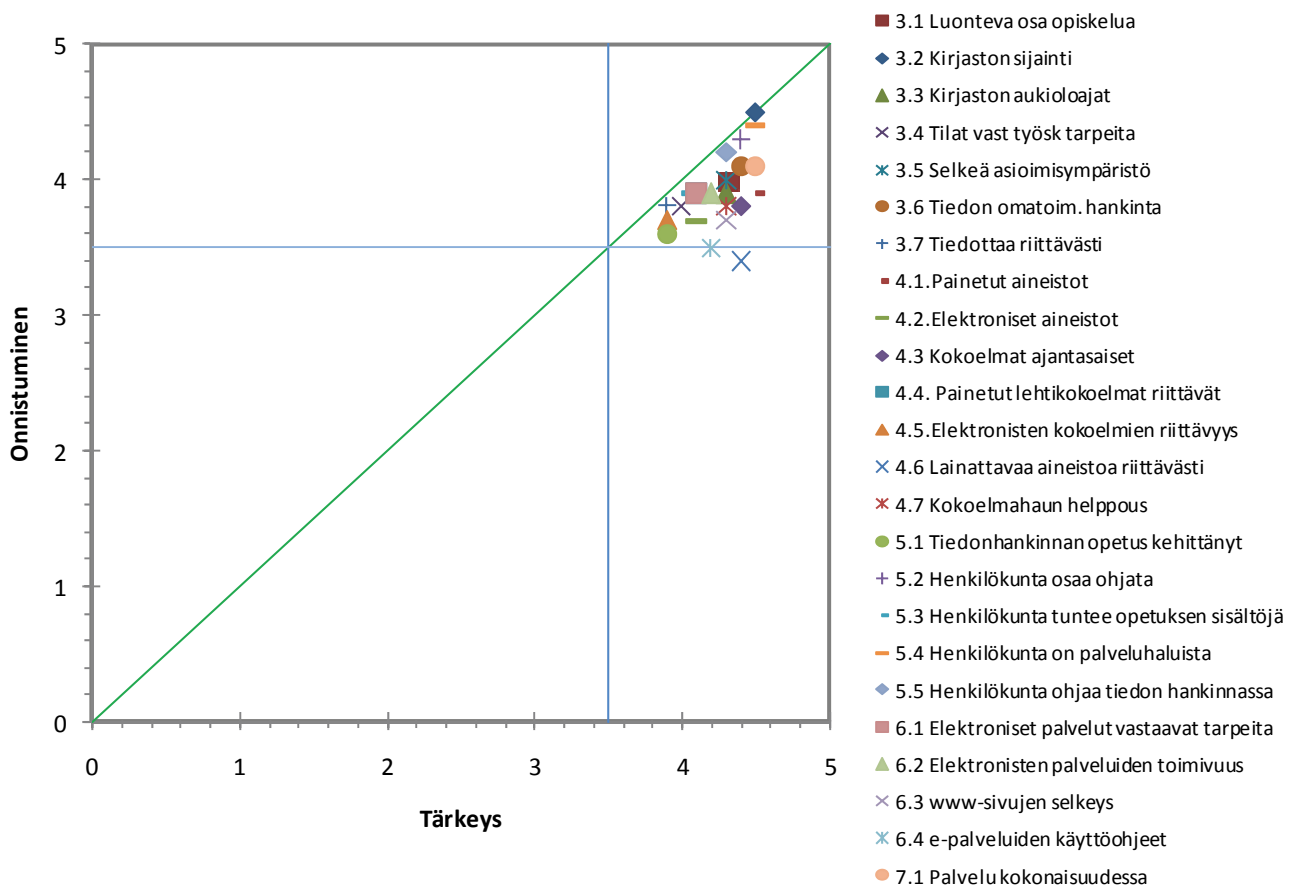
”Tosi hyvä kaukolainausjärjestelmä, toiminut ja auttanut paljon tiedollisessa kehittämisessä. Pidän tätä erittäin tärkeänä toimintamallina.” (Muu asiakas)

”Kirjaston tarjoamat mahdollisuudet ovat edistäneet huomattavasti opintojen etenemistä.” (Muu asiakas)

”Koulujuttuja olisi melko mahdotonta tehdä ilman näin hyvää kirjastoa!” (Opiskelija)

7.6 Vertailu muihin AMK-kirjastoihin

Verrattaessa Poliisiammattikorkeakoulun kirjaston asiakkaiden tyytyväisyyttä kaikkien AMK-kirjastojen asiakkaiden tyytyväisyyteen kirjaston asiakkaat olivat keskimääräistä tyytyväisempiä kirjastonsa palveluihin. Kaikkien AMK-kirjastojen yhteenlasketuista tuloksista huomataan nelikenttäänalyysissä (kuvio 15), että kaikki kriteerit yhtä lukuun ottamatta sijoittuivat tavoiteviivan alapuolelle eli alipanostustekijöihin. Suurin negatiivinen kuilu (-1,0) oli lainattavan aineiston riittävydessä, joka sijoittui kriittiset tekijät -kenttään.



Kuvio 15. Kaikkien AMK-kirjastojen vastausten nelikenttäänalyysi.

Kirjastojen vastaajat olivat tyytymättömiä muun muassa elektronisten aineistojen käyttöohjeisiin, www-sivujen selkeyteen, aineiston ajantasaisuuteen sekä painettuihin aineistoihin. Vähiten tyytymättömiä oltiin kirjaston henkilökuntaan ja asiakaspalveluun, tiedottamiseen ja kirjaston tiloihin. Kaikissa kriteereissä oli kuitenkin kuilua negatiiviseen suuntaan. Vastaajien tyytyväisyys oli optimissaan vain kysyttäessä kirjaston sijainnista.

Poliisiammattikorkeakoulun kirjaston asiakkaat olivat lähes kaikkien tyytyväisyyttä mittaavien indikaattoreiden osalta tyytyväisempiä kuin kaikkien AMK-kirjastojen asiakkaat keskimäärin. Ainoastaan kirjaston aukioloaikojen kohdalla Poliisiammattikorkeakoulun kirjastossa kuilu (-0,5) oli negatiivisempi kuin kaikissa AMK-kirjastoissa keskimäärin (-0,4).

Taulukko 13. Tyytyväisyys kirjaston palveluihin kokonaisuutena, kaikki AMK-kirjastot vs. Polamkin kirjasto.

	Kaikki AMK-kirjastot	Polamkin kirjasto
Amk-opiskelija	-0,4	-0,1
Amk-opettaja	-0,3	-0,1
Muu amk-henkilökunnan edustaja	-0,3	0,0
Muu amk-kirjaston asiakas	-0,3	-0,2

Kirjaston palveluun kokonaisuutena oltiin joka vastaajaryhmässä tyytymättömämpiä kuin Poliisiammattikorkeakoulun kirjastossa (taulukko 13).

7.7 Mielipiteet kyselystä

Kahdeksan vastaajaa antoi sanallista palautetta täyttämäänsä asiakaskyselyyn. Kysely sai sekä positiivista että negatiivista kommenttia. Jotkut kommentoivat kyselyn olevan ihan hyvä tai kattava. Eräs vastaaja totesi kyselyn olevan tarpeeksi yksinkertainen, jotta sen jaksaa täyttää. Vastaajilta saatiin myös päinvastaista palautetta; eräs vastaaja toivoi selkeämpää kyselyä ja toinen mainitsi, että tärkeyttä ja onnistumista kysytään liian lähellä. Muutama kommentoi, että kyselyyn oli vaikea vastata, koska käyttää kirjastoa melko harvoin tai käyttää vain kaukopalvelun kautta. Eräs ensimmäisen vuoden perustutkinto-opiskelija totesi, että kyselyyn kuuluisi vastata vain niiden, jotka käyttävät kirjastoa useammin. Seuraavassa on pari vastaajien kommenttia:

”Selkeämpi voisi olla. Pienien pallojen liikuttelu alkaa jossain vaiheessa ärsyttämään.” (Opiskelija)

”Alun pohjatiedoissa ei sopivaa kohtaa oman alan opiskelijoille.” (Opiskelija)

8 YHTEENVETO

Tämän tutkimuksen päätarkoituksena oli selvittää Poliisiammattikorkeakoulun kirjaston asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin ja aineistoihin sekä toivomuksia kirjaston palveluiden parantamiseksi. Kyselyllä selvitettiin lisäksi kirjaston toiminnan vahvuuksia ja heikkouksia. Kysely oli osa Kansalliskirjaston koordinoimaa kirjastosektoreiden yhteistä tyytyväisyyskyselyä. Kyselyyn vastasi keväällä 2008 yhteensä 464 Poliisiammattikorkeakoulun kirjaston asiakasta, joista suurin osa oli opiskelijoita (301). Koska kirjasto osallistui ensimmäistä kertaa AMKIT:in kyselyyn, käytettävissä ei ollut aikaisempaa vertailupohjaa kirjaston toiminnan kehittymisestä. Toisaalta kirjasto oli vasta muutaman kuukauden toiminut uusissa tiloissa, joten asiakkaille ei välttämättä vielä ollut muodostunut selvää kuvaa kirjaston toiminnasta ja palveluista.

Yli puolet vastaajista kävi kirjastossa vähintään viikoittain. Yleisimmät kirjastonkäyttötavat olivat aineiston lainaus, tietokoneen käyttö, tiedon haku ja itsenäinen opiskelu tai työskentely kirjastossa. Elektronisista palveluista käytetyimpiä olivat kokoelmatietokanta, kirjaston verkkosivut sekä kirjaston tarjoamat tietokannat. Muiden elektronisten palveluiden käyttö oli vähäisempää. Vastaajat kertoivat käyttämättömyyden syiksi muun muassa, että heillä ei ole tarvetta hyödyntää elektronisia palveluja tai heillä ei ole tietoa kyseisistä palveluista.

Asiakkaiden tyytyväisyyttä kirjaston palveluihin selvitettiin kuiluanalyysillä, jossa vertailtiin vastaajien arvioita kirjaston eri palveluiden tärkeydestä ja onnistumisesta. Kirjaston asiakkaat olivat kokonaisuudessaan tyytyväisiä kirjaston palveluihin. Tyytyväisimpiä palveluihin olivat Polamkin henkilökuntaan kuuluvat. Väittämistä riippuen tärkeyden keskiarvot vaihtelivat 3,6:stä 4,6:een ja onnistumisen keskiarvot olivat välillä 3,5–4,6 asteikolla 1–5. Kuiluarvo vaihteli -0,5:sta 0,1:een. Pääosin kuiluarvot olivat hienoisesti nollan molemmin puolin. Asiakkaat olivat erityisen tyytyväisiä kirjaston henkilökuntaan ja asiakaspalveluun. Myös kirjaston palveluun kokonaisuutena oltiin tyytyväisiä. Eniten negatiivista palautetta kirjasto sai aukioloajoistaan. Uusiin tiloihin muuttaessaan kirjasto oli poistanut asiakkailtaan vapaan pääsyn kirjaston tiloihin, mikä aiheutti asiakkaiden vastustusta. Kirjasto päättikin kyselyn jälkeen sallia asiakkaiden jälleen kulkea kirjastoon kulkukortillaan virallisten aukioloaikojen ulkopuolella.

Nelikenttäänalyysillä selvitettiin, missä kirjaston palveluissa menestyttiin hyvin ja missä taso ei vastannut odotuksia. Poliisiammattikorkeakoulun kirjaston kaikki arvioidut indikaattorit aukioloaikaan lukuun ottamatta sijoittuivat nelikenttäänalyysissä menestystekijät-kenttään, jossa sekä tärkeys että onnistuminen arvioitiin korkeaksi. Korkeimmat arvosanat sai kirjaston asiakaspalvelu ja henkilökunta.

Koska monet vastaajat keskittyivät antamaan sanallista palautetta kirjaston aukioloajoista, muita kehittämissuhteita ei juurikaan esitetty. Kirjasto sai kuitenkin muutamia konkreettisia toivomuksia esimerkiksi uusista lehdistä lukusaliin tai kahviautomaatista. Muutamien opiskelijoiden vastauksista voitiin päätellä heidän tyytymättömyytensä kirjaston tiedonhankinnan opetukseen. Joidenkin mielestä opetus järjestetään nyt liian varhaisessa vaiheessa opiskelua.

Verrattaessa Polamkin kirjaston tyytyväisyyskyselyn tuloksia muissa korkeakoulukirjastoissa tehtyihin tutkimuksiin palvelun laadusta (Lähteenmäki ym. 1992; Mäki 1999; Noro 1996) havaitaan, että kirjaston asiakkaat ovat kaikissa tutkimuksissa olleet tyytyväisimpiä kirjaston asiakaspalveluun ja henkilökuntaan. Samoin vastaajat ovat olleet tyytymättömiä aineiston riittämättömyyteen ja ajantasaisuuteen. Näyttääkin siltä, että palvelun laadun ongelmat ovat yleisiä kaikissa korkeakoulukirjastoissa. Polamkin kirjaston tyytyväisyyskyselyn tulokset eivät siis tässä mielessä olleet kovinkaan yllättäviä. Myös aiemmin järjestetyissä Poliisikoulun ja entisen Poliisiammattikorkeakoulun kirjastojen asiakaskyselyissä vastaajat olivat tyytyväisimpiä kirjaston asiakaspalveluun ja kritisoivat kirjaston aineistoja. Kirjaston uusiin tiloihin taas oltiin tyytyväisiä vuoden 2008 kyselyssä, toisin kuin vanhoihin tiloihin aiemmissa kyselyissä.

Verrattaessa Polamkin kirjaston tuloksia kaikkien AMK-kirjastojen yhteenlaskettuihin tuloksiin keväältä 2008 Polamkin kirjaston asiakkaat olivat keskimääräistä tyytyväisempiä kirjastonsa palveluihin ja aineistoihin. Yksi syy tähän on varmaankin se, että Polamk on yksialainen korkeakoulu. Kirjasto voi keskittyä pelkästään poliisialaan ja sen lähialoihin, mikä helpottaa niin kokoelmatyötä, asiakaspalvelua kuin tiedonhankinnan opetustakin. Lisäksi kirjaston uudet monipuoliset ja viihtyisät tilat keskeisellä paikalla ovat varmasti lisänneet asiakkaiden tyytyväisyyttä. Kirjasto myös palvelee joustavasti koko poliisihallintoa ja toimittaa kaukolainoja veloituksetta poliisiorganisaatiolle.

Tämän tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää kehitettäessä Poliisiammattikorkeakoulun kirjaston palveluja edelleen. Kirjastossa onkin jo tehty muutamia parannuksia kyselyn tulosten perusteella. Kirjaston tiedotusta kehitettiin perustamalla intranetiin uutispalsta, jolla voidaan markkinoida kirjaston palveluita. Kyselyn jälkeen kirjasto myös vastasi intranetissä kyselyssä usein toistuneeseen sanalliseen palautteeseen. Lisäksi kirjasto on kouluttanut Polamkin henkilöstöä elektronisten aineistojen käytöstä, millä pyritään vaikuttamaan e-aineistojen tunnettuuteen. Kirjasto on myös tarkistanut tiedonhankinnan opetuksen ajoitusta ja kehittänyt sen sisältöä yhdessä opintopalveluiden kanssa.

Kirjaston kannattaa jatkaa hyvää työtä ja panostaa niihin palvelun osa-alueisiin, joissa oli havaittavissa pientä alipanostusta. Tällaisia olivat esimerkiksi kirjaston painetut aineistot, erityisesti niiden ajantasaisuus ja riittävyys, sekä elektroniset aineistot. Kun tyytyväisyyskysely järjestetään seuraavan kerran keväällä 2010, voidaan nähdä, onko kirjasto onnistunut parantamaan kyseisiä palveluita ja samalla säilyttämään korkean tasonsa muissa palveluissa.

LÄHTEET

AMKIT-konsortio. 2008. <<http://www.amkit.fi>>. Viitattu: 2.11.2008.

Anderson, E. W., Fornell, C. ja Lehmann, D. R. 1994. Customer satisfaction, market share, and profitability: findings from Sweden. *Journal of Marketing* 58 (July 1994), 53–66.

Anderson, E. W. ja Sullivan, M. W. 1993. The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms. *Marketing Science* 12 (Spring 1993), 125–143.

Blinnikka, S., Kuusinen, I., Saarinen, M.-L., Turja, T. ja Viiri, M. 2001. AMK-kirjastojen laadullisesta arvioinnista – mittareita ja mietintää. Helsinki: Opetusministeriö.

Buttle, F. 1996. SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing* 30 (1), 8–32.

Cronin, J. J. ja Taylor, S. A. 1992. Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing* 56 (July 1992), 55–68.

Grönlund, M., Jacobs, R. ja Picard, R. 2000. Asiakastyytyväisyyden osatekijät ja edellytykset – Painoviestintäyritysten asiakkaiden odotuksia ja arvioita. Turku: Turun kauppakorkeakoulu, Yritystoiminnan tutkimus- ja koulutuskeskus.

Grönroos, C. 2003. *Palveluiden johtaminen ja markkinointi*. 2. painos. Helsinki: WSOY.

Heikkilä, T. 2005. *Tilastollinen tutkimus*. 5. –6. painos. Helsinki: Edita.

Hernon, P. ja Whitman, J. R. 2001. *Delivering satisfaction and service quality – a customer-based approach for libraries*. Chicago: American Library Association.

Helsingin kauppakorkeakoulun kirjasto. 2008. <<http://helecon3.hse.fi/FI/blog/?p=13>>. Viitattu: 1.3.2009.

Ikonen, R. ja Kokkonen, O. 1994. Korkeakoulukirjastojen tuloksellisuuden mittaaminen. Jyväskylä: Jyväskylän yliopiston kirjasto.

Johns, N. 2001. Importance-performance analysis using the profile accumulation technique. *The Service Industries Journal* 21 (3), 49–63.

Kansalliskirjasto. 2008. Kirjastosektorien yhteinen asiakaskysely 2008. <<http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/koordinointi/kayttajakysely2008.html>>. Viitattu: 2.11.2008.

Kuusela, H. 1998. Markkinoinnin haaste – näkymätön näkyväksi. Porvoo: WSOY.

Laitinen, M. ja Vakkari, M. 2006. Asiakastyytyväisyyden ja tilastojen yhdistelmällä syvemmälle kirjastojen arvioinnissa. *Signum* 39 (5).

LibQUAL+. 2009. ARL. <<http://www.libqual.org/>>. Viitattu: 1.3.2009.

Lovio, M. 1998. Miten kurkistaa asiakastyytyväisyyden taa? *Kirjastolehti* 91 (10), 318.

Lähteenmäki, S., Paalumäki, A. ja Itt:hallinnon tutkimusmetodiikkakurssi 1991–1992. 1992. Tieteellisen kirjaston palvelun laatu ja siihen vaikuttavat tekijät. Vertailututkimus palvelun laadusta ja käyttäjien laatumielikuvista TKKK:n pääkirjastossa, TKKK:n kurssikirjastossa ja TY:n yhteiskuntatieteellisen tiedekunnan kirjastossa. Turku: Turun kauppakorkeakoulun julkaisuja.

Martilla, J. A. ja James, J. C. 1977. Importance-performance analysis. *Journal of Marketing* (January 1977), 77–79.

Mäki, K. 1999. Tieteellisen kirjaston palvelun laatu opiskelijoiden kokemana. Pro gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.

Nikkanen, K. 2007. "Oikein hyvä kirjasto" – Turun ammattikorkeakoulun kirjaston asiakastyytyväisyyskysely keväällä 2006. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Noro, T. 1996. Teknillisen korkeakoulun kirjaston palvelun laatu. Pro gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.

Nummela, M. 2008. Kirjastojen kansallinen asiakaskysely 2008. Helsinki: Kansalliskirjasto. Saatavilla: <<http://www.kansalliskirjasto.fi>>. Viitattu: 1.3.2009.

Ollikainen, J., Suhonen, J. ja Tyrväinen, J. 2004. Risut ja ruusut – ammattikorkeakoulukirjastojen asiakastyytyväisyyskyselyn loppuraportti. Tampere: Pirkanmaan ammattikorkeakoulu.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ja Berry, L. L. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing* 49 (Fall 1985), 41–50.

Parasuraman, A., Berry, L.L. ja Zeithaml, V. A. 1991. Understanding customer expectations of service. *Sloan Management Review* (Spring 1991), 39–48.

Rouvaniemi, A., Laitinen, M., Luokkanen, S., Saarti, J. ja Tyrväinen, J. 2007. Laatu ratkaisee. Laatu- ja asiakastyön opas korkeakoulukirjastoille. Helsinki: Suomen tieteellinen kirjastoseura.

Poliisiammattikorkeakoulu. 2009. <<http://www.poliisiammattikorkeakoulu.fi>>. Viitattu: 1.3.2009.

Saunders, E. S. 2007. The LibQUAL+ phenomenon – who judges quality? *Reference and User Services Quarterly* 47 (1), 21–24.

Teknillisen korkeakoulun kirjasto. 2008. <<http://lib.tkk.fi/fi/-/vastine2008/>>. Viitattu: 1.3.2009.

Tyrväinen, J., Hyvönen, N. ja Koponen, M. 2006. Asiakastyytyväisyyden trendit ammattikorkeakoulukirjastoissa. *Signum* 39 (6).

Vakkari, M. 2006. ”Ei pidä syyttää peiliä, jos kuva ei miellytä”. Kirjastojen käyttötutkimushanke - Helsingin yliopiston kirjaston yhteishanke 2004–2006. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Valtakunnallinen poliisikoulutus 75 vuotta. Helsinki: Sisäasiainministeriö.

Vuoden 2009 tulossopimus. 2008. Tampere: Poliisiammattikorkeakoulu.

Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas? 2. painos. Keuruu: KY-palvelu Oy.

Zeithaml, V. A. ja Bitner, M. J. 2003. Services marketing. Integrating customer focus across the firm. 3rd ed. New York: McGraw-Hill.

Haastattelut

Kangas, A. 2008. Kansalliskirjasto.

Puputti, M. 2008. Poliisiammattikorkeakoulun kirjasto.



Kysely AMK-kirjastojen palveluista © AMKIT-laaturyhmä

1.1 Arvioin seuraavan ammattikorkeakoulun kirjaston palveluja:

- Arcada – Nylands svenska yrkeshögskola
- Diakonia-ammattikorkeakoulu
- EKAMK - Etelä-Karjalan ammattikorkeakoulu
- EVTEK-ammattikorkeakoulu
- HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu
- Hämeen ammattikorkeakoulu
- Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia
- Humanistinen ammattikorkeakoulu
- Jyväskylän ammattikorkeakoulu
- Kajaanin ammattikorkeakoulu
- Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu
- Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu
- Kymenlaakson ammattikorkeakoulu
- Lahden ammattikorkeakoulu
- Laurea-ammattikorkeakoulu
- Mikkelin ammattikorkeakoulu
- Oulun seudun ammattikorkeakoulu
- Pirkanmaan ammattikorkeakoulu
- Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu
- Poliisiammattikorkeakoulu
- Rovaniemen ammattikorkeakoulu
- Satakunnan ammattikorkeakoulu
- Savonia-ammattikorkeakoulu
- Seinäjoen ammattikorkeakoulu
- Svenska yrkeshögskolan
- Tampereen ammattikorkeakoulu
- Turun ammattikorkeakoulu
- Vaasan ammattikorkeakoulu
- Yrkeshögskolan Sydväst

1.2 Kirjastot

- Arcadas bibliotek
- Diakin kirjasto, Helsinki
- Diakin kirjasto, Järvenpää
- Diakin kirjasto, Kauniainen

- Diakin kirjasto, Oulu
- Diakin kirjasto, Pieksämäki
- Diakin kirjasto, Pori
- Diakin kirjasto, Turku
- EKAMK Kuvataiteen yksikön kirjasto
- EKAMK Liiketalouden ja tekniikan kirjasto, Lappeenranta
- EKAMK Matkailun yksikön kirjasto
- EKAMK Sosiaali- ja terveystieteiden yksikön kirjasto
- EKAMK Tekniikan yksikön kirjasto Imatra
- EVTEK-kirjasto, Leppävaara
- EVTEK-kirjasto, Myyrmäki
- EVTEK-kirjasto, Tikkurila
- HAAGA-HELIA amk, Haagan toimipisteen kirjasto
- HAAGA-HELIA amk, Malmin toimipisteen kirjasto
- HAAGA-HELIA amk, Pasilan toimipisteen kirjasto
- HAAGA-HELIA amk, Porvoon Point-talon kirjasto
- HAAGA-HELIA amk, Porvoon Pomo-talon kirjasto
- HAAGA-HELIA amk, Vallilan toimipisteen kirjasto
- HAAGA-HELIA amk, Vierumäen toimipisteen kirjasto
- Hämeen ammattikorkeakoulu - HAMK Evo
- Hämeen ammattikorkeakoulu - HAMK Forssa
- Hämeen ammattikorkeakoulu - HAMK Ilmarila
- Hämeen ammattikorkeakoulu - HAMK Lepaa
- Hämeen ammattikorkeakoulu - HAMK Mustiala
- Hämeen ammattikorkeakoulu - HAMK Riihimäki
- Hämeen ammattikorkeakoulu - HAMK Valkeakoski
- Hämeen ammattikorkeakoulu - HAMK Wetterhoff
- HUMAK / Äänekosken kirjasto
- HUMAK / Haapaveden kirjasto
- HUMAK / Helsingin kirjasto
- HUMAK / Joensuun kirjasto
- HUMAK / Joutsenon kirjasto
- HUMAK / Kauniaisten kirjasto
- HUMAK / Korpilahden kirjasto
- HUMAK / Kuopion kirjasto
- HUMAK / Lohjan kirjasto
- HUMAK / Nurmijärven kirjasto
- HUMAK / Tornion kirjasto
- HUMAK / Turun kirjasto
- JAMK IT-Dynamon kirjasto
- JAMK Luonnonvara-alan kirjasto
- JAMK Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan kirjasto

- JAMK Musiikin kirjasto
- JAMK Pääkampuksen kirjasto
- JAMK Sosiaali- ja terveystieteiden kirjasto
- Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto
- Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu Digipoliskirjasto (tekniikan ja liiketalouden kirjasto- ja tietopalvelut)
- Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu Kemin oppimiskeskus
- Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu Terveystieteiden kirjasto- ja tietopalvelut
- Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu Tornion oppimiskeskus
- KPAMK Koulutuskirjasto, Kokkola
- KPAMK Raudaskylä
- KPAMK TietopalveluOrigo, Ylivieska
- KYAMK Kotkan Merikirjasto
- KYAMK Liiketalouden kirjasto
- KYAMK Metsolan kirjasto
- KYAMK Muotoilun kirjasto
- KYAMK Sosiaali- ja terveystieteiden kirjasto
- KYAMK Terveystieteiden kirjasto Kotka
- KYAMK Viestinnän kirjasto
- LAMK Orimattilan tietokeskus
- LAMK Fellmannin tietokeskus
- LAMK Heinolan tietokeskus
- LAMK Hoitajankadun tietokeskus
- LAMK Kampuskirjasto
- LAMK Kannaksenkadun tietokeskus
- LAMK Nastopolin tietokeskus
- LAMK Vipusenkadun tietokeskus
- Laurea-kirjasto Hyvinkää
- Laurea-kirjasto Järvenpää
- Laurea-kirjasto Kerava
- Laurea-kirjasto Leppävaara
- Laurea-kirjasto Lohja
- Laurea-kirjasto Otaniemi
- Laurea-kirjasto Porvoo
- Laurea-kirjasto Tikkurila
- MAMK Kampuskirjasto
- MAMK Nikkarilan kirjasto
- MAMK Paukkulan kirjasto
- MAMK Puistokadun kirjasto
- MAMK Sosiaali- ja terveystieteiden kirjasto
- OAMK Ammatillisen opettajakorkeakoulun kirjasto
- OAMK Kulttuurialan kirjasto

- OAMK Liiketalouden kirjasto
- OAMK Luonnonvara-alan kirjasto
- OAMK Oulaisten sosiaali- ja terveystieteiden kirjasto
- OAMK Raahen korkeakoulukirjasto
- OAMK Sosiaali- ja terveystieteiden kirjasto
- OAMK Tekniikan kirjasto
- PIRAMK Åkerlundinkadun kirjasto
- PIRAMK Ikaalisten kirjasto
- PIRAMK Koulukadun kirjasto
- PIRAMK Kuntokadun kirjasto
- PIRAMK Mäntän kirjasto
- PIRAMK Musiikin kirjasto
- PIRAMK Pyynikintien kirjasto
- PIRAMK Virtain kirjasto
- PKAMK Muut
- PKAMK Tiedepuisto
- PKAMK Tikkarinne
- PKAMK Utra
- PKAMK Wärtsilä
- Poliisiammattikorkeakoulun kirjasto
- RAMK Hyvinvointialat
- RAMK Levi-Instituutin kirjasto
- RAMK Palvelualat
- RAMK Tuotantoalat
- SAMK Kuvataiteen Kankaanpään kirjasto
- SAMK Liiketalouden ja tietojenkäsittelyn Huittisten kirjasto
- SAMK Liiketalouden Kankaanpään kirjasto
- SAMK Liiketalouden Rauman kirjasto
- SAMK Merenkulun Rauman kirjasto
- SAMK Sosiaali- ja terveystieteiden Harjavallan kirjasto
- SAMK Sosiaali- ja terveystieteiden Porin kirjasto
- SAMK Sosiaali- ja terveystieteiden Rauman kirjasto
- SAMK Tekniikan ja liiketalouden Porin kirjasto
- SAMK Tekniikan Rauman kirjasto
- SAVONIA Business, Liiketalouden Kuopion kirjasto
- SAVONIA Business, Matkailu- ja ravitsemisalain kirjasto
- SAVONIA Iisalmen kirjasto
- SAVONIA Kuopion Muotoiluakatemiain Taiteiden kirjasto
- SAVONIA Kuopion Musiikki- ja tanssiakatemiain kirjasto
- SAVONIA Pelastusopiston kirjasto
- SAVONIA Tekniikan Kuopion kirjasto
- SAVONIA Terveystieteiden Kuopion kirjasto

- SAVONIA Varkauden kirjasto
- SEAMK Kampuskirjasto
- SEAMK Liiketalouden kirjasto
- SEAMK Maaseutualan kirjasto
- SEAMK Metsäalan kirjasto
- SEAMK Muotoilun kirjasto
- SEAMK Ravitsemisalalan kirjasto
- SEAMK Terveyskirjasto
- SEAMK Yrittäjyyden kirjasto
- STADIA Kulttuuri ja palveluala, Aralis, Stadian esittävän taiteen ja viestinnän kirjastopalvelut
- STADIA Kulttuuri- ja palveluala, Aralis, Pop & Jazz konservatorion kirjasto
- STADIA Kulttuuri- ja palveluala, Helsingin konservatorion kirjasto
- STADIA Sosiaali- ja terveysala, Sofianlehdonkatu
- STADIA Sosiaali- ja terveysala, Tukholmankatu
- STADIA Sosiaali- ja terveysala, Vanha Viertotie
- STADIA Tekniikka ja liikenne, Bulevardi
- STADIA Tekniikka ja liikenne, Onnentie
- STADIA Tekniikka ja liikenne, palveluala, Agricolankatu
- SYDVÄST Åbo - Malmgatan
- SYDVÄST Helsingfors
- SYDVÄST Överby
- SYDVÄST Åbo - Nunnegatan
- SYDVÄST Ekenäs
- SYH Huutoniemi - Sosiaali- ja terveysala
- SYH Palosaari - Tekniikka ja liikenne
- SYH Pietarsaari – Kulttuuriala
- SYH Uusikaarlepyy - Kulttuuriala
- TAMK Finlayson
- TAMK Teiskontie
- Turun ammattikorkeakoulun kirjasto / Loimaa
- Turun ammattikorkeakoulun kirjasto / Parainen
- Turun ammattikorkeakoulun kirjasto / Salo
- Turun ammattikorkeakoulun kirjasto / Turku, Lemminkäisenkatu
- Turun ammattikorkeakoulun kirjasto / Turku, Linnankatu
- Turun ammattikorkeakoulun kirjasto / Turku, Ruiskatu
- Turun ammattikorkeakoulun kirjasto / Turku, Sepänkatu
- Turun ammattikorkeakoulun kirjasto / Uusikaupunki
- VAMK Liiketalous, matkailu ja terveysala, Raastuvankatu
- VAMK Tekniikka, liikenne ja sosiaaliala, Wolffintie

I TAUSTATIEDOT

1.3 Olen

- amk-opiskelija
 - amk-opettaja
 - muu amk-henkilökunnan edustaja
 - muu amk-kirjaston asiakas
- jos muu, tarkenna mikä
-

1.4 Jos olen opiskelija, olen

- 1. vuoden amk-opiskelija
- 2. vuoden amk-opiskelija
- 3. vuoden amk-opiskelija
- 4. vuoden amk-opiskelija
- yli 4. vuoden amk-opiskelija

1.5 Jos olen opiskelija, opiskelen

- nuorten tutkintoon johtavassa koulutuksessa
 - tutkintoon johtavassa koulutuksessa (aikuiskoulutus)
 - jatkotutkintoon johtavassa koulutuksessa (aikuiskoulutus)
 - erikoistumisopinnoissa (aikuiskoulutus)
 - ammatillisessa lisäkoulutuksessa (aikuiskoulutus)
 - avoimessa ammattikorkeakoulussa (aikuiskoulutus)
 - olen muu opiskelija
- muuta, mitä
-

1.6 Opiskelen / opetan / työskentelen pääasiallisesti seuraavalla koulutusalailla:

- humanistinen ja kasvatusala
 - kulttuuriala
 - yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala
 - luonnontieteiden ala
 - tekniikan ja liikenteen ala
 - luonnonvara- ja ympäristöala
 - sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala
 - matkailu-, ravitsemus- ja talousala
 - muu koulutusala
- muualla, missä
-

II KIRJASTOPALVELUJEN KÄYTTÖ

2.1 Käyn arvioimassani kirjastossa

- päivittäin
- viikoittain
- kerran kuukaudessa

muuta



muuta, mitä?

Jos et käytä elektronisia palveluja, miksi et?

Seuraavassa osiossa esitetään väittämiä kirjaston palveluista.

Miten tärkeänä pidät kirjaston palveluja ja miten hyvin kirjasto on onnistunut tarjoamaan niitä?

Kunkin osion lopussa oleviin vastauslaatikoihin voit kirjoittaa kommentteja ja kehittämisehdotuksia.

Tärkeys: Arvioi palvelujen tärkeyttä asteikolla 1-5 siten, että

1=ei lainkaan tärkeä

2=ei kovin tärkeä

3=ei tärkeä eikä tarpeeton

4=melko tärkeä

5=erittäin tärkeä

eos = en osaa sanoa.

Onnistuminen: Arvioi kirjastopalvelujen toimivuutta opiskelusi/opettamisesi/työskentelysi kannalta asteikolla 1-5 niin että

1=erittäin heikko

2=heikko

3= tyydyttävä

4=hyvä

5=erittäin hyvä

eos=en osaa sano

Kirjasto asiointi- ja oppimisympäristönä

3.1 Kirjasto on luonteva osa 1 2 3 4 5 Tärkeys

opiskeluani/opetustani/työskentelyäni. 1 2 3 4 5 Onnistuminen

3.2 Kirjaston sijainti on sopiva 1 2 3 4 5 Tärkeys

1 2 3 4 5 Onnistuminen

3.3 Kirjaston aukioloajat ovat 1 2 3 4 5 Tärkeys

sopivat 1 2 3 4 5 Onnistuminen

3.4 Kirjaston tilat vastaavat 1 2 3 4 5 Tärkeys

työskentelytarpeitani. 1 2 3 4 5 Onnistuminen

3.5 Kirjasto on asioimisympäristönä 1 2 3 4 5 Tärkeys

selkeä. 1 2 3 4 5 Onnistuminen

3.6 Kirjasto mahdollistaa tiedon 1 2 3 4 5 Tärkeys

omatoimisen hankinnan. Onnistuminen

	1	2	3	4	5	
3.7 Kirjasto tiedottaa palveluistaan ja aineistoistaan riittävästi.	1	2	3	4	5	Tärkeys
	1	2	3	4	5	Onnistuminen
3.8 Kommentteja ja kehittämisehdotuksia kirjastoon asiointi- ja oppimisympäristönä.						

Kirjaston aineistot

4.1 Kirjaston painetut aineistot vastaavat oman alani tiedontarpeita	1	2	3	4	5	Tärkeys
	1	2	3	4	5	Onnistuminen
4.2 Kirjaston elektroniset aineistot vastaavat oman alani tiedontarpeita	1	2	3	4	5	Tärkeys
	1	2	3	4	5	Onnistuminen
4.3 Kirjaston kokoelmat ovat ajantasaiset.	1	2	3	4	5	Tärkeys
	1	2	3	4	5	Onnistuminen
4.4 Kirjaston painetut lehtikokoelmat ovat oman alani kannalta riittäviä	1	2	3	4	5	Tärkeys
	1	2	3	4	5	Onnistuminen
4.5 Kirjaston elektroniset lehtikokoelmat ovat oman alani kannalta riittäviä	1	2	3	4	5	Tärkeys
	1	2	3	4	5	Onnistuminen
4.6 Kirjastossa on riittävästi lainattavaa aineistoa.	1	2	3	4	5	Tärkeys
	1	2	3	4	5	Onnistuminen
4.7 Kirjaston omasta kokoelmatietokannasta on helppo etsiä tarvitsemaani aineistoa. (Tässä tarkoitetaan tietokantaa, johon kirjaston kokoelmat (kirjat ym.) on tallennettu)	1	2	3	4	5	Tärkeys
	1	2	3	4	5	Onnistuminen
4.8 Kommentteja ja kehittämisehdotuksia kirjaston aineistoihin.						

Asiakaspalvelu, neuvonta, ohjaus ja tiedonhankinnan opetus

5.1 Kirjaston tarjoama tiedonhankinnan opetus on kehittänyt tiedonhankintataitojani.	1	2	3	4	5	Tärkeys
	1	2	3	4	5	Onnistuminen
5.2 Kirjaston henkilökunta osaa ohjata tiedonhankintaani tarpeideni mukaisesti.	1	2	3	4	5	Tärkeys
	1	2	3	4	5	Onnistuminen
5.3 Kirjaston henkilökunta tuntee opetuksen sisältöjä riittävästi.	1	2	3	4	5	Tärkeys
	1	2	3	4	5	Onnistuminen
5.4 Kirjaston henkilökunta on palveluhaluista	1	2	3	4	5	Tärkeys
	1	2	3	4	5	Onnistuminen
5.5 Kirjaston henkilökunta osaa tarvittaessa ohjata hakemaan tietoa	1	2	3	4	5	Tärkeys
	1	2	3	4	5	Onnistuminen

amk-kirjaston ulkopuolelta.

5.6 Kommentteja ja kehittämisehdotuksia asiakaspalveluun, neuvontaan, ohjaukseen ja tiedonhankinnan opetukseen.

Kirjaston elektroniset palvelut

Huom! Elektronisilla palveluilla tarkoitetaan niitä kirjaston www-sivuilla olevia palveluita, jotka mahdollistavat kirjastossa asiointin verkon välityksellä (kirjaston oma kokoelmatietokanta, kirjaston www-sivut, e-lomakkeet, tietokannat, elektroniset lehdet, linkkilistat)

6.1 Kirjaston elektroniset palvelut
vastaavat työskentelytarpeitani.

1 2 3 4 5 Tärkeys
1 2 3 4 5 Onnistuminen

6.2 Asiointi kirjaston elektronisten
palvelujen avulla on toimivaa

1 2 3 4 5 Tärkeys
1 2 3 4 5 Onnistuminen

6.3 Kirjaston www-sivuilta löydän
helposti etsimäni.

1 2 3 4 5 Tärkeys
1 2 3 4 5 Onnistuminen

6.4 Elektronisten palvelujen
käyttöohjeet ovat selkeitä

1 2 3 4 5 Tärkeys
1 2 3 4 5 Onnistuminen

6.5 Kommentteja ja kehittämisehdotuksia kirjaston elektronisiin palveluihin.

7.1 Kirjaston palvelut kokonaisuutena ovat toimivia.

1 2 3 4 5 Tärkeys
1 2 3 4 5 Onnistuminen

Miten arvioimasi kirjaston palvelut ovat vaikuttaneet työhösi, opiskeluusi tai muuhun toimintaasi?

	huomattavasti	jonkin verran	ei lainkaan	en osaa sanoa
8.1 Helpottaneet tarvitsemieni aineistojen löytymistä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2 Helpottaneetalani seuraamista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.3 Parantaneet opiskelujeni tai työtehtävieni laatua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.4 Tehostaneet opiskelujani tai työskentelyäni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.5 Edistäneet uusien ideoiden syntymistä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8.6 muuta, mitä

9.1 Kommentteja ja kehittämisehdotuksia kirjaston palveluihin yleensä

9.2 Kommentteja ja kehittämisehdotuksia tähän asiakaskyselyyn

Liite 2. Kyselyn saatekirje.

KIRJASTON ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY: VASTAA JA VAIKUTA!

Poliisiammattikorkeakoulu on ensimmäistä kertaa mukana ammattikorkeakoulukirjastojen valtakunnallisessa asiakastyytyväisyyskyselyssä, jolla kartoitetaan kaikkien Suomen amk-kirjastojen toimivuutta. Kyselyn tuloksia tarkastellaan valtakunnallisesti ja niiden avulla kirjastoja voidaan verrata toisiinsa. Kysely on tarkoitus toteuttaa joka toinen vuosi. Kyselyyn voi vastata 30.4.2008 asti.

Tuloksia käytetään kirjaston palvelujen kehittämisessä. Lisäksi opiskelija Johanna Saarihuhta Tampereen yliopistosta tekee oppilaitoksen kirjaston asiakastyytyväisyydestä pro gradu -työnsä. Palaute on erityisen tärkeää juuri nyt, kun uusi kirjasto on vasta aloittanut toimintansa ja palveluja kehitetään. Jokaisen palautteella on merkitystä. Kiitos, kun autat rakentamaan juuri Sinua palvelevaa kirjastoa!

Vastaa osoitteessa: <https://www.optimix.org/optimix/tailor/mufo.stm>

Koska kyselylomake on valtakunnallinen, joudumme valitsemaan taustatietokysymysten vastausvaihtoehdoista meille sopivat. **Huomioi erityisesti, että vastaat kysymyksiin 1.3 ja 1.5 seuraavien periaatteiden mukaan:**

Kysymys 1.3.

- **Kaikki poliisiammattikorkeakoulun **opiskelijat** ovat **amk-opiskelijoita**
- **Kaikki poliisiammattikorkeakoulun **opettajat** ovat **amk-opettajia**
- **poliisiammattikorkeakoulun **muu kuin opetushenkilökunta** on **muu amk-henkilökunnan edustaja**
- ****Muulla** kuin Poliisiammattikorkeakoulussa **työskentelevät tai opiskelevat** ovat **muu amk-kirjaston asiakas**

Kysymys 1.5

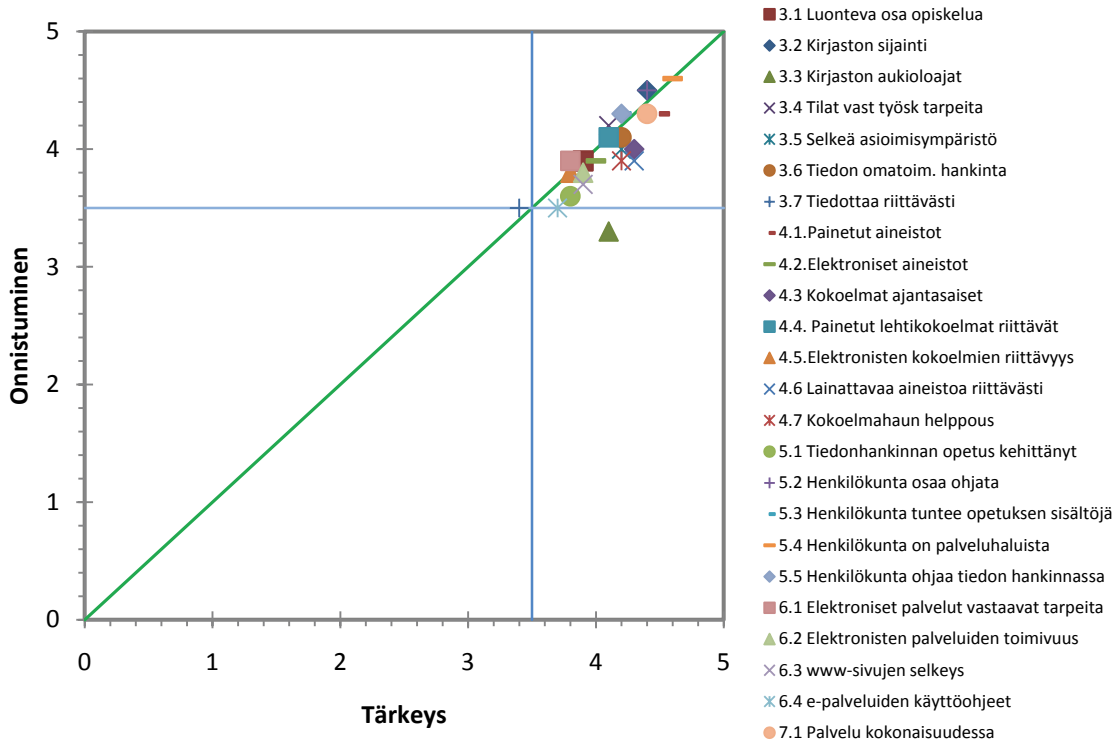
- ****Perustutkinto-opiskelijat:** valitse **nuorten tutkintoon johtavassa koulutuksessa**
- ****APT-opiskelijat:** valitse **tutkintoon johtavassa koulutuksessa** (aikuiskoulutus)
- ****PPT-opiskelijat:** valitse **jatkotutkintoon johtavassa koulutuksessa** (aikuiskoulutus)
- ****Muut opiskelijat:** valitse **erikoistumisopinnoissa tai ammatillisessa lisäkoulutuksessa** kumpi paremmin sopii

Kysymys 1.6.

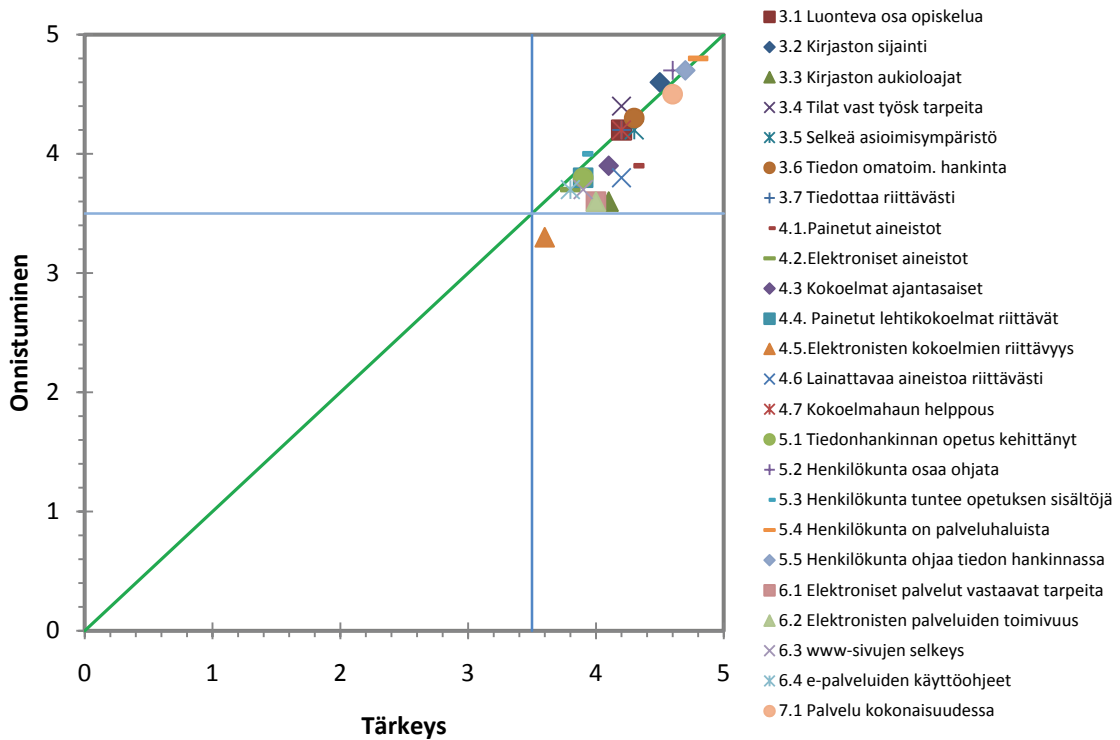
- **Valitse **muu koulutusala** ja kirjoita kenttään poliisi

Liite 3. Eri vastaajaryhmien vastausten nelikenttäanalyysit.

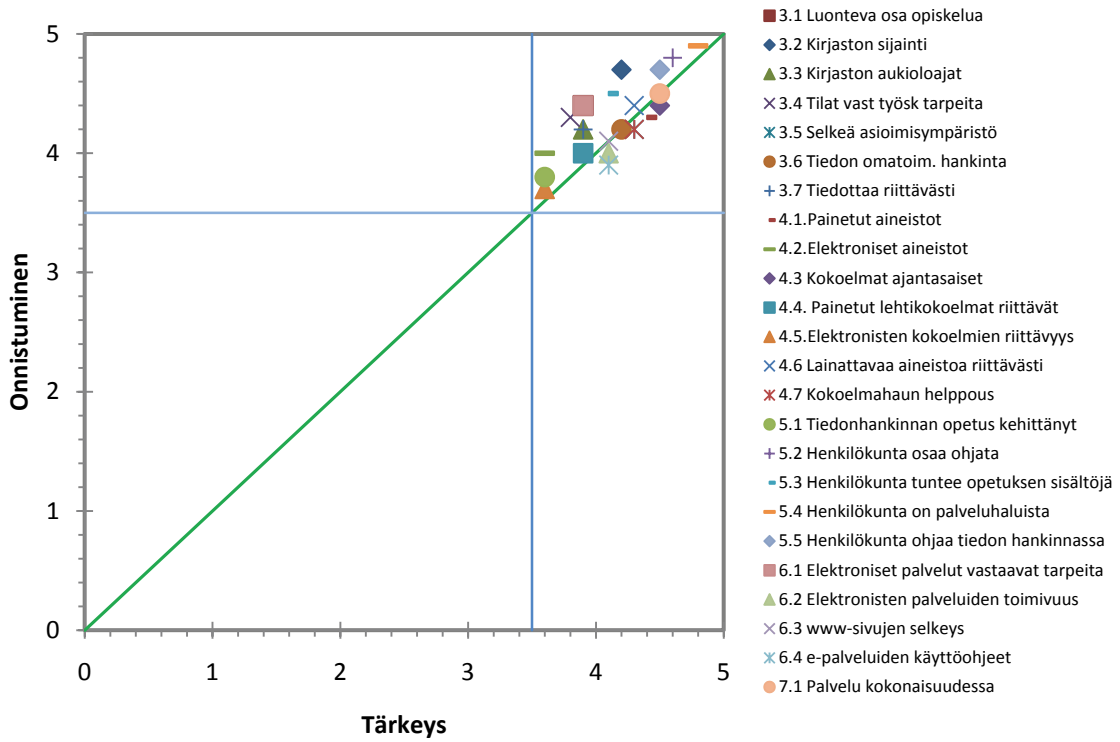
AMK-opiskelijat:



AMK-opettajat:



Muut henkilökunnan edustajat:



Muut asiakkaat:

