

Marja Pernu

”WE ARE NOT ALL FINNS”

Kansainvälisten tutkinto-opiskelijoiden näkemyksiä Lapin ammattikorkeakoulun kirjastosta ja sen palveluista Kemi-Tornion kampuksella

”WE ARE NOT ALL FINNS”

Kansainvälisten tutkinto-opiskelijoiden näkemyksiä Lapin ammattikorkeakoulun kirjastosta ja sen palveluista Kemi-Tornion kampuksella

Marja Pernu
Opinnäytetyö
Syksy 2014
Kirjasto- ja tietopalvelun
koulutusohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Kirjasto- ja tietopalvelu

Tekijä: Marja Pernu

Opinnäytetyön nimi: ”We are not all Finns”: kansainvälisten tutkinto-opiskelijoiden näkemyksiä Lapin ammattikorkeakoulun kirjastosta ja sen palveluista Kemi-Tornion kampuksella

Työn ohjaaja: Ulla Virranniemi

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2014

Sivumäärä: 82 + 3 liitesivua

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää kansainvälisten tutkinto-opiskelijoiden käsityksiä Lapin ammattikorkeakoulun kirjastosta ja sen palveluista Kemi-Tornion kampuksella. Tarkoituksena oli saada tietoa siitä, mitä mieltä opiskelijat ovat kirjastonkäytön ja tiedonhankinnan opetuksesta sekä eri vuorovaikutustilanteiden ja tiedottamisen onnistumisesta, jotta kirjastopalveluja voitaisiin kehittää opiskelijoiden tarpeet huomioon ottaen. Työn toimeksiantajana on Lapin ammattikorkeakoulun kirjasto.

Opinnäytetyössä käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, ja siihen tarvittava aineisto kerättiin kyselylomakkeella. Tietoperusta koostuu useasta eri osasta. Ensimmäisessä osassa selvitetään koulutuksen kansainvälistymistä ja opiskelua vieraassa maassa. Toisessa osassa käydään läpi kulttuurien välisiä eroja, viestintää ja vieraan kulttuurin kohtaamiseen liittyvää teoriaa. Kolmannessa osassa kerrotaan kirjaston tarjoamista palveluista, asiakaspalvelusta ja tiedottamisesta sekä näiden merkityksestä asiakkaalle. Lähdemateriaalina on käytetty painettuja kirjoja, tutkimusartikkeleita ja erilaisia digitaalisia lähteitä.

Tutkimuksen mukaan kirjastolla oli tärkeä rooli kansainvälisten opiskelijoiden opinnoissa. Opiskelijat kaipaavat kuitenkin enemmän tietoa kirjaston palveluista ja niiden käytöstä, sillä kirjastonkäytön opetus ei antanut siihen riittävää valmiutta. He olivat jokseenkin tyytyväisiä saamaansa tiedonhankinnan opetukseen, mutta turvautuivat mielellään Googleen etsiessään tietoa. Opiskelijat olivat tyytyväisiä myös kirjaston asiakaspalveluun ja pitivät henkilökunnan ja opiskelijoiden välistä vuorovaikutusta onnistuneena. Opiskelijoiden mielestä tiedottaminen, ohjeet ja säännöt olivat selkeitä, mutta he kokivat tiedotuksen osin riittämättömäksi.

Kirjastonkäytön ja tiedonhankinnan opetus tulisi suunnitella kansainvälisten opiskelijoiden tarpeet huomioon ottaen, jotta palvelujen käyttö lisääntyisi ja monipuolistuisi. Tiedottamista tulisi lisätä ja sitä tulisi jakaa useamman eri kanavan kautta. Kirjaston tulisi tiedottaa sellaisistakin asioista, jotka tuntuvat suomalaisista opiskelijoista itsestään selviltä.

Asiasanat: ammattikorkeakoulukirjastot, palvelut, asiakaspalvelu, tiedonhankinnan opetus, kirjastonkäytön opetus, viestintä, kansainväliset opiskelijat

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree programme in Library and Information Services

Author: Marja Pernu

Title of thesis: "We are not all Finns": international degree students' perceptions of the library and its services at Lapland University of Applied Sciences on the Kemi-Tornio campus

Supervisor: Ulla Virranniemi

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2014

Number of pages: 82 + 3

The purpose of this thesis was to gather information on international degree students' perceptions of the library and its services at Lapland University of Applied Sciences on the Kemi-Tornio campus. The aim was to find out what international students think about library orientation and information skills instruction and how interaction with librarians and informing succeed. The purpose is to produce better library services for international students. The thesis was commissioned by the library of the Lapland University of Applied Sciences.

The study was executed through quantitative research method and the material was collected by questionnaire. The framework was divided into three different parts: The first part consists of the internationalization of education and studying in a foreign country. The second part deals with differences of culture, communication and meeting foreign culture. The third part consists of library services, customer service and informing in the library.

According to the study a library had an important role in international students' studies. Students needed more information about library services because library orientation didn't provide transferable skills sufficiently. Information skills instruction was regarded as satisfactory to certain extent. However, the students searched information rather from Google than from library's databases. They were also satisfied with the library staff and liked that communication with personal was successful. In addition, students were satisfied with the clearness of informing, instructions and rules but hoped that informing could be more.

Library orientation and information skills instruction should be planned so that the needs of international students will also be taken into account. In this way students would use library services more often and more variously. The library has to inform international students by means of different channels in English. In addition, the study shows that international students should be informed about issues which are self-evident among Finnish students.

Keywords: university of applied sciences libraries, service, customer service, library orientation, information skills instruction, communication, international students

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	9
3	KANSAINVÄLISYYS JA OPISKELU VIERAASSA MAASSA.....	10
3.1	Kansainväliset opiskelijat suomalaisessa korkeakoulussa	10
3.2	Kansainväliset opiskelijat Lapin ammattikorkeakoulun Kemi-Tornion kampuksella..	13
4	KULTTUURIEROT.....	15
4.1	Kulttuurien välisiä eroja	16
4.2	Kulttuurien välinen viestintä.....	19
4.3	Vieraan kulttuurin kohtaaminen	20
4.4	Kirjasto monikulttuurisuuden keskiössä.....	21
5	KIRJASTO OPISKELUN TUKENA JA PALVELUJEN TARJOAJANA	23
5.1	Palvelu ja sen laatu	23
5.2	Kirjastopalvelut opiskelun tukena	24
5.3	Asiakaspalvelu osana palveluprosessia	26
5.4	Tiedottaminen ja kirjallinen viestintä	31
5.5	Kirjastopalvelut Lapin ammattikorkeakoulun Kemi-Tornion kampuksella	32
6	AIEMMIN TEHDYT TUTKIMUKSET SUOMESSA.....	35
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	37
7.1	Työn tavoitteet, tutkimusongelmat ja tutkimuskysymykset	37
7.2	Tutkimusmenetelmän valinta.....	38
8	TUTKIMUSTULOKSET	41
8.1	Opiskelijoiden kirjastonkäyttö Lapin ammattikorkeakoulussa	45
8.2	Kirjastonkäytön opetus	48
8.3	Tiedonhankinnan opetus	52
8.4	Kirjastonhoitajuus ja eri vuorovaikutustilanteet asiakaspalvelussa	55
8.5	Tiedottaminen ja kirjallinen viestintä	58
8.6	Odotuksia, toiveita ja tyytyväisyyden eleitä	61
9	JOHTOPÄÄTÖKSET	63
9.1	Näkemyksiä kirjastonkäytön opetuksesta.....	64
9.2	Näkemyksiä tiedonhankinnan opetuksesta	65

9.3	Asiakaspalvelu ja eri vuorovaikutustilanteet kirjastohenkilökunnan kanssa.....	66
9.4	Tiedottaminen ja sen onnistuminen.....	68
9.5	Muita toiveita ja odotuksia kirjastopalvelujen kehittämiseksi	68
10	POHDINTA.....	70
	LÄHTEET.....	75
	LIITTEET	83

1 JOHDANTO

Kulttuurinen, kielellinen ja kansallinen monimuotoisuus näkyy tänä päivänä suomalaisessa yhteiskunnassa yhä selkeämmin. Se on nähtävissä myös korkeakoulujen arjessa, sillä kansainvälisten opiskelijoiden määrä on kasvanut nopeasti. Ulkomaalaiset opiskelijat ovat tuoneet opiskelu-ympäristöön kaivattua monikulttuurisuutta ja kansainvälistäneet koulutuksen sisältöä. Samalla he ovat tarjonneet korkeakoulun henkilökunnalle ja muille opiskelijoille mahdollisuuden saada kansainvälistä kokemusta.

Kansainvälistyminen koskettaa kaikkia korkeakoulu-yhteisön toimintoja – myös ammattikorkeakoulukirjastoa. Tänä päivänä kirjaston asiakkaina on suomenkielisten lisäksi monia eri kieliä puhuvia ja monista eri kulttuureista tulevia opiskelijoita. Tämä on muuttanut arjen kohtaamislanteita ja tuonut ihmisten väliseen vuorovaikutukseen uudenlaisia haasteita. Monikulttuurisessa kirjastossa toimiminen edellyttää kielellisten valmiuksien lisäksi myös kulttuurisia valmiuksia. On osattava ottaa huomioon eri kulttuuritaustaisten asiakkaiden tavat toimia ja käyttää kirjastopalveluja. Entistä useammin on mietittävä, millä tavalla vuorovaikutus ja palvelut saadaan toimimaan niin, että opiskelijoille voidaan luoda kannustava opiskelu-ympäristö.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia kansainvälisten opiskelijoiden käsityksiä Lapin ammattikorkeakoulun Kemi-Tornion kampuksen kirjastosta ja sen palveluista. Kansainväliset opiskelijat tulevat vieraista kulttuureista, joissa kirjastopalvelujen käyttötavat voivat poiketa huomattavastikin suomalaisesta kirjastokulttuurista. Tämän takia opiskelijoiden odotukset kirjastoa ja sen palveluja kohtaan voivat olla erilaiset. Myös kulttuurin säätelemät tavat viestiä saattavat poiketa toisistaan. Yhteentörmäyksiä saattaa tulla esimerkiksi puutteellisen kielitaidon ja tiedotuksen johdosta tai esimerkiksi siitä, että henkilökunnalla ei ole riittävästi tietoa ja ymmärrystä monikulttuurisuudesta. Aina ei tule edes ajatelleeksi, että vieraasta kulttuurista tulevat opiskelijat saattavat tarvita kirjastolta toisenlaista tukea, kuin mitä suomalaisille opiskelijoille on totuttu tarjoamaan.

Työn tavoitteena on toteuttaa kirjastopalveluja koskeva kysely ulkomaalaisille opiskelijoille, jotka suorittavat alemmaa korkeakoulututkintoa. Kansainväliset tutkinto-opiskelijat asuvat vieraassa maassa 3–4 vuotta ja joutuvat siksi sopeutumaan uuteen ympäristöön syvällisemmin kuin opiskelijavaihdossa olevat opiskelijat. Näin ollen opiskelu vieraassa kulttuurissa voi olla tutkinto-opiskelijoille haasteellisempaa tai ainakin työläämpää. Tavoitteena on saada tietoa siitä, mitä

opiskelijat ajattelevat ammattikorkeakoulukirjastostamme, jotta kirjastopalveluja voitaisiin kehittää heidän tarpeensa huomioon ottaen. Aihe on ajankohtainen, koska ulkomaalaisten opiskelijoiden määrä kasvaa koko ajan. Tutkimuksen tärkeyttä puolustaa se, että korkeakoulujen kansainvälistymistä ja opiskelijaliikkuvuutta pidetään tänä päivänä yhä tärkeämpänä. Kirjaston tulisi omalta osaltaan olla luomassa sellaisia puitteita, että kansainvälistyminen olisi mahdollista.

Opinnäytetyön tietoperusta muodostuu useasta eri osasta. Ensimmäisessä osassa selvitetään koulutuksen kansainvälistymistä ja opiskelua vieraassa maassa. Toisessa osassa käydään läpi kulttuurien välisiä eroja, kulttuurien välistä viestintää ja vieraan kulttuurin kohtaamiseen liittyvää teoriaa. Kolmannessa tietoperustassa kerrotaan kirjaston tarjoamista palveluista, asiakaspalvelusta ja kirjallisesta viestinnästä sekä näiden merkityksestä asiakkaalle. Lähdemateriaalina on käytetty painettuja kirjoja, tutkimusartikkeleita ja erilaisia digitaalisia lähteitä. Lapin ammattikorkeakoulun Kemi-Tornion kampukseen liittyvää tietoa on saatu opintotoimistosta sekä kansainväliisiin asioihin perehtyneeltä henkilökunnalta.

2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana on Lapin ammattikorkeakoulun kirjasto. Kirjasto on osa sopimusperustaista Lapin korkeakoulukirjastoa, johon kuuluvat myös Arktisen keskuksen kirjasto ja Lapin yliopiston kirjasto. Lapin korkeakoulukirjastolla on tällä hetkellä seitsemän toimipistettä. Niistä kolme sijaitsee Kemi-Tornion kampuksella ja neljä Rovaniemellä. Yhdessä ne muodostavat Lapin suurimman tiede-, taide- ja ammattikirjallisuuden kokoelman. Kirjastossa on monipuolisia työskentely- ja opiskelutiloja erilaisine laitteineen. Kirjasto tarjoaa asiakkailleen muun muassa aineistoihin liittyviä asiantuntijapalveluja, kirjastonkäytön opetusta sekä tiedonhankinnan koulutusta. Kirjasto tarjoaa palvelujaan myös verkon kautta. (Lapin korkeakoulukirjasto 2014a, viitattu 29.3.2014.)

Lapin korkeakoulukirjaston tehtävänä on palvella organisaatioidensa opiskelun, opetuksen, tutkimuksen, kehitystoiminnan ja tiedeviestinnän tarpeita. Tämän vuoksi kirjaston hankkimat kokoelmat painottuvat lähinnä yliopiston ja ammattikorkeakoulun opetus- ja tutkimusaloihin. Kirjasto tarjoaa asiakkaiden käyttöön painettujen kirjojen ja lehtien lisäksi myös verkkokirjoja ja -lehtiä sekä lukuisia koti- ja ulkomaisia tietokantoja. Kirjasto on kaikille avoin, mutta palvelee pääasiassa Lapin korkeakoulujen opiskelijoita ja henkilökuntaa. (Lapin korkeakoulukirjasto 2014a, viitattu 29.3.2014.)

Lapin ammattikorkeakoulun kirjasto perustettiin vuoden 2014 alussa. Tuolloin siihen yhdistyivät Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun ja Rovaniemen ammattikorkeakoulun kirjastot. Kirjastopalveluja tarjotaan sekä Kemi-Tornion että Rovaniemen kampuksella. Kemi-Tornion kampuksen kirjastopalveluja alettiin kehittää kuitenkin jo vuonna 1992 entisen Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun saadessa väliaikaisen toimiluvan. Tänä päivänä kirjastot Lapin ammattikorkeakoulussa ovat olennainen osa opiskelijan oppimisympäristöä. Kirjasto toimii Kemi-Tornion kampuksella kolmessa eri toimipisteessä: Kemissä Kosmoskirjastossa ja Terveysalan kirjastossa sekä Torniossa Minervakirjastossa. Kampuksen kirjastot palvelevat ammattikorkeakoulun hyvinvointipalvelujen, kaupan ja kulttuurin sekä teollisuuden ja luonnonvarojen osaamisaloja.

3 KANSAINVÄLISYYS JA OPISKELU VIERAASSA MAASSA

Kansainvälisyys on ollut jo pitkään korkeakoulujen päätavoitteena (Opetusministeriö 2009, 12, viitattu 14.2.2014). Euroopan sisällä kansainvälistymistä on edesauttanut vuonna 1999 käynnistetty niin kutsuttu Bolognan prosessi. Sen tavoitteena oli synnyttää yhteinen eurooppalainen korkeakoulutusalue vuoteen 2010 mennessä ja parantaa samalla korkeakoulutuksen kilpailukykyä ja vetovoimaa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014a, viitattu 8.2.2014.)

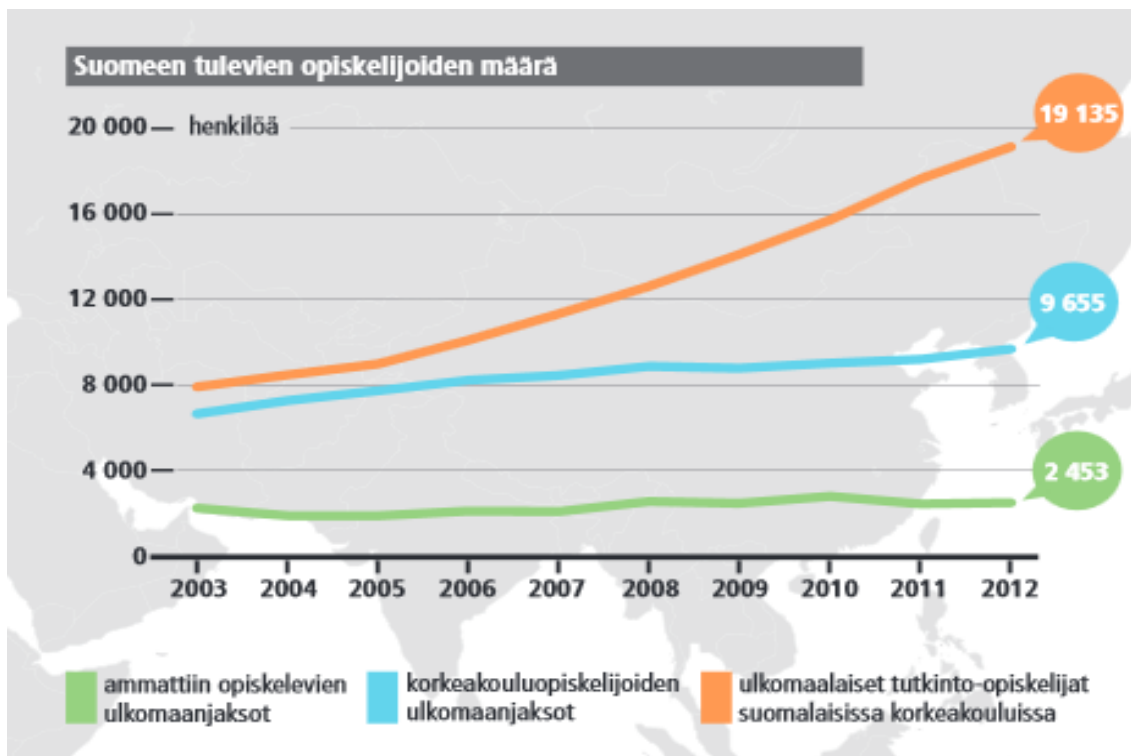
Myös Opetusministeriö on pyrkinyt edistämään kansainvälisyyttä laatimalla korkeakouluille kansainvälistymisstrategian vuosille 2009–2015. Strategian ensimmäisenä tavoitteena on luoda Suomesta aidosti kansainvälinen korkeakoulu yhteisö, joka antaa valmiudet työskennellä kansainvälisessä toimintaympäristössä. Toinen tavoite koskee korkeakoulujen laadun lisäämistä niin, että niistä tulee kansainvälisesti tunnettuja ja vetovoimaisia. Kolmantena tavoitteena on ollut lisätä korkeakoulutuksen ja osaamisen vientiä ulkomaille. Neljäs tavoite koskee monikulttuurisen korkeakoulu yhteisön ja kansalaisyhteiskunnan vahvistamista. Viides tavoite liittyy globaalin vastuun edistämiseen. Se voidaan saavuttaa esimerkiksi osallistumalla globaalien ongelmien ratkaisemiseen ja kehitysmaiden oman osaamisen vahvistamiseen. Myös toiminnan perustaminen eettisesti kestäväälle pohjalle edesauttaa tavoitteen toteutumista. (Opetusministeriö 2009, 9–11.)

Ulkomaalaisten opiskelijoiden oletetaan siis omalta osaltaan kansainvälistävän suomalaista korkeakoulutusta, luovan monikulttuurisia opiskelu ympäristöjä ja jäävän Suomeen suoritettuaan korkeakoulututkinnon (Kovalainen 2011, 200). Kansainvälistymistä mitataan muun muassa korkeakoulujen kansainvälisillä opiskelijavaihoilla (Lasonen 2009, 86). Kansainvälinen koulutus antaa opiskelijoille valmiudet työskennellä kansainvälisessä toimintaympäristössä. Ulkomailla opiskelu parantaa muun muassa kielitaitoa sekä vieraiden kulttuurien ja yhteiskuntajärjestelmien ymmärrystä. Samalla opiskelijat vahvistavat oman alansa ja alueensa potentiaalia, osaamisen tasoa ja kykyä osallistua kansainvälisille työmarkkinoille. (Haahtela 2009, 13–14.)

3.1 Kansainväliset opiskelijat suomalaisessa korkeakoulussa

1990-lukua voidaan pitää Suomen korkeakoulujen kansainvälistymisen ensimmäisenä vuosikymmenenä. Vuonna 1990 Suomessa arvioitiin olevan noin 1 000 ulkomaalaista tutkinto- ja vaih-

to-opiskelijaa. (Lairio, Puukari & Taajamo 2013, 258.) 2000-luvulla korkeakouluissa opiskelevien ulkomaalaisten määrä lähti vahvaan nousuun. Kansainvälisen henkilövaihdon keskuksen, CIMOn mukaan vuonna 2012 suomalaisissa korkeakouluissa oli 19 135 tutkinto-opiskelijaa (Kuvio 1). Jo tuolloin päästiin lähelle Opetus- ja kulttuuriministeriön asettamaa tavoitetta, jonka mukaan vuonna 2015 Suomessa tulisi olla noin 20 000 kansainvälistä korkeakouluopiskelijaa. (Garam & Korkala 2013, 5–7, viitattu 12.12.2013.)



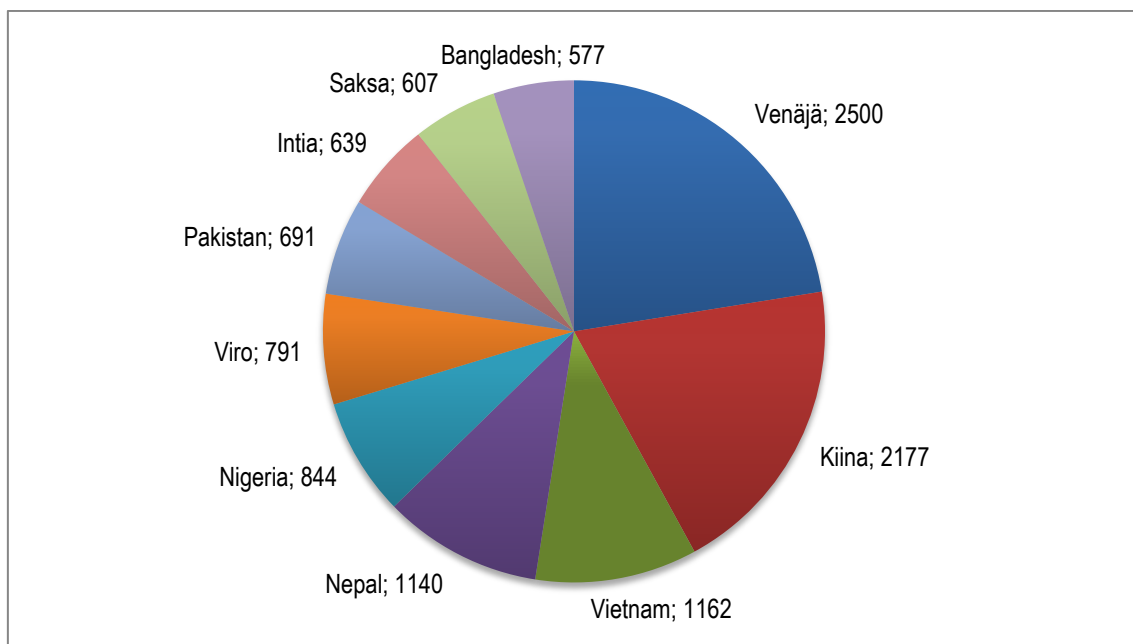
KUVIO 1. Suomeen tulevien opiskelijoiden määrän kehitys vuosina 2003 - 2012 (Garam & Korkala 2013, 5, viitattu 12.12.2013)

Tutkintoa suorittavien ulkomaalaisten opiskelijoiden määrän nopea kasvu johtuu systemaattisesta panostamisesta rekrytointiin. Tämä tarkoittaa sitä, että korkeakoulut ovat ottaneet vakavasti Opetusministeriön laatiman strategian ja lisänneet englanninkielisen koulutuksen tarjontaa. Opiskelijamäärien kasvua on lisännyt myös se, että ulkomaalaisten suorittamat tutkinnot on määritelty yhdeksi korkeakoulujen rahoituksen kriteeriksi. Näiden tekijöiden ansiosta kaikissa suomalaisissa yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa voi opiskella englannin kielellä. Ulkomaalaisten vaihto- ja tutkinto-opiskelijoiden määrä vastaa yhteensä jo lähes 10 %:a kaikista korkeakouluopiskelijoista.

Tutkinto-opiskelijoiden osuus tästä on 6,2 %. Kansainvälisesti katsottuna se on kuitenkin keskimääräistä alhaisempi. (Garam & Korkala 2013, 5–7, viitattu 12.12.2013.)

Kansainvälisten tutkinto-opiskelijoiden opiskelupaikan valintaa ohjaavat maailmanlaajuiset koulutusmarkkinat. Kansainvälisesti tunnetut korkeakoulut houkuttelevat opiskelijoita, mutta koulutuspaikkoja ei riitä kaikille halukkaille. Eniten opiskelijoita suuntaa ulkomaille Aasiasta, erityisesti Kiinasta, Intiasta ja Koreasta. Suosituimpia kohteita ovat Yhdysvallat, Britannia, Australia, Saksa, Ranska ja Kanada. Niihin päätyi OECD:n tilastojen mukaan vuonna 2011 lähes puolet kaikista ulkomailla opiskelevista. (sama, 7–14.)

Suomalaisiin korkeakouluihin tulee nykyään opiskelijoita yhtä paljon Euroopasta kuin Aasiastakin, vaikkakin Euroopan osuus on pienentymässä Aasian ja Afrikan osuuden puolestaan kasvaessa. Eniten tutkinto-opiskelijoita tulee Venäjältä ja Kiinasta. Myös Vietnamista, Nepalista, Nigeriasta, Pakistanista, Intiasta ja Bangladeshista tulevien opiskelijoiden määrä on kasvanut nopeasti (Kuvio 2). Tämä johtuu siitä, että kyseisten maiden oma korkeakoulujärjestelmä ei ole pystynyt vastaamaan koulutuksen kasvaneeseen kysyntään. (sama, 14.)



KUVIO 2. Suomessa vuonna 2012 opiskelleiden ulkomaalaisten tutkinto-opiskelijoiden määrän jakautuminen 10 yleisimmän kansallisuuden mukaan (Garam & Korkala 2013, 15, viitattu 12.12.2013)

Taajamo (2005, 34) toteaa, että Suomeen tulevat opiskelijat kuulevat opiskelumahdollisuuksista aiemmin täällä opiskelleilta tai vaihtoehtoisesti kontakteja suomalaisiin korkeakouluihin hankkineilta professoreiltaan ja lehtoreiltaan. Toisaalta Suomi on voinut tulla tutuksi ja mielenkiintoa herättäväksi kohteeksi esimerkiksi kehitysysteistyösuhteiden kautta (Garam & Korkala 2013, 14, viitattu 12.12.2013). Suomea pidetään kiinnostavana opiskelumaana etenkin korkeatasoisen opetuksen johdosta. Lisäksi Suomi tunnetaan edullisena opiskelumaana. Muun muassa köyhistä maista tulevat opiskelijat arvostavat ilmaista koulutusta, edullisia opiskelija-asuntoja ja muita opiskelijaetuuksia. Kiinnostusta Suomessa opiskeluun lisäävät myös englanninkielinen opetus sekä mielenkiintoiset opintoalat ja kurssit, vaikkakin opiskelijoiden ensisijaisena toiveena on yleensä päästä opiskelemaan johonkin englanninkieliseen maahan. Suomi houkuttelee opiskelijoita myös luontonsa ja eksoottisuutensa sekä turvallisuutensa vuoksi. (Taajamo 2005, 34–35.)

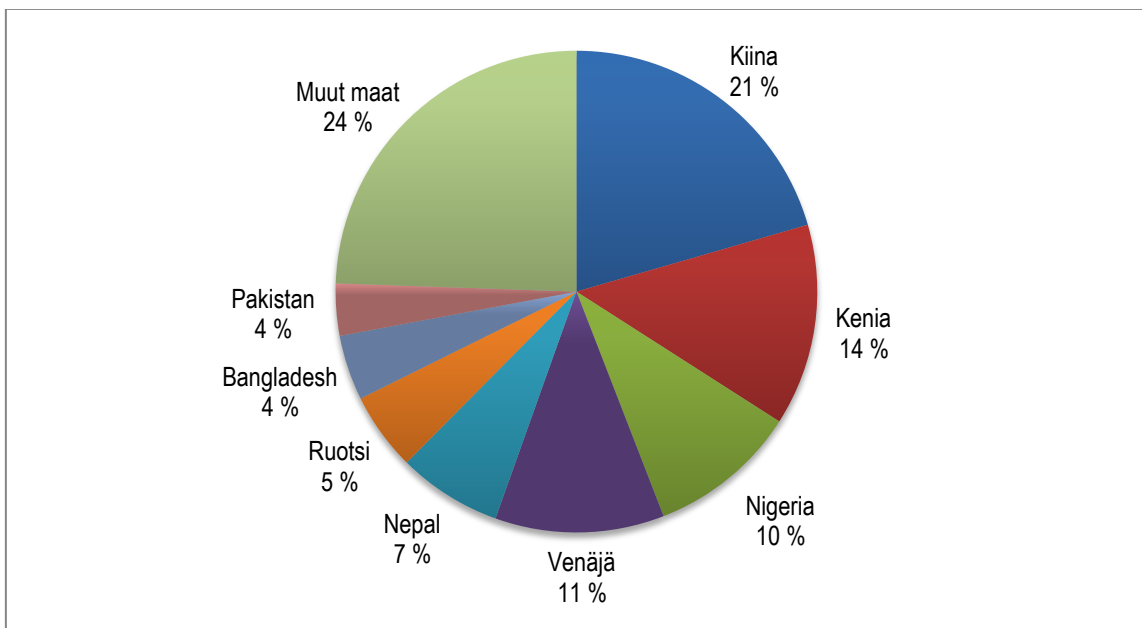
3.2 Kansainväliset opiskelijat Lapin ammattikorkeakoulun Kemi-Tornion kampuksella

Lapin ammattikorkeakoulun Kemi-Tornion kampus on panostanut kansainvälisyyteen jo Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun perustamisesta lähtien. Kansainvälistymistä ovat tukeneet muun muassa vieraskieliset koulutusohjelmat. (Pulkkinen, sähköpostiviesti 6.2.2014.) Ensimmäinen kansainvälinen koulutus käynnistyi vuonna 1995 tietojenkäsittelyn koulutusohjelmassa Tornion liiketalouden ja tietotekniikan koulutusyksikössä. Seuraavana vuonna vieraskieliset koulutusohjelmat käynnistyivät Kemissä tekniikan ja terveysalan koulutusyksiköissä. Vuonna 1997 alkoi puolestaan liiketoiminnan englanninkielinen koulutus Torniossa ja vuotta myöhemmin Kemissä. Koulutukseen osallistui suomalaisten lisäksi myös kiinalaisia, venäläisiä ja ruotsalaisia opiskelijoita. (Heikkilä 2002, 69.) Vuonna 2000 ammattikorkeakoulu aloitti vieraskielisen koulutuksen tarjonnan kaikilla koulutusaloilla. Samalla ulkomaalaisten opiskelijoiden osuus vieraskielisissä koulutusohjelmissa kasvoi kotimaisten opiskelijoiden määrän puolestaan hiipuesssa. (Pulkkinen, sähköpostiviesti 6.2.2014.)

Opetusministeriön vuonna 2009 julkaiseman korkeakoulujen kansainvälistymisstrategian myötä Kemi-Tornion ammattikorkeakoulusta alettiin rakentaa aitoa kansainvälistä korkeakoulua. Ammattikorkeakoulun strategioissa kansainvälistyminen määriteltiin avainalueeksi, koko toimintaa läpileikkaavaksi osaamisalueeksi. Kehittämisen painopistealueeksi määriteltiin englanninkieliset koulutusohjelmat, joiden tuli vastata kansainvälisen globaalien työelämän tarpeisiin. Kansainvälistä

liikkuvuutta ja kansainvälisten opiskelijoiden määrää lisättiin. Myös tukipalveluja kehitettiin opintojen sujuvuuden varmistamiseksi. (Pulkkinen, sähköpostiviesti 6.2.2014.)

Nykyään kansainvälisyys on osa ammattikorkeakoulun arkea. Vuonna 2012 Kemi-Tornion ammattikorkeakoulussa opiskeli yhteensä noin 250 ulkomaalaista tutkinto-opiskelijaa. Yli puolet heistä oli kotoisin Kiinasta, Keniasta, Nigeriasta ja Venäjältä (Kuvio 3). (Korkeamaa, sähköpostiviesti 11.2.2014.)



KUVIO 3. Kansainvälisten opiskelijoiden osuus maittain vuonna 2012 Kemi-Tornion ammattikorkeakoulussa (Korkeamaa, sähköpostiviesti 11.2.2014)

Viimeisen kymmenen vuoden aikana opiskelijoita on tullut 49 eri maasta (Korkeamaa 11.2.2014, sähköpostiviesti). Vuoden 2014 keväällä Lapin ammattikorkeakoulussa opiskeli noin 400 ulkomaalaista tutkinto-opiskelijaa. Heistä 185 opiskeli Kemi-Tornion kampuksella. Opetusta tarjottiin International Business Management, Business Information Technology, Business Management ja Nursing -koulutusohjelmissa. (Korkeamaa, sähköpostiviesti 17.3.2014.)

Tutkinto-opiskelijoiden lisäksi myös vaihto-opiskelijat ovat kansainvälistäneet opiskeluympäristöä. Esimerkiksi vuonna 2012 Kemi-Tornion ammattikorkeakoulussa opiskeli yhteensä 62 opiskelijaa Aasiasta, Afrikasta, Pohjois-Amerikasta ja kahdestatoista eri Euroopan maasta. (Kehusmaa, sähköpostiviesti 8.4.2014.)

4 KULTTUURIEROT

Ulkomaalaiset opiskelijat ovat omalta osaltaan olleet luomassa suomalaisesta yhteiskunnasta monikulttuurista (Pitkänen 2011, 11). Sana monikulttuurisuus voidaan määritellä monella eri tavalla. Rädyn (2002, 46–47) mukaan se tarkoittaa erilaisuuden hyväksymistä, tasa-arvoista rinnakkaiseloa yksilöiden ja kulttuurien välillä sekä molemminpuolista kunnioitusta. Huttunen ja kumppanit (2005, 26) toteavat, että monikulttuurisessa yhteiskunnassa on tavalla tai toisella samanaikaisesti läsnä monia eri kulttuureja. Monikulttuurisuus syntyy kulttuurien kohtaamisesta ja molemminpuolisesta oppimisesta (Työperusteisen maahanmuuton sanasto 2010, 52, viitattu 22.3.2014).

Korkeakoulutuksen toimintaympäristön kansainvälistyminen tuo mukanaan erilaisia haasteita ja vaatimuksia niin opiskelijoille kuin kirjaston henkilökunnallekin. Kansainvälisiltä opiskelijoilta edellytetään kielitaidon lisäksi uusien viestintätapojen oppimista, jotta sopeutuminen vieraaseen kulttuuriin ja oppimisympäristöön onnistuisi mahdollisimman kivuttomasti (Lairio ym. 2013, 260). Kirjaston tehtävänä osana korkeakoulua on olla luomassa sellaista ilmapiiriä, jossa opiskelijoiden kotoutuminen ja opiskelulle asetetut tavoitteet voisivat toteutua. Tämä edellyttää kulttuurien monimuotoisuuden ymmärtämistä ja erilaisuuden hyväksymistä.

Kulttuurin käsite voidaan ymmärtää monella eri tavalla. Useissa länsimaissa sillä tarkoitetaan mielen sivistämistä ja korkeakulttuuria, kuten kasvatusta, taidetta tai kirjallisuutta. Kulttuuri voidaan nähdä myös paljon laajemmassa merkityksessä etenkin puhuttaessa kulttuurien välisestä kohtaamisesta. (Räty 2002, 42.) Siihen voidaan katsoa kuuluvan kaikki arkipäivään liittyvät yksinkertaisetkin asiat, kuten tervehtiminen tai vaikkapa tietyn fyysisen etäisyyden pitäminen toiseen ihmiseen. Kulttuuri säätelee esimerkiksi sitä, miten tunteita osoitetaan tai jätetään osoittamatta. (Hofstede, Hofstede & Minkov 2010, 5–6.) Kulttuurin kautta hahmotetaan muun muassa, kuka luokassa on opettaja ja millainen pukeutuminen opettajalle tai kirjaston henkilökunnalle on soveliaista (Räty 2002, 43). Myös erilaiset kasvoniilmeet ja äänenvoimakkuudet saavat eri kulttuureissa erilaisia merkityksiä (Lewis 2012, 157–158).

Kulttuurin katsotaan muodostuvan samassa sosiaalisessa ympäristössä elävien ihmisten ja yhteisöjen tavoista, arvostuksista ja uskomuksista (Frisk & Tulkki 2005, 11). Sanattomien sopimusten vaikutuksesta näistä on muovautunut samaan kulttuuriryhmään kuuluvien yhtenäinen käyttäyty-

mismalli – tapa elää (Huttunen ym. 2005, 26; Hofstede ym. 2010, 5–6). Kulttuuri hallitsee ihmisten toimintaa niin automaattisesti, että se havaitaan vasta sitten, kun joku toimii totutusta poikkeavalla tavalla (Räty 2002, 43). Hofstede ja kumppanit korostavat, että kulttuuri on opittua toimintaa. Se ei ole geeneissä, vaan se on syntynyt ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Kulttuuri on aina kollektiivista eli yhteisöllistä, ja se erottaa ryhmät toisistaan. (2010, 6.)

Kulttuuriset ominaisuudet ovat havaittavissa kansan käyttäytymisessä, vaikka ihmiset keskenään vaikuttaisivatkin hyvin erilaisilta (Lewis 2012, xvii). Esimerkiksi japanilaisia pidetään charmikkaina, amerikkalaisia valmiina ottamaan riskejä, brittejä hienovaraisen huumorin omaavina, saksalaisia puolestaan velvollisuudentuntoisina (Lewis, xvii, 181, 197, 227). Nämä ominaisuudet ovat kuitenkin suhteellisia, sillä eri kulttuureissa elävien piirteet ja käyttäytyminen nähdään aina omaa, luonnollisimmalta tuntuvaa kulttuuritaustaa vasten (sama, 21–23).

Kulttuurit voivat vaihdella myös kansojen sisällä, vaikka puhutaankin tyypillisestä amerikkalaisesta tai aasialaisesta kulttuurista (Räty 2002, 54). Lisäksi kaikki kulttuurit saavat vaikutteita toisista kulttuureista (Huttunen ym. 2005, 29). Tänä päivänä kulttuurit ovat jatkuvassa muutostilassa, koska ihmiset liikkuvat ja ovat yhä enemmän tekemisissä toisten ihmisten ja kulttuurien kanssa (Korhonen 2013, 59). Monet kulttuurierot säilyvät kuitenkin voimakkaina, vaikka maassa tapahtuisi suurikin yhteiskunnallinen muutos (Nieminen 2009, 15). Jako eri kulttuureihin auttaa selittämään, miten eri kulttuurien edustajat toimivat eri tilanteissa (Frisk & Tulkki 2005, 20). Tällaiset yleistykset eli stereotypiat ehkäisevät parhaimmillaan kulttuurien yhteentörmäyksiä, tosin pahimmillaan ne voivat olla hyvinkin harhaanjohtavia (sama, 87–88).

4.1 Kulttuurien välisiä eroja

Kulttuureja on luokiteltu monella eri tavalla. Hofstede kuvailee niitä viiden ulottuvuuden avulla. Nämä ulottuvuudet ovat valtaetäisyys, individuaalisuus, epävarmuuden välttäminen ja maskuliinisuus sekä aikääsitys, joka otettiin myöhemmin yhdeksi luokittelun perusteeksi. Näiden ulottuvuuksien pohjalta Hofstede on jakanut valtiot eri kulttuurialueisiin. (Hofstede ym. 2010, 31.)

Yksi tärkeä kulttuureja erottava tekijä on suhtautuminen valtaan. Valtaetäisyys kertoo vallan käytöstä ja sen jakautumisesta sekä ihmisten suhtautumisesta auktoriteetteihin (Frisk & Tulkki 2005, 20). Suuren valtaetäisyyden kulttuurissa valtarakenteet kuuluvat olennaisena osana yhteiskun-

taan. Eri valta-asteikolla olevien keskinäinen vuorovaikutus on tarkoin määrättyä. (Räty 2002, 61–62.) Friskin ja Tulkin (2005, 20) mielestä se tuntuu yhteisössä kuitenkin luonnolliselta samoin kuin ihmisten välinen eriarvoisuuskin. Koulussa tieto nähdään opettajan henkilökohtaisena viisautena, eikä opettajalle voi esittää vastaväitteitä julkisesti (Hofstede ym. 2010, 69). Myös työpaikoilla esimiehet ja työntekijät ovat eriarvoisia (sama, 73). Eriarvoisuus tyydyttää kuitenkin ihmisten riippuvuuden tarvetta ja antaa turvallisuuden tunteen sekä vallassaolijoille että heidän alaisilleen (sama, 77). Suuren valtaetäisyyden maita ovat muun muassa Venäjä sekä Aasian ja Afrikan maat (Vartiainen-Ora 2007, 33).

Pienen valtaetäisyyden kulttuurissa pyritään toimimaan mahdollisimman tasa-arvoisesti. Esimerkiksi koulussa opettajat suhtautuvat oppilaisiin tasavertaisesti ja kannustavat heitä aloitteellisuuteen ja aktiiviseen vuorovaikutukseen. (Hofstede ym. 2010, 67, 69–70.) Taajamo toteaa, että erilainen opiskelukulttuuri ja valinnanvapaus kurssien suorittamisessa saattaa hämmentää etenkin Euroopan ulkopuolelta tulevia opiskelijoita. He eivät aina ole tottuneet tekemään opiskeluun liittyviä valintoja itsenäisesti ja voivat tämän vuoksi kaivata vieraassa kulttuurissa tukea vapautensa hahmottamiseksi. (Taajamo 2005, 46.) Pienen valtaetäisyyden kulttuurissa tasa-arvo näkyy esimiesten ja alaisten välillä (Hofstede ym. 2010, 74). Myös asiakaspalvelijat toimivat palveluhenkisesti ja asiakasta tasa-arvoisesti kohdellen, mikä saattaa tuntua suuren valtaetäisyyden kulttuurista tulevasta henkilöstä oudolta. Kaverillisesti käyttäytyvä työntekijä, joka ei ole kuitenkaan ystävä, saattaa aiheuttaa hämmennystä. (Räty 2002, 62.)

Toinen tärkeä kulttuurieroja aiheuttavista seikoista on yksilön suhde lähiyhteisöönsä, kuten esimerkiksi perheeseen tai opiskelukavereihin. (Frisk & Tulkin 2005, 21; Hofstede ym. 2010, 90–91.) Yhteisöllisessä kulttuurissa ryhmän ja sen jäsenten yhteinen paras on kaikessa toiminnassa tärkeämpää kuin yksilön omat henkilökohtaiset tarpeet ja tavoitteet (Räty 2002, 58). Yksilöllä ei esimerkiksi ole omaa henkilökohtaista mielipidettä, vaan asioista päätetään ryhmässä (Hofstede ym. 2010, 107). Yhteisöllisessä kulttuurissa elävät ovat suuren valtaetäisyyden omaavia maita (sama, 102–103). Niihin kuuluvat muun muassa Aasian, Afrikan ja Etelä-Amerikan maat (Puukari & Taajamo 2007, 12).

Yksilökeskeisessä kulttuurissa ihminen nähdään yksilönä omine tarpeineen. Itsenäistä päätöksentekoa pidetään tärkeänä. (Räty 2002, 58–60.) Yksilökulttuuri on voimakasta muun muassa Yhdysvalloissa, Iso-Britanniassa, Kanadassa, Unkarissa ja Alankomaissa (Nieminen 2009, 23). Yksilöllisyyden aste voi kuitenkin vaihdella sekä maiden sisällä että niiden välillä (Hofstede ym.

2010, 92). Rätty (2002, 57) toteaa, että kaikista kulttuureista löytyy molempia piirteitä. Monet yhteisölliset kulttuurit ovat myös muuttumassa yhä yksilökeskeisemmiksi (Frisk & Tulkki 2005, 21).

Kansallisia kulttuurieroja on havaittavissa myös sukupuolten välillä. Hofsteden ja kumppaneiden mukaan jokaisessa yhteiskunnassa on käyttäytymismalleja, joiden katsotaan biologisista eroista riippumatta sopivan paremmin joko naisille tai miehille. Maskuliinisessa kulttuurissa korostuvat kovat arvot, kuten esimerkiksi määrätietoisuus. (2010, 137–138.) Feminiinisessä kulttuurissa arvostetaan muun muassa vaatimattomuutta – asioita, jotka perinteisesti on liitetty naissukupuoleen (Frisk & Tulkki 2005, 21). Kulttuurit näkyvät selkeästi etenkin miesten ja naisten sijoittumisessa eri ammatteihin eri yhteiskunnissa (Hofstede ym. 2010, 137). Esimerkiksi naisten toimiminen kirjastonhoitajana, pankkivirkailijana tai poliisina saattaa hämmästyttää vieraasta kulttuurista tulevaa (Baghbani 2010, 30).

Hofsteden jaottelun mukaan yksi kulttuureja erottava tekijä on epävarmuuden välttäminen. Käsite liittyy epävarmuuden sietokykyyn eli siihen, kuinka turvalliseksi yksilö tuntee itsensä epävarmoissa tilanteissa. Epävarmuutta pyritään välttämään niissä kulttuureissa, joissa tuntemattomat tilanteet tuntuvat uhkaavilta ja aiheuttavat stressiä. (Hofstede 2010, 189–191.) Yllättäviä tilanteita varten on tehty tarkkojakin sääntöjä ja toimintamalleja (Frisk & Tulkki 2005, 20). Esimerkiksi koulussa opettajia pidetään asiantuntijoina, joilla on hallussaan kaikki vastaukset (Hofstede ym. 2010, 205). Kulttuureissa, joissa epävarmuutta siedetään hyvin, yksilö voi toimia epävarmuutta aiheuttavissa tilanteissa parhaaksi katsomallaan tavalla (Frisk & Tulkki 2005, 20). Epävarmuuden koetaan kuuluvan normaaliin elämään. Opiskelijat hyväksyvät esimerkiksi sen, ettei opettaja osaa vastata kaikkiin kysymyksiin. (Hofstede ym. 2010, 206.)

Myös aika mielletään eri kulttuureissa eri tavoin, vaikka sitä pidetäänkin yleismaailmallisena käsitteenä (Lewis 2012, 53). Länsimainen aikakäsitys pohjautuu lineaariseen aikakäsitykseen, jonka mukaan aika etenee jatkuvasti suoraan eteenpäin. (Harjula 1997, 156; Lewis 2012, 60.) Aika koetaan rajalliseksi, joten sitä ei tulisi tuhjata. Suunnitelmallista ajankäyttöä ja täsmällisyyttä pidetään ihanteena, kun taas myöhästymistä pidetään loukkaavana, välinpitämättömyytenä tai jopa arvostuksen puutteena. (Rätty 2002, 64.)

Syklisessä aikakäsityksessä aika etenee sykleissä, toistuvissa jaksoissa uusiutuen koko ajan (Lewis 2012, 57). Aika ei määrää asioiden tapahtumista, vaan päinvastoin – tietyt toistuvat tapahtumat määrittävät ajan kulkua (Harjula 1997, 156). Myöhästymistä ei pidetä epäkohteliaisuutena

eikä loukkaavana, vaan tärkeämpää on elää tilanteen mukaan ja muuttaa suunnitelmia tarvittaessa. Suunnitelmallisuutta saatetaan pitää jopa loukkaavana. (Räty 2002, 64–65.) Erilaiset käsitykset ajankäytöstä hankaloittavat usein kulttuurienvälistä kanssakäymistä. Erilaisuus voidaan kokea jopa epäammattimaisuutena tai henkilön persoonallisuuteen kuuluvana piirteenä. (Salo-Lee, 1998, 60.) Vartiainen-Oran (2007, 37) mukaan syklinen aikakäsitys on yleistä muun muassa Aasiassa.

4.2 Kulttuurien välinen viestintä

Kulttuuri näkyy ihmisten erilaisessa tavassa viestiä ja tulkita saamiaan viestejä. Tämän vuoksi on tärkeää tietää sekä omasta että vieraan kulttuurin viestintäkäyttäytymisestä. (Korhonen 2013, 58, 63).

Viestintä muodostuu sekä sanallisesta että sanattomasta viestinnästä. Niemisen (2009, 33) mukaan sanallinen viestintä tarkoittaa sitä, mitä sanotaan, ja sanaton puolestaan tapaa, jolla asiat sanotaan. Sanallinen viestintä on tärkeää erityisesti matalan kontekstin kulttuureissa, jossa sanat vastaavat tarkasti sitä, mitä tarkoitetaan (Salo-Lee 1998, 59). Esimerkiksi suomalaiset puhuvat asioista niiden oikeilla nimillä ja käyttävät hyvin vähän kiertoilmauksia tai vertauskuvia (Räty 2002, 67). Sanallista viestintää hankaloittaa kuitenkin se, ettei mitään kieltä voi kääntää sanataksasti toiseen kieleen. Tämä johtuu siitä, että kielen sanasto, lauserakenteet ja käyttötilanteet ovat kulttuurisidonnaisia. (Frisk & Tulkki 2005, 49–50.) Viestijä ja kuulija antavat sanoille omat merkityksensä ja tulkitsevat niitä oman kokemusmaailmansa kautta eri tavalla. Tämän vuoksi koskaan ei voi olla varma, tarkoittaako puhuja käyttämillään sanoilla samaa kuin mitä toinen ajattelee. (Räty 2002, 66–67.)

Korkean kontekstin kulttuureissa, johon kuuluvat muun muassa monet Aasian maat, viestintä tapahtuu epäsuorasti (Lehtipuu 2010, 9). Tuolloin sanalliseen viestiin liitetään vertauksia, viittauksia ja sanattomia viestejä, kuten esimerkiksi kasvonilmeitä tai erilaisia äänenvoimakkuuksia (Nieminen 2009, 17). Sanattomalla viestinnällä voi olla merkittävä rooli kulttuurien kohtaamistilanteissa, sillä sanallisen ja sanattoman viestinnän ollessa ristiriidassa uskotaan yleensä helpommin kehon sanomaa, kuten esimerkiksi kasvonilmeitä (Korhonen 2013, 66).

Sanattoman viestinnän tavat opitaan omassa kulttuuriympäristössä eikä niistä olla yleensä tietoisia (Salo-Lee 1998, 30). Kulttuurien välisessä viestinnässä ne saattavat aiheuttaa kuitenkin hämmennystä (Lewis 2012, 159). Muun muassa liian pitkä tai liian vähäinen katsekontakti voi aiheuttaa väärinkäsityksiä. Suomalaisessa kulttuurissa silmiin katsomista pidetään luotettavan ihmisen tunnusmerkkinä. Sen sijaan esimerkiksi Itä-Aasiassa sitä pidetään epäkohteliaisuutena. Monissa Aasian maissa naisen ja miehen välinen suora katsekontakti voidaan tulkita helposti seksuaalisesti tungettelevaksi varsinkin, jos se yhdistyy paljastavaan pukeutumiseen. (Vartiainen-Ora 2007, 45, 49.) Myös pään nyökkääminen ymmärretään eri kulttuureissa eri tavalla. Suomessa se koetaan myöntymisen ja hyväksymisen merkiksi, mutta esimerkiksi Aasiassa se voi merkitä ainoastaan, että puhujaa kuunnellaan. Yksilö saattaa nyökätä, vaikkei olisi ymmärtänytkaan puhujan sanomaa. (Korhonen 2013, 62–63.)

Sanatonta viestintää tarvitaan usein kasvojen säilyttämiseen (Korhonen 2013, 62). Lehtipuun mukaan kasvoilla tarkoitetaan arvonantoa, jota yksilö kokee itsestään. Sillä voidaan tarkoittaa myös yhteisön mielikuvaa yksilöstä. (2010, 207.) Erityisesti aasialaisessa kulttuurissa on tärkeää, että jokainen voi säilyttää ”kasvonsa” keskustelun aikana (Frisk & Tulkki 2005, 71; Hofstede ym. 2010, 110). Tämän takia esimerkiksi ei-sanatonta käytöstä pidetään epäkohteliaana (Hofstede ym. 2010, 106–107). Myöskään omaa tietämättömyyttä tai osaamattomuutta ei tunnusteta, koska se olisi häpeällistä (Frisk & Tulkki 2005, 71). Ymmärtääkseen puhujan viestintää kuulijan tulisi ymmärtää myös puhujan sanatonta viestintää, sillä sanat eivät kerro koko totuutta (Mu 2007, 578). Korhosen (2013, 62) mukaan kasvojen menettämisen pelko liittyy yhteisölliseen kulttuuriin.

4.3 Vieraan kulttuurin kohtaaminen

Vieraan kulttuurin kohtaaminen ja kielikulttuurin muutos voivat olla haasteellisia kansainvälisten opiskelijoiden sopeutumisessa uuteen kulttuuriin (Lairio ym. 2013, 260). Tullessaan vieraaseen kulttuuriin yksilö kokee yleensä ”kuherruskuukauden” eli euforian, jolloin hän innostuu uudesta maasta, sen kulttuurista ja ihmisistä. Euforian kesto riippuu oleskeluajan pituudesta sekä siitä, miten paljon oleskelumaan kulttuuri poikkeaa kotimaan kulttuurista. Alkuinnostuksen jälkeen yksilö kohtaa yleensä kulttuurisokin, jolloin aikaisemmin kiehtovalta tuntuneet asiat alkavat tuntua vastenmielisiltä ja järjettömiltä. (Frisk & Tulkki 2005, 55–56.) Kulttuurisokki liittyy epävarmuuteen, joka johtuu siitä, että omat arvot ja normit tunnetaan uhatuiksi sosiaalisissa tilanteissa (Lairio ym. 2013, 261). Sopeutumisen tarve saa yksilön yleensä toimimaan ympäristön odotusten mukaisesti,

ja vieras kulttuuri alkaa pikkuhiljaa tuntua omalta (Frisk & Tulkki 2005, 56). Sopeutuminen on helpompaa yleensä silloin, kun yksilö muuttaa vieraaseen kulttuuriin vapaaehtoisesti tai tutustuu uuteen kulttuuriin etukäteen (Räty 2002, 120). Lairion ja kumppaneiden (2013, 260) mukaan opiskelijoiden pääsyä osalliseksi vieraaseen kulttuuriin ja oppimisympäristöön helpottaa uusien viestintätapojen opetteleminen jo heti opintojen alkuvaiheessa.

Myös vieraan opiskelijan vastaanottavat tahot, kuten esimerkiksi kirjastotyöntekijät, reagoivat ulkomaalaisiin yleensä tiettyjen toimintatapojen mukaisesti. Aluksi vierasta kulttuuria kohtaan tunnetaan uteliaisuutta. Yksilön jäädessä maahan hänen tapansa saattavat alkaa tuntua omituisilta, vaikka ne olisivatkin hyvien tapojen mukaisia vierailijan kotimaassa. Joutuessaan säännöllisesti tekemisiin vierasmaalaisen kanssa vieraan vastaanottava joutuu huomaamaan, ettei vieraasta kulttuurista tulevia ihmisiä voi arvioida omien arvojen ja käytöstopojen mukaan. (Hofstede ym. 2010, 387.) Kohtaamistilanteisiin liittyvät ennakoasenteet hidastavat yleensä uuteen kulttuuriin integroitumista (Lairio ym. 2013, 260).

Hofsteden ja kumppaneiden mielestä monikulttuurisessa maailmassa selviäminen edellyttää oman kulttuurin ymmärtämistä. On ymmärrettävä omien tapojen ja rutiinien taustalla vaikuttavat kulttuurin muovaamat arvot ja normit. Vasta sen jälkeen on mahdollista ymmärtää muiden maiden kulttuureja ja niiden välisiä eroja. (2010, 424.) Esimerkiksi, kun suomalainen ymmärtää vaatimattomuuden olevan suomalaisen kulttuuriin kuuluva hyve, on hänen helpompi ymmärtää vieraasta maasta tulevaa, joka suomalaisesta kulttuurista katsottuna kerskailee (Vartiainen-Ora 2007, 10).

4.4 Kirjasto monikulttuurisuuden keskiössä

Kansainvälistä liikkuvuutta pidetään koulutuksen kansainvälistymiskehityksen olennaisena osana (Garam 2011, 4, viitattu 10.3.2014). Tämän takia myös korkeakoulukirjastojen on tärkeää vastata kansainvälistymisen haasteisiin (Hirvasniemi 2000, 18). Lovion ja Tiihosen mukaan kulttuurierojen aikaansaamia tilanteita tulee kirjastossa vastaan yhä useammin, koska ulkomaalaisten asiakkaiden määrä lisääntyy koko ajan. Eri kulttuureista tulevilla asiakkailla on omat tavat, tottumukset, arvot ja arvostukset, jotka voivat poiketa huomattavastikin kirjastossa työskentelevän kulttuurista. Esimerkiksi pohjoismaisessa kulttuurissa hyväksyttävänä pidetty käyttäytyminen voi muualta tulleen mielestä olla sopimatonta, tosin tilanne voi näyttäytyä myös päinvastaisena. (2005, 57.)

Ulkomaalaisten opiskelijoiden tarpeet voivat olla hyvinkin erilaiset verrattuna suomalaisten opiskelijoiden tarpeisiin (Hirvasniemi 2000, 7). Hughesin tekemän tutkimuksen mukaan myös kirjaston käyttötavat saattavat poiketa eri kulttuureista tulevilla opiskelijoilla, sillä kotimaan opiskelukulttuuri voi olla hyvinkin erilainen. Kaikki kansainväliset opiskelijat eivät ole aikaisemmin käyttäneet kirjastoa paikkana tiedon etsimiseen, vaan pikemminkin tilana opiskeluun tai vapaa-ajanviettoon. Tämän takia he eivät välttämättä ymmärrä kirjaston prosesseja ja saattavat olettaa, että esimerkiksi lainaaminen on maksullista. (2010, 80–82.) Myös kirjastoa koskevat käytösäännöt saattavat jäädä kielivaikeuksien takia opiskelijalta ymmärtämättä. Lisäksi ongelmia voi aiheutua siitä, että kirjastoja arvostetaan eri maissa eri tavalla. (Hirvasniemi 2000, 49.)

Hirvasniemen (2000, 30) mukaan vapaaehtoinen opiskelu vieraassa maassa helpottaa todennäköisesti kirjastonkäyttöä. Kulttuurierojen huomioon ottaminen on kuitenkin tärkeää, jotta palvelutilanteet onnistuisivat moitteettomasti (Lovio & Tiihonen 2005, 57). Henkilökunnan tulee kyetä tunnistamaan ja ymmärtämään eri kulttuuritaustoista tulevien asiakkaiden palvelutarpeita (Aaltonen 2009, 47). Heidän on myös osattava viestiä sujuvasti eri kulttuureista tulevien ja eri kieliä puhuvien asiakkaiden kanssa (Keisala 2012, 11).

Kirjasto on kuitenkin tärkeä tuki opiskelijalle (Hughes 2010, 77, 81). Hirvasniemen mielestä kirjastoa voidaan pitää yhtenä korkeakouluopiskelun kulmakivistä, koska se tarjoaa opiskelijalle kanavan tietoon ja taidot tämän kanavan käyttämiseen. Tiedon hankkimisen taito on elintärkeää opiskelun edistymisen kannalta. (2000, 49.) Opettamalla näitä taitoja kirjasto edesauttaa opintojen etenemistä ja sitä kautta myös opiskelijan ammatillista kasvua.

5 KIRJASTO OPISKELUN TUKENA JA PALVELUJEN TARJOAJANA

Suomen kirjastoverkosto koostuu yleisistä, tieteellisistä ja ammattikorkeakoulukirjastoista sekä erikoiskirjastoista. Näiden lisäksi myös kouluissa ja oppilaitoksissa sekä erilaisissa hallinnollisissa yksiköissä ja yrityksissä on omia kirjastoja. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014b, hakupäivä 26.1.2014.) Tieteelliset kirjastot koostuvat Kansalliskirjastosta, yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen kirjastoista sekä erikoiskirjastoista. Kaikilla kirjastoilla on yhteinen yhteiskunnallinen palvelutehtävä, vaikkakin yksittäisellä kirjastolla on yleensä myös kehysorganisaatiosta, kuten esimerkiksi kunnasta, yliopistosta tai ammattikorkeakoulusta riippuva perustehtävä. (Juntunen & Saarti 2012, 12–15.)

Ammattikorkeakoulukirjastojen perustehtävä pohjautuu ammattikorkeakoululakiin, joka määrittelee ammattikorkeakoulun tehtävät. Lain tulkinnan mukaan kirjastojen tulee palvella ensisijaisesti omien korkeakoulujensa opiskelijoita ja opettajia, tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoimintaa sekä alueen työ- ja elinkeinoelämää (Ammattikorkeakoululaki 351/2003 1:4 §). Ammattikorkeakoulut tarvitsevat kirjastojen tietoaineistoa ja henkilökunnan työpanosta voidakseen tuottaa uutta tietoa ja uusia innovaatioita. Tämän takia kirjastot ovat merkittäviä omille organisaatioilleen. (Hyvönen 2007, 30.) Kirjastot ovat tärkeitä myös opiskelijoille, koska ne edistävät opinnoille asetettujen tavoitteiden toteutumista (Opetusministeriö 2006, 22).

5.1 Palvelu ja sen laatu

Hyvä palvelu on kirjastossa kaiken toiminnan lähtökohta (Lovio & Tiihonen 2005, 9). Palvelun käsitettä voidaan kuitenkin käyttää monessa eri merkityksessä. Sanaa käytetään usein henkilökohtaisen palvelun tai asiakaspalvelun synonyymina, mutta sillä voidaan tarkoittaa myös palvelua palvelutuotteena. Kirjastossa palvelulla tarkoitetaan yleensä palvelutuotetta, kuten esimerkiksi aineiston lainausta ja sen käyttöä kirjastossa sekä neuvontaa ja tietopalvelua. Palvelutuotteita voidaan tarpeen mukaan räätälöidä eri asiakasryhmille sopiviksi. (sama, 11–13.)

Grönroosin (2009, 100) mukaan palvelun laatu koetaan henkilökohtaisesti. Asiakkaan käsitykset ja odotukset laadusta syntyvät motiivien, aiempien asiointikokemusten, tunteiden, mielikuvien, asenteiden ja kuulopuheiden perusteella (Lovio & Tiihonen 2005, 69). Laadun kokemiseen vaikut-

tavat lisäksi asiakkaan omat kulttuurisidonnaiset käsitykset laadusta, kuten muun muassa arvot ja normit. Esimerkiksi hyväksyttävä puhuttelutapa tai kielenkäyttö vaihtelevat suurestikin eri kulttuureissa. (Lovio & Tiihonen 2005, 71.) Asiakaspalvelija toimii myös omien ja yhteisön normien, arvojen ja perusolettamusten mukaisesti palvellessaan asiakasta (sama, 12–13). Tämä niin sanottu palvelukulttuuri muodostuu palvelukeskeisyydestä sekä palvelua koskevista yhteisistä arvoista ja normeista. Suomalaisessa kulttuurissa hyvään palvelukulttuuriin kuuluu olla kiinnostunut asiakkaasta. Siihen kuuluu myös kohteliaisuus ja asiakkaan parhaaksi toimiminen. Tällainen palvelukeskeisyys parantaa asiakkaiden kokemaa palvelun laatua. (Grönroos 2009, 482–483.)

5.2 Kirjastopalvelut opiskelun tukena

Länsimainen opiskelukulttuuri perustuu itsenäisyyteen ja valinnanvapauteen (Taajamo 2005, 46, 87; Kovalainen 2011, 206). Opiskelukulttuurille on tunnusomaista myös osallistuminen ja kriittinen ajattelu. Opintoihin liittyvät tehtävät perustuvat pääosin esseisiin, joten opiskelijoilla tulee olla hyvät kirjastonkäyttö- ja tiedonhankintataidot. Tämä tarkoittaa sitä, että heidän tulee osata etsiä, arvioida ja paikantaa informaatiota. Kirjastolla ei ole kuitenkaan maailmanlaajuisesti samanlaista tehtävää (Mu 2007, 572–573). Esimerkiksi Aasiassa kirjaston asema ei ole kovinkaan merkittävä, koska opiskelijoiden oppimistehtävät perustuvat pääosin oppikirjoihin, tutkiskeluun, ulkoa opettelemiseen ja kopiaimiseen (Zhang 2006, 167). Kirjasto tarjoaa lähinnä vain tilat opiskeluun. Tästä johtuen opiskelijoiden kokemukset tieteellisen kirjaston käytöstä opiskelun tukena saattavat olla vähäisiä. (Mu 2007, 572–573.) Zhangin (2006, 167) mukaan erilaiset oppimistyyli- ja kirjaston käyttötavat saattavat aiheuttaa kansainvälisten opiskelijoiden piirissä hämmennystä ja pelkoa.

Opiskelijat tarvitsevat oppimistehtäviinsä erilaisia tietoaineistoja kunkin alan viimeisimmästä kehityksestä (Hyvönen 2007, 29–30). Lovion ja Tiihosen (2005, 25) mukaan aineiston lainaus on suomalaisten kirjastojen eniten käytetty palvelu. Kaikki ulkomaalaiset opiskelijat eivät kuitenkaan ole tottuneet käyttämään lainauspalveluja. Syynä tähän voivat olla huonot kokemukset kirjaston käytöstä opiskelijan kotimaassa. Kirjaston kokoelma on saattanut perustua esimerkiksi vanhaan aineistoon, tai kirjoja on ollut liian vähän saatavilla. Opiskelijat saattavat myös olettaa, että kirjojen lainaaminen on maksullista. Ennakkoluuloista johtuen he saattavat mieluummin ostaa kirjan kuin lainata sen kirjastosta. (Hughes 2010, 81–83.)

Kirjaston tarjoamaa aineistoa opiskelijat voivat etsiä verkossa olevasta kirjaston kokoelmaluettelosta. Sen lisäksi kirjastossa on tarjolla erilaisia kokoteksti- ja viitetietokantoja sekä linkkejä eri portaaleihin ja aihehakemistoihin (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 29). Hughesin tutkimuksen mukaan ulkomaalaiset opiskelijat eivät käytä mielellään kirjaston tietokantoja, sillä he pitävät tiedonhakuja joko liian vaikeana tai aikaa vievänä. Syynä tähän voi olla se, että kotimaan kirjastossa ei ole ollut käytettävissä tietokantoja eikä kokoelmaluetteloita. Tiedonhaku ei myöskään ole aina tuottanut tulosta, vaikka kirjat ovat olleet hyllyssä. Kotimaan kirjastossa olevat tietokannat ovat voineet myös poiketa käyttötavoiltaan opiskelumaan kirjaston tietokannoista. Lisäksi opiskelijat saattavat olettaa, että haku tietokannoista on maksullista. Tämän vuoksi he turvautuvat mieluummin vapaasti saatavilla oleviin Internetin tietovarantoihin, joiden käytön he kokevat helpoksi. (2010, 82–83.)

Asiakkailla on mahdollisuus saada kirjaston tietopalvelusta apua tiedonhakutehtäviinsä (Lovio & Tiuhonen 2005, 26). Etenkin vaikeat ja haastavat tiedonhaut edellyttävät kirjastoasiantuntijan työtä ja taitoja (Saarti 2007, 24). Tietopalvelun käyttö ei ole kuitenkaan kaikille ulkomaalaisille opiskelijoille tuttua, sillä esimerkiksi useissa Aasian maiden tieteellisissä kirjastoissa tietopalvelua ei ole tarjolla tai sen palveluja ei ole totuttu käyttämään johtuen erilaisesta opiskelukulttuurista (Mu 2007, 573). Joissakin kulttuureissa opiskelijat saattavat myös arvostaa enemmän opettajan antamaa tietoa kuin kirjaston resursseja (Knight, Hight & Polfer 2010, 583).

Neuvontatyöhön kuuluvan kirjastonkäytön opetuksen yhteydessä asiakkaille kerrotaan kirjaston tarjoamista palveluista ja siitä, miten, missä ja milloin palvelut ovat saatavilla (Gaunt, Morgan, Somers, Soper & Swain 2009, 6). Korkeakoulukirjastossa opetuksen tavoitteena on auttaa opiskelijoita käyttämään kirjaston palveluja itsenäisesti (Hirvasniemi 2000, 40). Itsepalvelutoimintoihin kuuluu muun muassa lainojen uusiminen ja aineiston varaaminen kokoelmatietokannan kautta (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 13). Kirjastoperehdytys on yleensä opiskelijoiden ensimmäinen kontakti kirjastohenkilökuntaan, joten on tärkeää, että he saavat myönteisen mielikuvan kirjastosta (Gaunt ym. 2009, 6).

Nykyään oppiminen on yhä enemmän itsenäistä tiedon etsimistä, valikoimista ja arvioimista (Opetusministeriö 2006, 22). Erityisesti korkeakouluympäristössä opiskelijoilta edellytetään kriittistä lukutaitoa ja tiedon hyödyntämisen taitoa (Saarti 2007, 25). Tämän vuoksi myös tiedonhankinnan opetuksesta on tullut entistä tärkeämpää. Opetuksen tarkoituksena on, että opiskelija oppii itsenäisesti analysoimaan tiedontarvettaan, käyttämään kirjaston tietopalveluja, tunnistamaan alansa

tiedonlähteet, arvioimaan löytämäänsä tietoa kriittisesti ja soveltamaan sitä omaan ammattialaansa. (AMKIT-konsortion IL-ECTS-työryhmä 2007, viitattu 22.2.2014.) Opetus kuuluu yhä enenevässä määrin kirjastohenkilökunnan tehtäviin (Saarti 2007, 25). Räätelöidyt ohjelmat niin kirjastonkäytön kuin tiedonhankinnan opetuksessakin saattavat Knightin ja kumppaneiden (2010, 584) mielestä vähentää kansainvälisten opiskelijoiden kirjastoon liittyvää pelkoa ja kulttuurisokkia ja lisätä tehokasta kirjaston käyttöä.

Aineiston löytyvyys ja tiedonhakujen onnistuminen edellyttävät kirjaston henkilökunnalta hyvää luettelointi- ja sisällönkuvailutaitoa (Lovio & Tiihonen 2005, 72). Aineisto luetteloidaan, jotta tiedonhakijalla olisi helpompi löytää tietty teos tai tietyt ominaisuudet omaavat teokset. Lisäksi se asiasanoitetaan ja luokitetaan, jotta tiedonhakija löytäisi sisällöllisesti tietynkaltaiset teokset. (Suominen, Saarti & Tuomi 2009, 18–19, 137–138.) Luokituksen avulla aineisto voidaan sijoittaa hyllyyn fyysisesti johonkin aineiston sisältöä kuvailevaan järjestykseen. Hyllyluokitukset voivat olla yhdenmukaisia eri kirjastojen välillä, mutta ne voivat olla myös kirjaston omista tarpeista käsin luotuja. (sama, 161, 275.) Hughes toteaa, että hyllyluokitus ei ole tuttua kaikille kansainvälisille opiskelijoille. Heidän kotimaassaan kirjaston kokoelmat voivat olla niin sanottuja suljettuja kokoelmia, jolloin ainoastaan kirjastonhoitaja voi noutaa kirjan hyllystä asiakkaalle. (2010, 82–83.)

Korkeakoulukirjastojen merkitys oppimisympäristönä on korostunut viime vuosina. Tiloja on tarjolla sekä yksin että ryhmässä tapahtuvalle opiskelulle. (Hyvönen 2007, 30.) Kirjastosta on muodostunut monille asiakkaille myös sosiaalinen kohtaamispaikka (Lovio & Tiihonen 2005, 40). Viihtyisät tilat ovat erityisen tärkeitä kirjastossa aikaa viettäville (sama, 30). Etenkin palveluympäristö, sen järjestys, siisteys ja viihtyisyys sekä kalusteet, laitteiden toiminta ja aineiston löydettävyys luovat mielikuvia palvelun laadusta (Bergström & Leppänen 2013, 102). Lovio ja Tiihonen (2005, 31) toteavat, että liikkumisen helppous ja selkeät opasteet lisäävät asiakkaan tuntemaa arvostusta kirjastoa kohtaan.

5.3 Asiakaspalvelu osana palveluprosessia

Asiakaspalvelu on asiakkaan kohtaamiseen liittyvää vuorovaikutusta. Kirjastossa se voi tapahtua esimerkiksi palvelutiskillä, puhelimesta tai Internetissä. (Lovio & Tiihonen 2005, 11.) Bergströmin ja Leppäsen (2009, 180) mukaan asiakaspalvelun tarkoituksena on auttaa ja opastaa asiakasta. Asiakaspalvelulla on tärkeä merkitys palveluprosessissa, sillä vuorovaikutustilanteet vaikuttavat

asiakkaan kokemaan palveluun ja sen laatuun (Grönroos 2009, 100–101). Asiakaspalvelutilanteissa molemmilla osapuolilla on erilaiset roolit, tarpeet ja tavoitteet. Asiakkaan tavoitteena on saada haluamansa palvelu hänelle sopivalla tavalla. Virkailijan tehtävänä on puolestaan vastata asiakkaan tarpeisiin annettuja sääntöjä ja ohjeita noudattaen. Haasteita vuorovaikutukseen tuo myös se, että heidän asemansa, kuten esimerkiksi valta-asema, saattavat poiketa toisistaan. (Hammar-Suutari 2005, 112.)

Tutussa kulttuuriympäristössä asiakas ja virkailija toimivat yleisesti hyväksytyjen sääntöjen mukaisesti ajattelematta erityisemmin omaa asemaansa. Tilanteessa, jossa asiakas edustaa eri kulttuuritaustaa, ei toisen osapuolen kohtaaminen ole enää niin yksiselitteistä. (Hammar-Suutari 2005, 112; Hammar-Suutari 2009, 115–117; Ullström 2012, 64.) Kohtaamiseen vaikuttavat muun muassa ennakkoasenteet, joita ihmiset muodostavat eri ryhmiin tai yhteisöihin kuuluvista. Aikaisemmat kokemukset kulttuurienvälisistä kohtaamisista vahvistavat näitä ennakkokäsityksiä. (Hammar-Suutari 2009, 117.) Toisaalta asiakas voi kokea saman palvelun eri aikoina eri tavalla (Bergström & Leppänen 2009, 191). Kohtaamistilanteisiin vaikuttaa myös asiakaspalvelijan toiminta, joka voi olla erilaista eri aikoina ja eri asiakkaiden kanssa (Lovio & Tiihonen 2005, 22; Bergström & Leppänen 2013, 92).

Suomalaisessa kulttuurissa palvelun laadun tärkeimpinä kriteereinä pidetään asiakaspalvelijan asiantuntemusta ja ammattitaitoa (Hammar-Suutari 2009, 119). Kirjastossa asiantuntemus tarkoittaa Lovion ja Tiihosen (2005, 35) mukaan asiakkaan kokonaisvaltaista palvelua, työtehtävien hallintaa, asiakkaiden erilaisten tarpeiden oivaltamista sekä taitoa ohjata asiakas kysymyksineen eteenpäin, mikäli omat resurssit ovat riittämättömiä. Ullströmin (2012, 71) mielestä kirjastonhoitajan ammatin ydintehtävä on tietopalvelutyö. Ammatilliseen osaamiseen liitetään yhä enenevässä määrin myös pedagogiset taidot. Niitä tarvitaan muun muassa silloin, kun asiakasta opastetaan etsimään tietoa itsenäisesti. (sama, 82.)

Virkailijan asiantuntemus heijastuu muun muassa asiakkaan kokemaan luottamukseen. Aarnikoivu pitää luottamusta hyvän palvelun ja palvelukokemuksen olennaisena osana. Luottamus syntyy aidosta palveluasenteesta, joka näkyy esimerkiksi kunnioituksena, ystävällisyytenä, empatiana ja vaivannäkönä asiakkaan puolesta. (2005, 82–83.) Etenkin tietopalvelutilanteissa on tärkeää, että asiakas luottaa virkailijan ammattitaitoon ja uskaltaa kertoa tiedonhaun onnistumisen kannalta tarpeellisia asioita (Ullström 2012, 65). Luottamuksen rakentaminen on tärkeää myös ulkomaalaisten opiskelijoiden kohtaamistilanteissa, sillä he eivät aina tiedä kuinka kertoa ja kysyä

näistä asioista. Myös häpeä ja pelko kasvojen menetyksestä saattavat olla esteenä kysymysten esittämiselle. (Mu 2007, 578–579.)

Hyvän asiakaspalvelijan tunnusmerkkinä pidetään myös saavutettavuutta. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan on helppo lähestyä asiakaspalvelijaa. Tuolloin asiakaspalvelija osoittaa sanoillaan ja eleillään olevansa halukas palvelemaan asiakasta. Kirjastotyössä palvelualttius tarkoittaa aktiivista palvelua vain pyydettyä, sillä osa asiakkaista haluaa mieluummin pysytellä omassa rauhassa ja toimia itsenäisesti. Osa asiakkaista taas välttää tekniikan ja automaattien käyttöä ja tukeutuu mielellään perinteiseen vuorovaikutukseen asiakaspalvelijan kanssa. (Lovio & Tiihonen 2005, 35.) Bergströmin ja Leppäsen (2013, 94) mukaan asiakaspalvelijan on tunnistettava, kuinka paljon asiakas haluaa ja tarvitsee palvelua ja miten hän haluaa sen toteutuvan.

Vuorovaikutus- ja viestintätaidot

Asiakaspalvelutilanteet ovat usein hyvin erilaisia ja edellyttävät monenlaisia taitoja (Bergström & Leppänen 2013, 90–92). Etenkin vuorovaikutustaidot kuuluvat Hyvösen (2007, 30) mukaan kirjaston henkilökunnan keskeisiin taitoihin. Sujuvaa viestintätaitoa tarvitaan muun muassa eri kulttuureista tulevien ja eri kieliä puhuvien asiakkaiden kohtaamisessa (Keisala 2012, 11; Ullström 2012, 85–86). Vuorovaikutustilanteiden onnistuminen edellyttää myös kuuntelemisen taitoa (Lovio & Tiihonen 2005, 35; Keisala 2012, 103). Usein asiakkaan todelliset tarpeet selviävät kuitenkin vasta tarkentavien kysymysten avulla. Asiakaspalvelijan on myös varmistauduttava, että asiakas on ymmärtänyt, mitä hänelle kerrotaan. (Ullström 2012, 86–88.) Zhang toteaa, että esimerkiksi Itä-Aasiasta tulevilla opiskelijoilla saattaa olla vähän kokemusta englannin kielen suullisesta viestinnästä. Kielen ymmärtämisestä johtuvia puutteita ei voi kuitenkaan paljastaa, koska sitä pidetään epäkohteliaisuuden osoituksena. (2006, 167–169.)

Asiakaspalvelijan on hyvä olla tietoinen myös kielellisistä eroista, jotta hän voisi ymmärtää paremmin opiskelijoiden vuorovaikutukseen liittyviä ongelmia (Zhang 2006, 171). Etenkin adjektiivit voivat olla hyvin kulttuurisidonnaisia (Frisk & Tulkki 2005, 50). Joistakin kielistä, kuten esimerkiksi kiinan kielestä, saattaa puuttua monikkomuoto ja aikasuhteet (Zhang 2006, 171). Opiskelijoissa puolestaan saattaa aiheuttaa hämmennystä asiakaspalvelijan käyttämät ammattiin liittyvät sanat, kuten esimerkiksi luokitus, signum tai pääsana (Lovio & Tiihonen 2005, 37). Ammattikielen lisäksi tiedonhakuun liittyvät termit voivat olla ulkomaalaisille opiskelijoille outoja (Mu 2007, 576). Lovion

ja Tiihosen (2005, 37) mukaan selkokielisten sanojen käyttö arkipäivän asiakaspalvelutilanteissa helpottaa asiakasta sanojen ymmärtämisessä.

Sanallisen viestinnän ohella myös sanattomalla viestinnällä on tärkeä merkitys eri vuorovaikutustilanteissa, sillä sekä asiakas että virkailija lukevat viestejä toistensa olemuksesta ja käyttäytymisestä (Hammar-Suutari 2005, 113). Tämän vuoksi eleiden ja ilmeiden tulee olla sopuoinnussa sanallisen viestinnän kanssa (Ullström 2012, 67). Myös muuhun sanattomaan viestintään, kuten esimerkiksi pukeutumiseen ja äänenkäyttöön, tulee kiinnittää huomiota, sillä asiakas peilaa havaintojaan oman kulttuurinsa kautta ja muodostaa niiden avulla käsityksen palvelun laadusta (Lovio & Tiihonen 2005, 33–34).

Kohteliaisuus

Ammattitaidon ja viestintätaitojen lisäksi asiakaspalvelijalta odotetaan kohteliaisuutta (Lovio & Tiihonen 2005, 35, 70). Sen ilmaisemiseen voidaan käyttää useita eri keinoja (Salo-Lee 1998, 51). Kohteliaisuuden osoituksena voidaan pitää esimerkiksi asiakkaan tervehtimistä hänen tullessaan kirjastoon (Lovio & Tiihonen 2005, 35). Tuolloin asiakkaalle osoitetaan sanoin ja elein, että hänet on huomattu ja että hän on tervetullut asiakkaaksi (Bergström & Leppänen 2013, 96). Mu (2007, 578) toteaa, että myönteinen ilmapiiri ja tervetulleeksi tunteminen saattavat lisätä kansainvälisten opiskelijoiden kirjastonkäyttöä.

Vaikka kohteliaisuus on yleismaailmallinen ilmiö, sitä ilmaistaan eri kulttuureissa eri tavoin (Salo-Lee 2005, 310; Tiittula 2005, 132). Yksi kohteliaisuuden muoto suomalaisessa kulttuurissa on katsekontakti (Bergström & Leppänen 2013, 105). Se kuuluu olennaisena osana kasvokkain viestintään ja toimii usein ainoana viestinä läsnäolosta, osallistumisesta ja kuuntelemisesta (Salo-Lee 2005, 303–304). Lovion ja Tiihosen (2005, 70) mukaan katsekontaktilla on suuri merkitys asiakkaan kokemaan palvelun laatuun kirjastossa. Esimerkiksi Aasiassa silmiin katsomista kuitenkin vältetään etenkin silloin, kun kyseessä on eri sukupuolta, sukupolvea tai sosiaalista asemaa oleva henkilö (Zhang 2006, 169). Sen tarkoituksena on osoittaa kohteliaisuutta (Vartiainen-Ora 2005, 45). Länsimaissa katsekontaktin välttämistä voidaan kuitenkin pitää merkinä kiinnostuksen puutteesta (Zhang 2006, 169).

Rooliodotukset

Myös rooli-dotuksilla on suuri merkitys asiakaskohtaamisissa. Ne muodostuvat erilaisten tiedostamattomien ja tiedostettujen odotusten ja käsitysten pohjalta ja kohdistuvat kaikkiin sosiaalisiin asemiin. Suomalaisessa kulttuurissa kirjaston asiakaspalvelussa toimivien henkilöiden odotetaan olevan asiantuntijoita, jotka hallitsevat työtehtävänsä ja oivaltavat asiakkaiden erilaisia tarpeita oikea-aikaisesti. (Lovio & Tiihonen 2005, 34–35.) Kansainvälisille opiskelijoille kirjastonhoitajan rooli saattaa kuitenkin olla epäselvä (Hughes 2010, 86–87; Knight ym. 2010, 583). Useissa Aasian maissa kirjastonhoitaja nähdään olevan ennemminkin ”bookkeeper” kuin tiedon välittäjä ja asiantuntija (Mu 2007, 573). Opiskelijat ajattelevat olevansa itse pätevämpiä ja tietävämpiä eivätkä näin ollen katso tarpeelliseksi pyytää apua virkailijalta. He saattavat käyttää tiedonlähteenä mieluummin esimerkiksi ystäviään. (sama, 577–578.) Myös asiakkaan käsitys omasta roolista kirjaston asiakkaana voi vaihdella kulttuureittain. Osa asiakkaista haluaa palvelua, osa taas osallistuu aktiivisesti palveluprosessiin. (Lovio & Tiihonen 2005, 71.)

Itsepalvelu osana asiakaspalvelua

Asiakaspalveluun katsotaan kuuluvan myös sellaiset rutiinimaiset tilanteet, joissa asiakas hoi-ttaa palvelun omatoimisesti (Bergström & Leppänen 2009, 182). Kirjastossa tämä tarkoittaa muun muassa lainaustapahtumaa, johon asiakas osallistuu käyttämällä lainausautomaattia. Tällaisissa palveluissa on tärkeää, että aineisto on sijoitettu tarkoituksenmukaisesti, kokoelmat ovat selkeästi esillä ja hyllyt järjestyksessä. (Lovio & Tiihonen 2005, 31.) Koneiden, laitteiden ja järjestelmien tulee toimia hyvin ja olla helppokäyttöisiä asiakkaan näkökulmasta katsottuna (Bergström & Leppänen 2009, 186). Myös riittävästä opastuksesta on huolehdittava, jotta asiakas osaa toimia oikein (Bergström & Leppänen 2009, 182; Bergström & Leppänen 2013, 89).

Suhtautuminen itsepalveluun vaihtelee kuitenkin asiakkaan tietojen ja taitojen sekä motivaation mukaan (Aarnikoivu 2005, 18). Grönroos (2009, 101) uskoo, että itsepalvelua käyttävät ja siihen tottuneet asiakkaat saattavat kokea palvelun laadun jopa tavanomaista parempana. Esimerkiksi kiireisille asiakkaille hyvin toimiva itsepalvelu tuo arvoa, sillä se säästää aikaa (Bergström & Leppänen 2013, 89). Kirjaston tulisi rohkaista kaikkia asiakkaita omatoimiseen palvelujen käyttöön mutta tarvittaessa kääntymään myös henkilökunnan puoleen (Lovio & Tiihonen 2005, 60). Aarnikoivu (2005, 18) korostaa kuitenkin, että jokaiselle asiakkaalle tulee suoda mahdollisuus sopivan palvelumuodon valintaan.

5.4 Tiedottaminen ja kirjallinen viestintä

Palveluista tiedottaminen ja niiden ohjeistus ovat tärkeitä palvelun laadun tekijöitä. Kirjastossa tiedottamisen ja tiedonkulun ongelmat ovat silti hyvin tavallisia, vaikka viestintävälineiden määrä kasvaa koko ajan (Lovio & Tiihonen 2005, 46). Viestinnän tehoa voidaan kuitenkin parantaa, kun viestin vastaanottajan tarpeet ja odotukset tunnetaan paremmin (Juholin 2013, 47). Zhangin mukaan etenkin kansainväliset opiskelijat tarvitsevat suullisten ohjeiden lisäksi muun muassa kirjallisia tiedotteita ja käyttöoppaita tukemaan ymmärrystä. Nämä auttavat opiskelijoita myös kysymysten teossa ja vastausten ymmärtämisessä silloin, kun he viestivät kirjaston henkilökunnan kanssa. (2006, 171–172.)

Erilaiset ohjeet ja opasteet ovat tärkeitä, sillä ne vaikuttavat aineiston saatavuuteen eli siihen, miten hyvin kirjaston asiakas saa käyttöönsä tarvitsemaansa aineistoa. Ohjeiden tarkoituksena on tukea ja tehostaa erilaisten tiedonlähteiden omatoimista käyttöä. (Lovio & Tiihonen 2005, 72.) Ohjeissa tulee käyttää lukijan kieltä, jotta sitä on helppo ymmärtää (Honkala, Kortetjärvi-Nurmi, Rosenström & Siira-Jokinen 2013, 50). Jos ohjeet sisältävät ammattikieltä, eivät ne välttämättä avaudu asiakkaalle (Miettinen 2011, 233). Sanojen lisäksi kirjoittajan on kiinnitettävä huomiota lauserakenteisiin ja tekstin kokonaisuuteen. Esimerkiksi suoraan sanasta sanaan käännetty teksti toiselle kielelle voi olla vaikeasti ymmärrettävää lauserakenteiden ja jäsennyksen outouden takia. (Honkala ym. 2013, 50–51.) Kohteliaisuuteen kuuluu kirjoittaa siistiä, virheetöntä ja helposti luettavaa tekstiä. On kuitenkin muistettava, että kohteliaisuuden osoittaminen on kulttuurisidonnaista – toisissa kulttuureissa asiat sanotaan suoraan, toisissa ne taas ilmaistaan epäsuorasti. (sama, 37.)

Asiakkaalle tarkoitetut tiedotteet sisältävät tavallisesti jonkin yksittäisen uutisen esimerkiksi uusista palveluista, palveluvalikoiman muutoksesta tai muista tarpeellisista ja mielenkiintoisista asioista (Isohookana 2007, 176; Honkala ym. 2013, 195). Tiedottamisen pitäisi olla kirjastossa aktiivista, jotta sen toiminta olisi asiakassuuntaista (Lovio & Tiihonen 2005, 24). Juntusen ja Saartin (2012, 140) mukaan kirjaston tulisi käyttää sellaista tiedottamistapaa, jonka avulla jokainen asiakas löytäisi tarvitsemansa tiedon mahdollisimman vaivattomasti.

Tällä hetkellä kirjastojen ensisijaisina tiedottamisen kanavina toimivat Internet-sivustot. Asiakkaille keskeiset tiedot tulisi löytyä sivustolta yhdellä klikkauksella, jotta sivuston käyttö helpottuisi. (Juntunen & Saarti 2012, 135–136.) Myös sosiaalisesta mediasta on tullut tärkeä osa organisaati-

tioiden viestintää. Siihen osallistuminen ei saa kuitenkaan olla itsetarkoitus, vaan viestinnän tulee olla suunnitelmallista ja tavoitteellista toimintaa, kuten muunkin viestinnän. (Honkala ym. 2013, 201.)

Kirjaston ja asiakkaan välistä viestintää hoidetaan usein myös sähköpostin välityksellä (Lovio & Tiihonen 2005, 23). Sähköpostin tarkoituksena on tukea perinteisiä tapoja palvella asiakkaita. Viestin kirjoittamisessa edellytetään kuitenkin samoja sääntöjä kuin muussakin kirjallisessa viestinnässä. On muistettava, että asiakaspalvelija luo sähköpostikirjoituksellaan mielikuvan organisaatiosta samalla tavalla kuin äänellään puhelimesta tai kehonkielellään kasvokkain tapahtuvassa kohtaamistilanteessa. Väärinymmärrysten vaara on suurempi kuin muussa vuorovaikutuksessa, koska vastaanottajalla ei ole aina mahdollisuutta tarkistaa heti, onko hän ymmärtänyt saamansa viestin oikein. Viestijän tulisi kiinnittää huomiota myös siihen, että sanat saattavat merkitä eri ihmiselle eri asioita. (Javne & Marckwort 2013, 14–16.)

5.5 Kirjastopalvelut Lapin ammattikorkeakoulun Kemi-Tornion kampuksella

Lapin korkeakoulukirjasto tarjoaa palvelujaan Kemi-Tornion kampuksella kolmessa eri toimipisteessä, joista kaksi on Kemissä ja yksi Torniossa. Jokaisessa toimipisteessä on kokoelmien lisäksi myös asiakkaille tarkoitettuja työskentelytiloja. Työskentelypisteistä suurin osa on varustettu tietokoneilla. Kirjastossa on vähän varsinaisia ryhmätyötiloja, tosin kahdesta kirjaston toimipisteestä löytyy erillinen tietokonehuone. Hiljaista lukutilaa on pyritty järjestämään eri puolille kirjastoja. (Pudas, sähköposti 19.3.2014.)

Aineistoa hankitaan opiskelijoiden ja opettajien käyttöön opinto- ja kurssisuunnitelmien mukaisesti sekä painettuna että elektronisena. Myös asiakkaiden hankintaesitykset otetaan huomioon. (Pudas, sähköpostiviesti 31.3.2014.) Aineisto luetteloidaan Lapin korkeakoulukirjaston Juolukka-tietokantaan. Se kuvaillaan Yleistä suomalaista asiasanastoa (YSA) käyttäen. Englanninkielisen aineiston kuvailussa käytetään lisäksi englanninkielisiä asiasanoja, jotta ulkomaalaiset opiskelijat löytäisivät etsimäänsä tietoa helpommin. Kuvailussa käytetään Yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmää (YKL), joka tosin saattaa varsinkin ulkomaalaisille opiskelijoille olla vaikea ymmärtää (Pudas, sähköpostiviesti 18.3.2014).

Painetun aineiston lisäksi kirjasto tarjoaa opetuksen ja opiskelun käyttöön verkkokirjoja ja -lehtiä sekä standardeja, erilaisia hakuteoksia ja tilastoja. Verkon kautta on tarjolla erilaisia portaaleja. Verkkoaineistot ovat kaikkien ammattikorkeakouluopiskelijoiden käytössä sekä koulun verkossa että koulun ulkopuolella etäkäytön kautta. Verkkoaineistoja pyritään hankkimaan eri koulutusaloille, tosin tarjonta vaihtelee ajoittain. Vuonna 2012 verkkokirjoja oli tarjolla noin 80 000 nimekettä ja verkkolehtiä noin 12 000 nimekettä. Suurin osa lisensoiduista e-aineistoista on englanninkielisiä, joten esimerkiksi ulkomaalaisille opiskelijoille aineistoa on tarjolla runsaasti. (Pudas, sähköpostiviesti 18.3.2014.) Elektroniset aineistot löytyvät Nelli-portaalin kautta. Siinä, kuten muissakin kirjaston tietojärjestelmien asiakasliittymissä, on myös englanninkielinen versio. (Pudas, sähköpostiviesti 31.3.2014.)

Asiakaspalvelu on käytettävissä pääosin kirjaston aukioloaikoina. Lisäksi palvelua on mahdollista saada sähköpostitse ja puhelimitse. Kirjastoissa on itsepalvelutunti aamuisin klo 8–9. Tuolloin asiakkailta on mahdollisuus esimerkiksi lukea lehtiä, käyttää tietokoneita, palauttaa kirjoja ja lainata aineistoa automaattilla. Itsepalvelun määrää on lisätty vähitellen. Asiakkaita opastetaan muun muassa etsimään tietoa, käyttämään lainausautomaattia ja uusimaan lainojaan verkossa olevan Juolukka-tietokannan kautta. Myös varausten, niin lainassa kuin hyllyssä olevan aineiston, tekemisessä opastetaan omatoimisuuteen. Kaikilla halukkailla on mahdollisuus noutaa varaamansa aineisto varaushyllystä ja lainata se automaattilla. (Pudas, sähköpostiviesti 18.3.2014.)

Kirjastossa järjestetään kirjastonkäytön opastusta kaikille kirjaston käyttäjille. Opastuksen tarkoituksena on perehdyttää opiskelijat kirjaston peruspalvelujen käyttöön. Se on samansisältöinen kaikille osallistujille, mutta voidaan tarvittaessa räätälöidä eri ryhmien tarpeiden mukaisiksi. Opastukseen sisältyy muun muassa tietoa aukioloajoista ja kirjaston säännöistä sekä aineiston lainaamisesta ja palautuksesta. Lisäksi osallistujille kerrotaan tilojen ja kokoelmien käytöstä. Kokoelmätietokannan käytön opastusta järjestetään joko kirjastonkäytön opastuksen yhteydessä tai erikseen varattuna aikana. Tiedonhakutaitojen katsotaan kuuluvan korkeakouluopiskelijan perusopiskelutaitoihin, joten kirjasto tukee opiskelijoita näiden taitojen kehittämisessä. Henkilökunta opastaa asiakkaita muun muassa tietokantojen käytössä, tiedon arvioinnissa ja tiedon paikantamisessa. (Pudas, sähköpostiviesti 18.3.2014.)

Ammattikorkeakoulun tiedonhankinnan opetuksen tavoitteena on valmentaa opiskelijat toimimaan työyhteisöissä, joissa edellytetään taitoa etsiä tietoa itsenäisesti (Lapin korkeakoulukirjasto 2014b, viitattu 4.4.2014). Opetus kuuluu pääsääntöisesti koulutusohjelmien opetussuunnitelmiin.

Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kaikkien opiskelijoiden tulee osallistua siihen. Koulutusohjelmasta riippuen opetuksen hoitaa joko informaatikko, suunnittelija tai ammattikorkeakoulun muu opettaja. Kansainvälisille opiskelijoille järjestettävä tiedonhankinnan opetus järjestetään koulun toimesta. Tiedonhankinnan opetuksen sisältö pohjautuu informaationlukutaitosuosituksista tehtyyn suunnitelmaan. Etenkin kirjaston henkilökunta pyrkii noudattamaan pitkälti tätä suunnitelmaa. (Pudas, sähköpostiviesti 18.3.2014.)

Kirjasto pyrkii tiedottamaan palveluistaan mahdollisimman aktiivisesti. Verkkosivuille laaditut tiedotteet käännetään englannin kielelle soveltuvin osin. Ajankohtaisista asioista tiedotetaan molemmilla kielillä myös kirjaston tiloissa. Lisäksi kirjasto tekee erilaisia esitteitä ja ohjeita ja tallentaa niitä verkkosivuille palveluiden omatoimisen käytön helpottamiseksi. Ohjeet ja oppaat laaditaan sekä suomeksi että englanniksi, mikäli ne koskevat myös kansainvälisiä opiskelijoita. Asiakkailla lähtevissä myöhästymis- ja noutoilmoituksissa teksti on käännetty sekä suomeksi että englanniksi. Ne on mahdollista saada joko sähköpostilla tai postitse. (Pudas, sähköpostiviesti 31.3.2014.) Kirjaston tiloissa olevat opasteet ovat sekä englannin- että suomenkielisiä.

6 AIEMMIN TEHDYT TUTKIMUKSET SUOMESSA

Suurin osa tutkimuksista, jotka perustuvat kansainvälisten opiskelijoiden korkeakoulukirjaston käytön kokemuksiin, on tehty ulkomailla. Niitä on käsitelty edellisissä kappaleissa. Suomessa tehdyt tutkimukset ulkomaalaistaustaisten henkilöiden kirjastonkäytöstä kohdistuvat pääosin maahanmuuttajiin yleisten kirjastojen käyttäjinä. Kansainvälisistä opiskelijoista korkeakoulukirjaston asiakkaina on tehty vain muutama tutkimus.

Soile Hirvasniemi (2000) on tutkinut haastatteluihin perustuvassa pro gradussaan ulkomaalaisten vaihto-opiskelijoiden kirjastonkäyttöä Oulun yliopiston kirjastossa. Tutkielman menetelmänä on käytetty teemahaastattelua. Haastatteluun osallistui 11 opiskelijaa, joista 10 oli asunut Suomessa vähintään viisi kuukautta. Haastatteluihin osallistuneet opiskelijat käyttivät Oulun yliopiston kirjastoyksiköitä hyvin monenlaisiin tarkoituksiin. Sitä käytettiin myös muuhun kuin opiskelutarkoitukseen. Kirjastoyksiköt koettiin kotoisiksi paikoiksi, eikä kirjastoon liittynyt negatiivisia tunteita. Tutkimuksen mukaan opiskelijat kokivat kirjaston tukevan opiskelua. Kirjastonkäytön opetus oli antanut tarpeelliset perustiedot kirjastoyksiköiden käytöstä, eikä kirjastonkäytössä ollut koettu juurikaan vaikeuksia huolimatta siitä, ettei opetus ollut ollut perusteellista. Esimerkiksi yleisöpöytäteiden käyttöä ei koettu ongelmalliseksi sen jälkeen, kun perusasiat niiden käytöstä oli opittu. Kirjastojen henkilökunta koettiin ystävälliseksi ja helposti lähestyttäväksi. Kielivaikeuksia henkilökunnan ja opiskelijoiden välisessä viestinnässä ei juuri esiintynyt. Tutkimuksen mukaan kirjaston myönteisellä asenteella ja vastaanottavaisella ilmapiirillä oli suuri positiivinen merkitys ulkomaalaisten opiskelijoiden kirjastonkäyttöön.

Ulla-Riitta Lahtinen (2006) on kyselyyn perustuvassa kehittämistyössään tutkinut ulkomaalaisten opiskelijoiden asiakastyytyväisyyttä EVTEK-kirjastossa. Kysely toteutettiin sähköpostikyselynä ja siihen vastasi yhteensä 43 tutkinto- ja vaihto-opiskelijaa. Tutkimuksen tuloksista kävi ilmi, että opiskelijat kävivät aktiivisesti kirjastossa ja pitivät kirjastoa tärkeänä. Vastaajien mielestä tiedonhankinnan opetus oli pääosin onnistunut. He pitivät tietoverkon kautta käytettäviä tietokanta- ja tiedonhakupalveluja helppokäyttöisinä. Osa vastaajista koki kuitenkin etenkin varausten tekemisen ja lainojen uusimisen vaikeaksi. Opiskelijoiden mielestä kirjaston opasteet ja oppaat olivat selkeitä. He olivat tyytyväisiä myös tiedottamiseen, joskin elektronisen aineiston olemassaolosta kaivattiin enemmän tietoa. Erityisen tyytyväisiä opiskelijat olivat henkilökuntaan. Virkailijoiden koettiin olevan ammattitaitoisia ja palveluaittiita. Kirjaston kokoelmien katsottiin vastaavan tarpei-

ta, mutta esimerkiksi nimekekohtaiseen määrään haluttiin lisäystä. Opiskelijat kaipasivat myös hiljaista lukutilaa. Lisäksi aukioloaikoihin toivottiin pidennystä.

Tiina Leppinen (2011) on tutkinut kyselytutkimukseen perustuvassa opinnäytetyössään ulkomaalaisten tutkinto-opiskelijoiden mielipiteitä Seinäjoen korkeakoulukirjaston kokoelmasta, palveluista, asiakaspalvelusta ja yleisestä asiakastyytyväisyydestä. Kysely toteutettiin sähköpostikyselynä, johon vastasi 35 opiskelijaa. Kyselyyn vastanneet olivat suurimmaksi osaksi tyytyväisiä korkeakoulukirjastoon ja sen palveluihin. Opiskelijat pitivät kirjastoa tärkeänä ja totesivat sen olleen tukena heidän opinnoissaan. Tutkimukseen osallistuneista opiskelijoista joka toinen piti kirjaston kokoelmatietokantaa helppokäyttöisenä. Tämä näkyi esimerkiksi siinä, että suurin osa vastaajista uusi lainansa itsenäisesti tietokannan kautta. Myös tiedonhankinnan opetusta pidettiin pääosin onnistuneena. Kolme neljäsosaa opiskelijoista piti tiedottamista riittävänä, tosin tyytymättömyyttäkin esiintyi. Opasteiden selkeyteen oltiin suurimmaksi osaksi tyytyväisiä. Kokoelma vastasi pääosin opiskelijoiden tarpeita, mutta osa toivoi kurssikirjoja ja muuta englanninkielistä materiaalia lisää. Vastaajat pitivät myös asiakaspalvelua hyvänä.

Ilkka Niemi (2011) on selvittänyt opinnäytetyössään, kuinka laajasti kansainväliset opiskelijat Mikkelin ammattikorkeakoulussa käyttävät Kampuskirjaston palveluita ja miten näitä palveluita voitaisiin kehittää. Työssä käytettiin sekä määrällistä että laadullista tutkimusta. Määrällisenä menetelmänä käytettiin kyselytutkimusta, jossa kyselylomake jaettiin 51 opiskelijalle oppituntien aikana. Laadullisena menetelmänä käytettiin fokusryhmäkeskustelua, johon osallistui kaksi opiskelijaa. Aineiston mukaan monet opiskelijat pitivät Kampuskirjastoa hyvänä. Useat pitivät sitä parempana kuin kotimaansa kirjastoa. Lähes puolet opiskelijoista piti kirjaston roolia tärkeänä, mutta se, miten tärkeänä he kirjastoa pitivät, vaihteli koulutusohjelmittain. Opiskelijat pitivät kirjaston palveluvalikoimaa laajana, tosin he kaipasivat enemmän englanninkielistä aineistoa. Kolme neljäsosaa opiskelijoista käytti kirjaston kokoelmatietokantaa. Aineiston varaaminen tietokannan kautta koettiin kuitenkin hankalaksi. Opiskelijat eivät olleet kovin innokkaita lainausautomaatin käyttäjiä, sillä suurin osa vastaajista turvautui mieluummin asiakaspalveluun halutessaan lainata aineistoa. Tutkimuksen mukaan kirjaston ohjeistus ei ollut riittävää, sillä osalla opiskelijoista oli virheellisiä käsityksiä ja puutteellista tietoa tietokantojen käytöstä.

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

7.1 Työn tavoitteet, tutkimusongelmat ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa, miten ulkomaalaiset tutkinto-opiskelijat kokevat kirjaston ja sen palvelut Lapin ammattikorkeakoulussa Kemi-Tornion kampuksella. Tutkinto-opiskelijat tähtäävät tutkinnon suorittamiseen. Ammattikorkeakoulussa tämä merkitsee 3–4 vuoden opiskeluaikaa. Tällöin sopeutuminen uuteen kulttuuriin, yhteiskuntaan ja opintoihin on vaativampaa kuin esimerkiksi vaihto-opiskelijoilla (Lairio ym. 2013, 259). Opiskelijat tulevat useimmiten kaukaa toisesta maanosasta – Aasian ja Afrikan maista, joissa myös kirjastokulttuuri saattaa poiketa huomattavasti suomalaisesta kulttuurista. Kirjaston tarjoamat palvelut eivät välttämättä ole samanlaisia kuin Suomessa. Itsepalvelukulttuuri saattaa aiheuttaa hämmennystä. Tiedonhankinnan ja kirjastonkäytön opetus saattaa myös poiketa suomalaisten tavasta opettaa. Emme ehkä tule ajatelleeksi, että ulkomaalaiset opiskelijat tarvitsevat perusteellisempaa ja selkeämpää opetusta. Myös odotukset asiakaspalvelua kohtaan saattavat poiketa toisistaan kulttuurieroista johtuen. Viestintä ja kommunikointi ulkomaalaisten opiskelijoiden kanssa ei myöskään aina ole sellaista, kuin mitä opiskelijat odottavat kirjaston henkilökunnalta johtuen erilaisista kulttuuriin liittyvistä arvoista, asenteista ja tavoista.

Opinnäytetyössä tutkimusongelma on jaettu seuraaviin kysymyksiin:

1. Mitä mieltä opiskelijat ovat kirjastonkäytön ja tiedonhankinnan opetuksesta?
2. Miten opiskelijat kokevat kirjaston asiakaspalvelun ja yleensäkin erilaiset kohtaamistilanteet kirjastohenkilökunnan kanssa?
3. Tiedottaako kirjasto riittävästi palveluistaan ja onko se ymmärrettävää?
4. Mitä kansainväliset tutkinto-opiskelijat odottavat kirjastolta ja sen palveluilta?

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada kansainvälisiltä opiskelijoilta kokemukseen perustuvia vastauksia kirjaston palveluista, jotta kirjasto saisi uusia ideoita vieraasta kulttuurista tulevien opiskelijoiden kirjastonkäytön ja tiedonhankinnan opetukseen ja yleensäkin palvelujen, kuten esimerkiksi asiakaspalvelun ja tiedotuksen parantamiseen. Näin kirjasto voisi omalta osaltaan olla tukemassa opiskelijoiden etenemistä opintopolun eri vaiheissa.

Tässä opinnäytetyössä oli tarkoitus tutkia Lapin ammattikorkeakoulun Kemi-Tornion kampuksella opiskelevien ulkomaalaisten tutkinto-opiskelijoiden käsityksiä ammattikorkeakoulukirjastosta ja sen palveluista. Rovaniemen kampuksella opiskelevat rajattiin tutkimuksen ulkopuolelle, koska Lapin ammattikorkeakoulu organisaationa on uusi, ja kirjastoyksiköiden palvelu- ja toimintatavat saattavat poiketa vielä toisistaan. Tutkimuksen kohderyhmäksi valittiin alempaa korkeakoulututkintoa suorittavia opiskelijoita eri vuosiluokilta, jotta mukaan saataisiin vertailun vuoksi useammassa opiskeluvaiheessa olevia vastaajia. Tällä hetkellä Kemi-Tornion kampuksella koulutetaan kansainvälisiä opiskelijoita terveysalan ja kaupan toimialoilla. Tutkimuksen kohteena olleet tutkinto-opiskelijat opiskelivat Business Information Technology, Business Management ja Nursing -koulutusohjelmissa. Opiskelijat käyttivät pääsääntöisesti Minervakirjastoa Torniossa sekä Terveystieteiden kirjastoa Kemissä.

7.2 Tutkimusmenetelmän valinta

Tämä opinnäytetyö on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Kananen mukaan kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkimusprosessi alkaa tutkimusongelmasta, joka muotoillaan tutkimuskysymyksiksi (Kananen 2010, 74). Vastauksia näihin kysymyksiin haetaan kerättävän aineiston ja menetelmien avulla (sama, 136). Määrällinen tutkimus on mahdollista toteuttaa silloin, kun tutkittava asia voidaan muuttaa mitattavaan muotoon (Vilkkä 2005, 81). Tutkimus perustuu siis aina mittaamiseen, ja sen tavoitteena on tuottaa perusteltua, luotettavaa ja yleistettävää tietoa (Kananen 2011, 18). Tämä tarkoittaa sitä, että tutkijan on perehdyttävä ensin tutkimuksen aihepiiriä koskevaan teoriaan ja mahdollisiin aiempiin tutkimuksiin (Vilkkä 2005, 81). Teoriaan perehtyminen auttaa tutkimuskysymysten muotoilussa, sillä teoriassa esitetään usein selkeät kuvaukset tutkimukseen liittyvistä ilmiöistä, sen tekijöistä ja tekijöiden välisistä riippuvuus- ja vaikutussuhteista (Kananen 2011, 28).

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään tiedonkeruumenetelmänä yleensä kysely- eli tutkimuslomaketta (Vilkkä 2005, 73; Kananen 2010, 74; Kananen 2011, 12). Kyselylomake sisältää erilaisia kysymyksiä, joiden avulla tutkimuskysymyksiin ja sitä kautta myös itse tutkimusongelmaan pyritään saamaan vastaus (Kananen 2010, 74–75; Kananen 2011, 26–27). Vilkan mukaan lomake tulee suunnitella teorian, siihen liittyvien keskeisten käsitteiden ja tutkimuksen tavoitteiden perusteella. Oikein tehty kyselylomake mittaa juuri sitä, mitä teoreettisilla käsitteillä väitetään mitattavan. (2005, 81.)

Lomakkeessa olevat kysymykset voivat olla joko avoimia tai strukturoituja eli monivalintakysymyksiä. Avoimet kysymykset voivat olla täysin avoimia tai rajattuja. (Kananen 2011, 30.) Niiden tarkoituksena on saada vastaajilta spontaaneja mielipiteitä (Vilka 2005, 86). Heikkilän (2010, 49) mielestä avoimet kysymykset ovat tarkoituksenmukaisia silloin, kun vaihtoehtoja ei tunneta tarkasti etukäteen. Monivalintakysymyksissä vastausvaihtoehdot ovat valmiiksi valittuja (Vilka 2005, 86; Kananen 2011, 31). Niiden avulla tavoitellaan kysymysten ja vastausten vertailukelpoisuutta (Vilka 2005, 86; Vilka 2007, 67). Sekamuotoisissa kysymyksissä on mukana strukturoituja kysymyksiä ja niiden lisäksi myös yksi tai useampi avoin kysymys (Vilka 2005, 86). Sekamuotoiset kysymykset soveltuvat tutkimuksentekoon silloin, kun tutkija ei ole tietoinen kaikista mahdollisista vastausvaihtoehdoista (Vilka 2007, 69). Kysymykset voivat perustua myös asteikkoihin eli skaaloihin. Niissä esitetään väittämiä, joista vastaaja valitsee itselleen sopivimman riippuen siitä, miten voimakkaasti hän on samaa mieltä tai eri mieltä asiasta. (Hirsjärvi 2009, 200.)

Vallin (2010, 103) mukaan kysymysten tekemisessä ja muotoilemisessa tulee olla huolellinen, koska kysymykset vaikuttavat tutkimuksen onnistumiseen. Kysymyksiä suunniteltaessa on tärkeää ottaa huomioon, että ne ovat yksiselitteisiä, vastaaja ymmärtää ne oikein ja että jokainen vastaaja ymmärtää ne samalla tavalla (Kananen 2011, 30). Tämä tuo kysymyslomakkeen tekemiseen haasteita, sillä eri kulttuuritaustoista ja eri kielialueilta kotoisin olevat ihmiset saattavat ymmärtää jonkun sanan tai kysymyksen toisin kuin esimerkiksi suomalaiset tai Suomessa pitkään asuneet (Vartia, Bergbom, Giorgiani, Rintala-Rasmus, Riala & Salminen 2007, 25–26). Tutkijan on myös varmistettava, että vastaajalla on kysymyksiin liittyvää tietoa. Lisäksi vastaamisen tulee perustua vapaaehtoisuuteen. (Kananen 2011, 30.)

Laadukas ja luotettava kvantitatiivinen tutkimus edellyttää hyvin tehtyä kyselylomaketta (Vilka 2007, 78). Tämän vuoksi tutkimuslomake tulee testata eli koeajaa ennen varsinaista kyselyä, sillä virheellistä lomaketta ei voi muuttaa tiedonkeruuvaiheen jälkeen (Vilka 2005, 88; Vilka 2007, 78; Kananen 2010, 74). Testaamisen avulla arvioidaan kysymysten ja ohjeiden selkeyttä ja yksiselitteisyyttä, vastausvaihtoehtojen toimivuutta, kyselylomakkeen pituutta ja vastaamiseen käytetyn ajan kohtuullisuutta. Tutkimuksen kannalta olennaisten kysymysten puuttuminen ja tarpeettomien kysymysten arvioiminen on myös tärkeää. (Heikkilä 2010, 61.)

Kysely voidaan suorittaa postikyselynä, informoituna kyselynä tai esimerkiksi joukkokyselynä (Vilka 2005, 73). Informoitu kysely tarkoittaa Hirsjärven mukaan sitä, että tutkija selostaa kohde-ryhmään kuuluville vastaajille tutkimuksen tarkoituksen ja vastaa mahdollisiin kysymyksiin joko

kyselylomakkeita jakaessaan tai noutaessaan niitä myöhemmin pois (2009, 196–197). Tarvittaessa hän voi myös tarkentaa kysymyksiä tai tehdä joitakin lisäkysymyksiä (Heikkilä 2010, 18).

Kvantitatiivista tutkimusta tehtäessä tulee pohtia myös tarvittavan tutkimusaineiston kokoa, jotta se vastaa kattavasti tutkimusongelmaan (Vilka 2005, 77). Kohderyhmän koko vaikuttaa siihen, tutkitaanko se kokonaan vai käytetäänkö jotain otantamenetelmää eli valitaanko kohderyhmästä osa, joka tutkitaan (Heikkilä 2010, 33–34). Mikäli kysymyslomake toimitetaan jokaiselle perusjoukkoon kuuluvalla, on kyseessä kokonaistutkimus (Hirsjärvi 2009, 179). Kohderyhmän ollessa suuri ei tutkimusta ole taloudellista kohdistaa kaikkiin kohderyhmän jäseniin. Kanasen (2010, 74–75) mukaan oikein tehdyllä edustavalla otoksella saadaan yhtä luotettavat tutkimustulokset kuin tutkittaessa kaikki kohderyhmään kuuluvat jäsenet.

Tämä opinnäytetyö tehtiin määrällisenä tutkimuksena, sillä tarkoituksena oli saada mahdollisimman laaja tutkimusaineisto. Hirsjärven mukaan kyselytutkimus säästää myös tutkijan aikaa, vaikka tutkimuksen kohteita olisikin paljon. Lisäksi kyselytutkimuksen avulla voidaan kysyä monia asioita ja analysoida tulokset vaivattomasti tietokoneen avulla. (2009, 195.) Tämän tutkimuksen kyselylomakkeessa käytettiin monivalintakysymyksiä sekä strukturoituja ja avoimia kysymyksiä. Osa kysymyksistä perustui asteikkoihin, joissa haettiin tietoa vastaajien mielipiteiden voimakkuudesta esitetyille väittämille (Liite 1). Kohderyhmän oletettiin olevan tietoinen kysymyksiin liittyvistä asioista, sillä ryhmään kuuluvat ensimmäisen vuoden opiskelijatkin olivat olleet Suomessa jo lähes lukuvuoden. Kysymyslomakkeen tarkasti ohjaava opettaja. Tekstin kielitarkastuksen teki englannin kielen opettaja. Lomaketta testattiin ennen varsinaisen kyselyn toteuttamista kolmella ulkomaalaisella opiskelijalla ja neljällä henkilökuntaan kuuluvalla. Lomake todettiin toimivaksi.

Opinnäytetyössä käytettiin otantamenetelmää eli vain osa kohderyhmästä tutkittiin. Kyseessä oli ryväotanta, sillä tutkimusjoukoksi valittiin koululuokkia. Osa kansainvälisistä opiskelijoista oli työharjoittelussa kyselyn suorittamisen aikana. Tämän vuoksi ryppäät valikoituivat sen mukaan, millä opetusryhmillä oli oppitunteja kyseisenä ajankohtana. Osa ryhmiin kuuluvista opiskelijoista oli suorittanut jo kyseisen kurssin, ja osa oli muun syyn takia poissa tunnilta, joten opetusryhmät eivät olleet täysikokoisia.

Kyselyn toteuttamisesta sovittiin tunteja pitävien opettajien kanssa etukäteen. Kysely suoritettiin niin sanottuna informoituna kyselyinä, eli tutkija jakoi lomakkeet henkilökohtaisesti oppituntien aikana, kertoi samalla tutkimuksen tarkoituksesta ja vastasi esitettyihin kysymyksiin.

8 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin alempaa korkeakoulututkintoa suorittavien kansainvälisten opiskelijoiden käsityksiä Lapin ammattikorkeakoulun Kemi-Tornion kampuksen kirjastosta ja sen palveluista. Tutkimuksen kohteeksi valittiin kolmannen vuosikurssin opiskelijoita seuraavista koulutusohjelmista: Degree Programme in Business Information Technology, Degree Programme in Business Management ja Degree Programme in Nursing. Vertailun vuoksi tutkimukseen oli tarkoitus ottaa myös toisen vuosikurssin opiskelijoita kaikista koulutusohjelmista. Business Management -koulutusohjelman viimeinen sisäänotto oli tapahtunut kuitenkin jo vuonna 2011, joten jäljellä oli ainoastaan kolmannen vuosikurssin opiskelijat. Nursing-koulutusohjelman toisen vuosikurssin opiskelijat olivat kyselyn suoritusajankohtana puolestaan työharjoittelussa, joten heidän tilalleen otettiin mukaan ensimmäisen vuosikurssin opiskelijat. Heillä katsottiin olevan riittävästi kokemusta kirjastopalveluista, koska lukuvuosi oli loppuillaan. Kyselyn kohteena olevissa ryhmissä oli koulun tilastoissa läsnä olevana yhteensä 95 ulkomaalaista opiskelijaa. Kaiken kaikkiaan näissä koulutusohjelmissa opiskeli kyseisenä ajankohtana 134 ulkomaalaista opiskelijaa. (Korkeamaa, sähköpostiviesti 22.8.2014.)

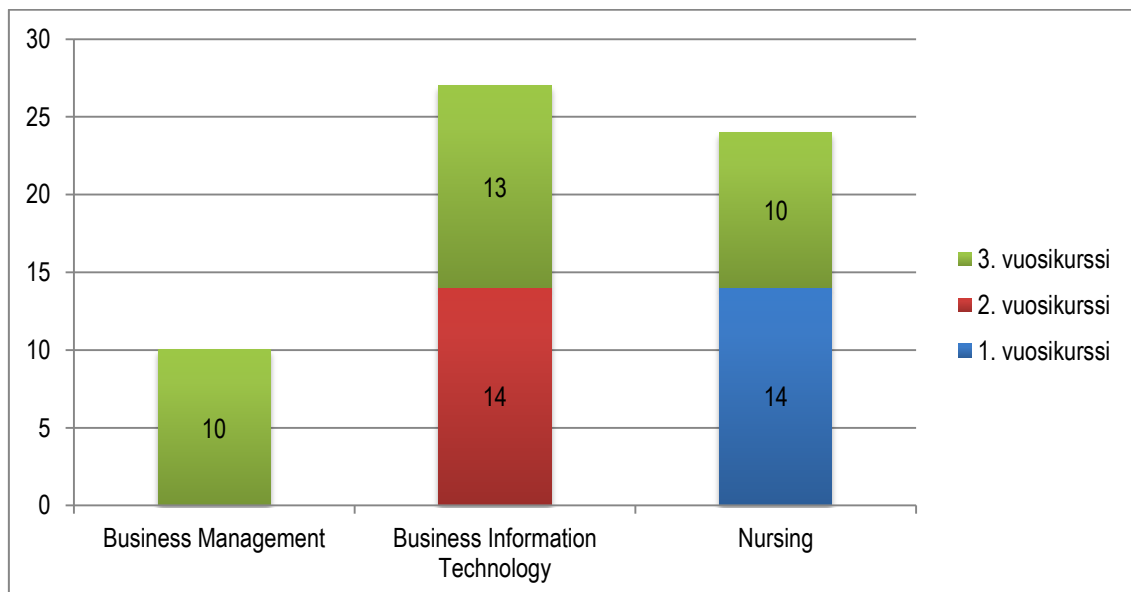
Kysely suoritettiin 29.4. ja 27.5.2014. Kyselylomake jaettiin kaikille niille opiskelijoille, jotka osallistuivat kyseisinä päivinä tutkimuksen kohteena olevien koulutusohjelmien oppitunneille. Näin saatiin mahdollisimman moni opiskelijoista osallistumaan tutkimukseen. Tällöin myös osallistumisprosentti saatiin mahdollisimman korkeaksi, sillä ennako-odotusten mukaisesti jokainen oppitunneille osallistuneista opiskelijoista vastasi kyselyyn. Koulutusohjelmissa opiskeli myös suomalaisia, mutta heitä ei eroteltu kyselylomakkeen jakotilanteessa. Heidän vastauslomakkeensa poistettiin kuitenkin aineistosta vastausten analysointivaiheessa. Lisäksi yksi vastauslomake hylättiin, koska siitä puuttui olennaisia taustatietoja. Yksi vastaaja oli unohtanut vastata viimeisen sivun kysymyksiin, mutta vastauksia hyödynnettiin niiltä osin kuin se oli mahdollista. Hyväksytyjä vastauslomakkeita saatiin yhteensä 61. Vastausprosentiksi muodostui 100, koska jokainen kysymyslomakkeen saanut opiskelija vastasi kyselyyn. Tämä tarkoittaa sitä, että alempaa korkeakoulututkintoa suorittavista kansainvälisistä opiskelijoista 46 % osallistui kyselyyn.

Kyselyn vastaukset käsiteltiin Excel-taulukkolaskentaohjelmalla. Tuloksia tarkasteltiin kokonaisuutena, mutta myös koulutusohjelmien ja vuosikurssien välisiä eroja pyrittiin tutkimaan, mikäli se katsottiin tarpeelliseksi ja mahdolliseksi huomioiden kuitenkin tutkimusongelman asettamat vaa-

timukset. Kotikielen vaikutusta ymmärrettävyyteen tarkasteltiin myös tietyin osin vertailemalla englantia puhuvien mielipiteitä kaikkien vastaajien mielipiteisiin. Tarkoituksena oli selvittää eri kansallisuuksien välillä olevia eroja, mutta koska tietyistä kansallisuuksista oli vain yksi vastaaja, ei vertailua ollut luotettavuuden kannalta mielekäs tehdä niin yksityiskohtaisesti. Tämän vuoksi tuloksia vertailtiin ainoastaan maanosittain ja niitäkin vain soveltuvin osin.

Taustatietoa vastaajista

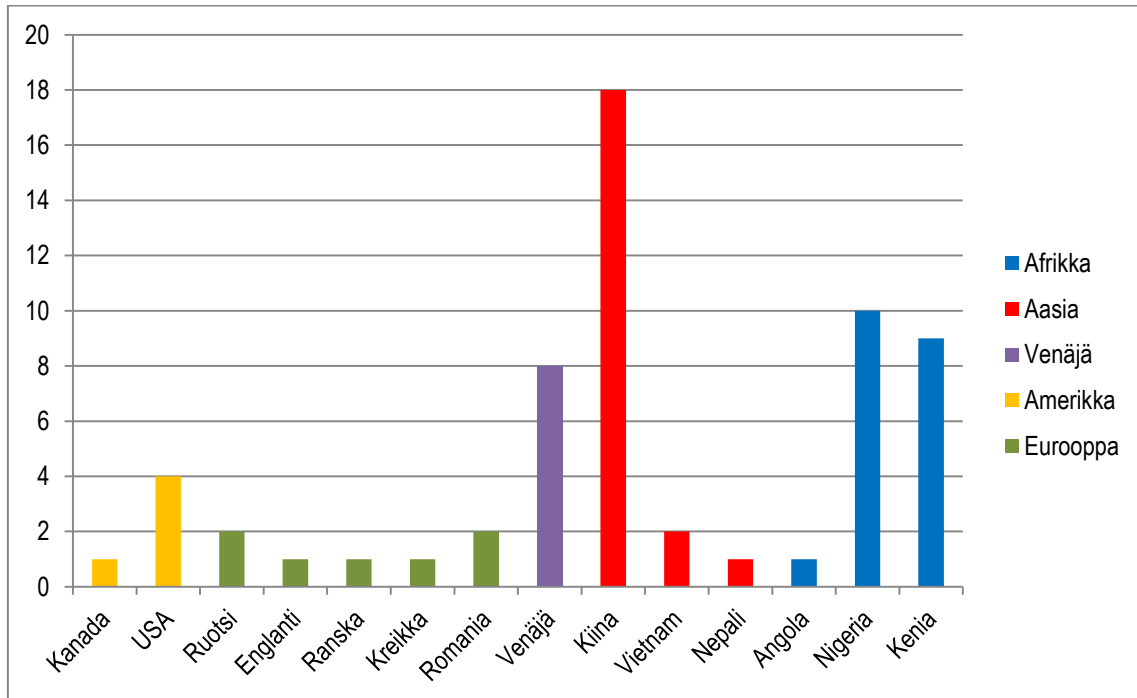
Kyselyyn vastasi Business Information Technology -koulutusohjelmasta yhteensä 27 opiskelijaa. Nursing-koulutusohjelman opiskelijoilta saatiin 24 vastausta ja Business Management -koulutusohjelman opiskelijoilta 10 vastausta. Vastaajien määrä eri opetusryhmien välillä vaihteli kymmenestä viiteentoista. Ensimmäisen vuosikurssin opiskelijoilta saatiin vastauksia yhteensä 14, toisen vuosikurssin opiskelijoilta saman verran. Kolmannelta vuosikurssilta kyselyyn vastasi yhteensä 33 opiskelijaa (Kuvio 4).



KUVIO 4. Kyselyyn vastanneiden osuus koulutusohjelmittain ja vuosikursseittain (n = 61)

Vastaajista hieman yli puolet (52 %) oli miehiä, loput (48 %) vastaavasti naisia. Vastaajat olivat kotoisin 14 eri maasta. Suhteellisesti eniten opiskelijoita oli Kiinasta, sillä heidän osuutensa kaikista vastaajista oli lähes kolmannes (29 %). Myös Afrikan maista oli useita opiskelijoita, sillä

yhteensä heitä oli kolmannes vastaajista (Angola 2 %, Kenia 15 %, Nigeria 16 %). Venäläisten opiskelijoiden osuus vastaajista oli 13 % (Kuvio 5).



KUVIO 5. Kyselyyn osallistuneiden opiskelijoiden määrä kotimaittain ja maanosittain (n = 61)

Kyselyyn vastanneista opiskelijoista kaksitoista (20 %) puhui äidinkielenään englantia. Muiden vastaajien äidinkieli vaihteli kotimaan mukaan. Niitä olivat ruotsi, ranska, venäjä, kreikka, portugalila, romania, kiina, Kantonin kiina, nepali, vietnam, kalenjin, yoruba, swahili ja igbo. Lisäksi muutama opiskelija ilmoitti olevansa kaksikielinen.

Kyselyn avulla kartoitettiin opiskelijoiden aikaisempaa kirjastonkäyttöä monivalintakysymyksen avulla. Jokainen 61 opiskelijasta vastasi kysymykseen. Tulosten mukaan lähes kaikki kyselyyn vastanneet opiskelijat (97 %) olivat käyttäneet kirjastoa jo ennen Suomeen saapumistaan. Yli puolet vastaajista (52 %) oli asioinut kotimaassaan pääasiassa koulukirjastossa. Yli seitsemäsosa (15 %) oli käyttänyt pääsääntöisesti yleistä kirjastoa. Lähes neljäsosa vastaajista (23 %) oli valinnut vastausvaihtoehdoista sekä koulu- että yleisen kirjaston eniten käyttämäkseen kirjastoksi. Todennäköisesti he ovat ennen Suomeen tuloaan hyödyntäneet molempien kirjastojen palveluja ja pitivät niitä yhtä tärkeinä. Yksi vastaaja oli asioinut sekä tieteellisessä että koulukirjastossa ennen opiskeluaan Lapin ammattikorkeakoulussa. Yleistä ja jotain muuta kirjastoa oli käyttänyt

myös yksi vastaaja. Ainoastaan jotain muuta kirjastoa oli käyttänyt kaksi vastaajaa (3 %). Kaksi kyselyyn vastanneista (3 %) ilmoitti, ettei heillä ollut aikaisempaa kirjastonkäytön kokemusta. Toinen heistä kommentoi, että hänen kotimaassaan kirjakauppaa käytettiin kirjaston tavoin *"I go to bookstore because in my country they use bookstore as a library"*.

Kansainväliset opiskelijat kommentoivat avoimessa kysymyksessä kotimaansa kirjaston eroja suhteessa suomalaiseen kirjastoon. Useat totesivat, että kirjastot olivat samanlaisia kuin Suomessaakin. Monet kirjastot poikkesivat kuitenkin suomalaisista kirjastoista. Joissakin maissa kirjastot olivat isompia, ja niissä oli enemmän tilaa opiskella *"The library is very big for 4 floors - -"*. Ne saattoivat myös olla avoinna pitempään, jopa 24 tuntia vuorokaudessa *"The opening hours is 24 hours"*.

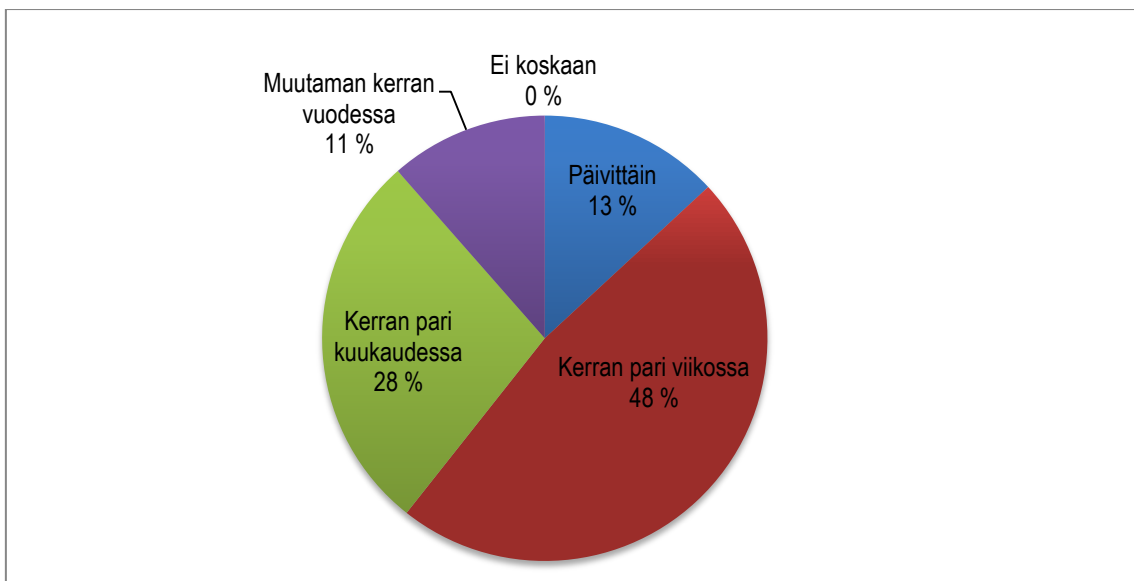
Jotkut kirjastot erosivat suomalaisista kirjastoista lähinnä tekniikan osalta *"I think Finland library are technologically advance than my home country"*. Kirjastoista saattoi puuttua esimerkiksi Internet-yhteydet *"My school library in my home country doesn't provide internet access to students. Just for borrowing books and printed publications."*. Kaikissa kirjastoissa ei voinut myöskään tulostaa *"School library doesn't have printing services"*. Joissakin kirjastoissa tietokannat saattoivat olla vanhoja *" - - the electronic database is not as up todate as it is here in Finland"*. Opiskelijoilla ei ollut aina mahdollisuutta päästä käsiksi yhtä laajoihin kokoelmiin kuin suomalaisissa kirjastoissa *"Library in Finland has access to wider collection of material"*.

Itsepalvelumahdollisuudet eivät myöskään olleet aina yhtä monipuolisia kuin suomalaisissa kirjastoissa *"We don't have such a big variety of self-services"*. Kaikissa kirjastoissa kirjoja ei voinut lainata omatoimisesti *"Sometimes the self-borrowing books does not exist and you need to ask librarian if you want to take book home"*. Kirjaston kokoelmat saattoivat olla myös suljettuja *"Only librarians are allowed to find the book for you"*. Joissakin kirjastoissa lainaaminen saattoi olla maksullista *"Libraries in my country don't have good services and charge very high for borrowing books"*. Jotkut kirjastot myivät kirjoja *"Some of them sell books - -"*.

Lapin ammattikorkeakoulun kirjaston kokoelmat koettiin usein monipuolisimmiksi – kirjoja oli enemmän saatavilla ja ne olivat uudempia. Sen sijaan opiskelijoiden kotimaassa kirjastoihin ei ollut aina hankittu kansainvälistä kirjallisuutta *"There are no international literature"*.

8.1 Opiskelijoiden kirjastonkäyttö Lapin ammattikorkeakoulussa

Kansainvälisten opiskelijoiden kirjastonkäytön aktiivisuutta kartoitettiin monivalintakysymyksen avulla. Vastauksista kävi ilmi, että kaikki 61 vastaajaa käyttivät ammattikorkeakoulun kirjastopalveluja Kemi-Tornion kampuksella. Kahdeksasosa vastaajista (13 %) asioi kirjastossa päivittäin. Lähes puolet (48 %) kävi kirjastossa kerran tai pari viikossa. Hieman yli neljäsosa vastaajista (28 %) asioi kirjastossa kerran tai kahdesti kuukaudessa. Seitsemän vastaajaa (11 %) kävi kirjastossa vain muutaman kerran vuodessa (Kuvio 6).

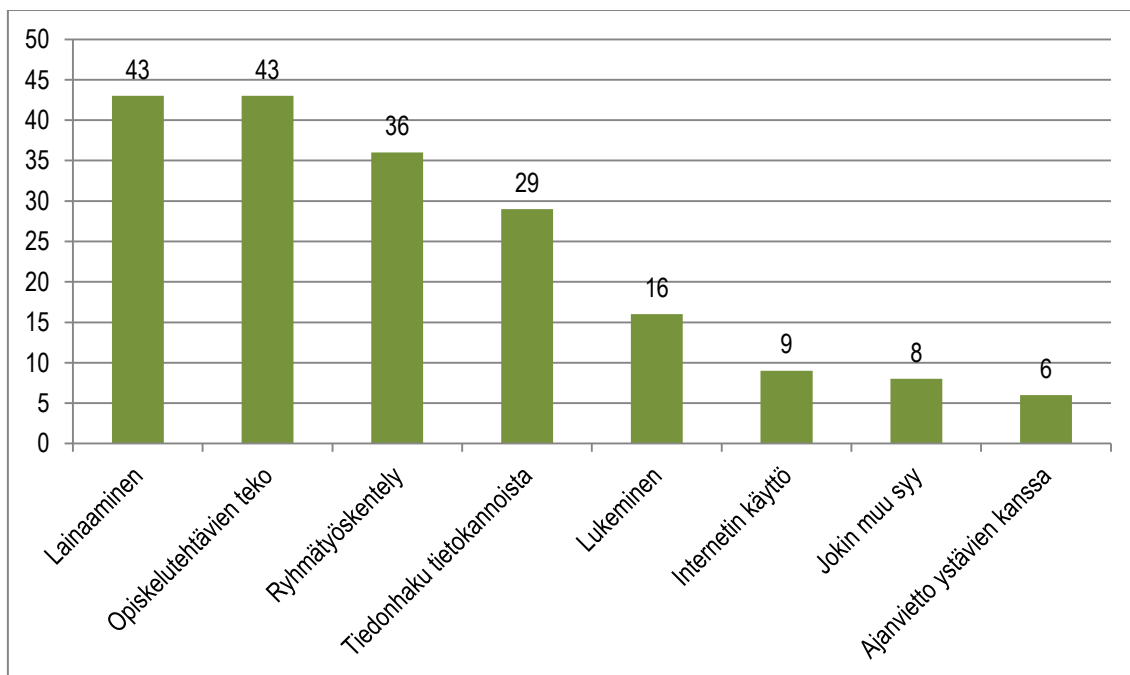


KUVIO 6. Opiskelijoiden asiointitiheys Lapin ammattikorkeakoulun kirjastossa Kemi-Tornion kampuksella (n = 61)

Business Management -koulutusohjelman opiskelijat olivat ahkerimpia kirjastossa kävijöitä, sillä kymmenestä vastaajasta 80 % asioi kirjastossa ainakin kerran viikossa tai useammin. Nursing-koulutusohjelman 24 opiskelijasta 71 % kävi kirjastossa yhtä usein. Sen sijaan Business Information Technology -koulutusohjelman 17 opiskelijasta vain 45 % kävi kirjastossa joka viikko, tosin yksikään heistä ei asioinut kirjastossa päivittäin. Opiskeluajalla ei ollut vaikutusta kirjastossa käynnin tiheyteen.

Kirjastossa käynnin tarkoitus

Opinnäytetyössä haluttiin selvittää myös opiskelijoiden kirjastossa käynnin tarkoitusta. Vastajille oli annettu valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi mahdollisuus ilmaista jokin muu käyttötarkoitus, mikäli valmiista vaihtoehdoista ei löytynyt sopivaa. Sopivia vastausvaihtoehtoja oli mahdollisuus valita useampi. Ne näkyvät kuviossa 7. Tulosten mukaan 61 vastaajasta vajaa kolme neljäsosaa (70 %) tuli kirjastoon tekemään opiskelutehtäviä. Saman verran (70 %) tuli lainaamaan kirjoja ja lehtiä. Kolme viidesosaa vastaajista (59 %) tuli tekemään ryhmätöitä. Vajaa puolet kyselyyn vastanneista (48 %) opiskelijoista ilmoitti hakevansa tietoa kirjaston tietokannoista. Neljäsosa vastaajista (26 %) kävi kirjastossa lukemassa. Kirjaston tietokoneita ei käytetty erityisemmin Internet-sivustojen selailuun, sillä vain 15 % vastaajista ilmoitti kirjastossa käynnin syyksi Internetissä surffailun. Kirjastossa ei käyty kovin paljon myöskään vapaa-ajanviettotarkoituksessa, sillä ainoastaan kuusi vastaajaa (10 %) ilmoitti viettävänsä kirjastossa aikaa kavereiden kanssa. Kahdeksan vastaajaa (13 %) ilmoitti käyttävänsä kirjastoa johonkin muuhun kuin kyselyssä esitettyihin tarkoituksiin. Kuusi opiskelijaa (10 %) kävi kirjastossa tulostamassa ja skannaamassa. Yksi vastaaja ilmoitti tilaavansa kirjoja toisista kirjastoista, yksi puolestaan etsivänsä tiettyyn aiheeseen liittyviä kirjoja. Vastauksesta ei kuitenkaan käynyt ilmi, millä tavoin hän niitä etsi.



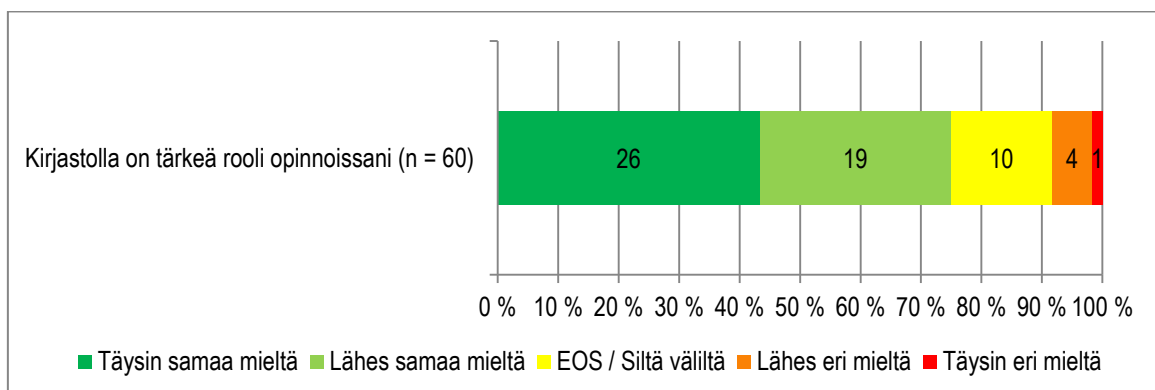
KUVIO 7. Kirjaston pääasiallinen käyttötarkoitus opiskelijamäärittäin (n = 61)

Nursing-koulutusohjelman opiskelijoiden suosituin kirjastossa käynnin syy oli tutkimuksen mukaan lainaaminen, sillä 24 vastaajasta 83 % kävi kirjastossa lainatakseen aineistoa. Business Management -koulutusohjelman kymmenen vastaajaa käytti kirjastoa eniten (90 %) opiskelutehtävien tekemiseen samoin kuin Business Information Technology -koulutusohjelman 27 vastaajaakin (59 %). Tosin he myös lainasivat aineistoa yhtä mielellään (59 %).

Kirjaston rooli opinnoissa

Opinnäytetyössä kartoitettiin asteikkokysymyksen avulla kirjaston roolia kansainvälisten opiskelijoiden opinnoissa. Kysymykseen vastasi 60 opiskelijaa. Tulosten mukaan yli kaksi viidesosaa vastaajista (43 %) piti kirjastoa opiskelun kannalta hyvin tärkeänä. Kolmasosan (32 %) mielestä kirjastolla on melko tärkeä rooli opiskelussa. Viiden vastaajan (8 %) mielestä kirjastolla ei ollut opiskelun kannalta juuri tai lainkaan merkitystä. Lähes viidesosa vastaajista (17 %) ei kertonut mielipidettään (Kuvio 8).

Suurin osa (83 %) Nursing-koulutusohjelman 24 vastaajasta piti kirjaston roolia melko tai hyvin tärkeänä. Business Management -koulutusohjelman opiskelijoille kirjasto oli myös tärkeä, sillä kymmenestä vastaajasta kahdeksan (80 %) katsoi kirjastolla olevan merkittävä tai melko merkittävä osa opiskelussa. Sen sijaan Business Information Technology -koulutusohjelman 26 vastaajasta vain kaksi kolmasosaa (66 %) piti kirjaston roolia opiskelussa melko tai hyvin tärkeänä. Opiskelu-aika ei muuttanut käsityksiä kirjaston roolista opiskelun tukena.



KUVIO 8. Kirjaston rooli opiskelijan opinnoissa

8.2 Kirjastonkäytön opetus

Opinnäytetyössä kartoitettiin opiskelijoiden osallistumista kirjastonkäytön opetukseen ja sitä, kuinka tärkeänä he opetusta pitivät. Lisäksi haluttiin selvittää opiskelijoiden mielipiteitä opetuksen selkeydestä. Opetuksen onnistumista tutkittiin kartoittamalla opiskelijoiden mielipiteitä palvelujen tuttuudesta, Juolukka-kokoelmatietokannan käytettävyydestä sekä hyllystä haun helppoudesta. Näitä kysyttiin väittämien avulla. Opetuksen onnistumista selvitettiin myös kartoittamalla kirjasto- palvelujen käytön omatoimisuutta. Lisäksi opiskelijat saivat esittää mielipiteitään itsepalvelutoiminnosta vastaamalla avoimeen kysymykseen.

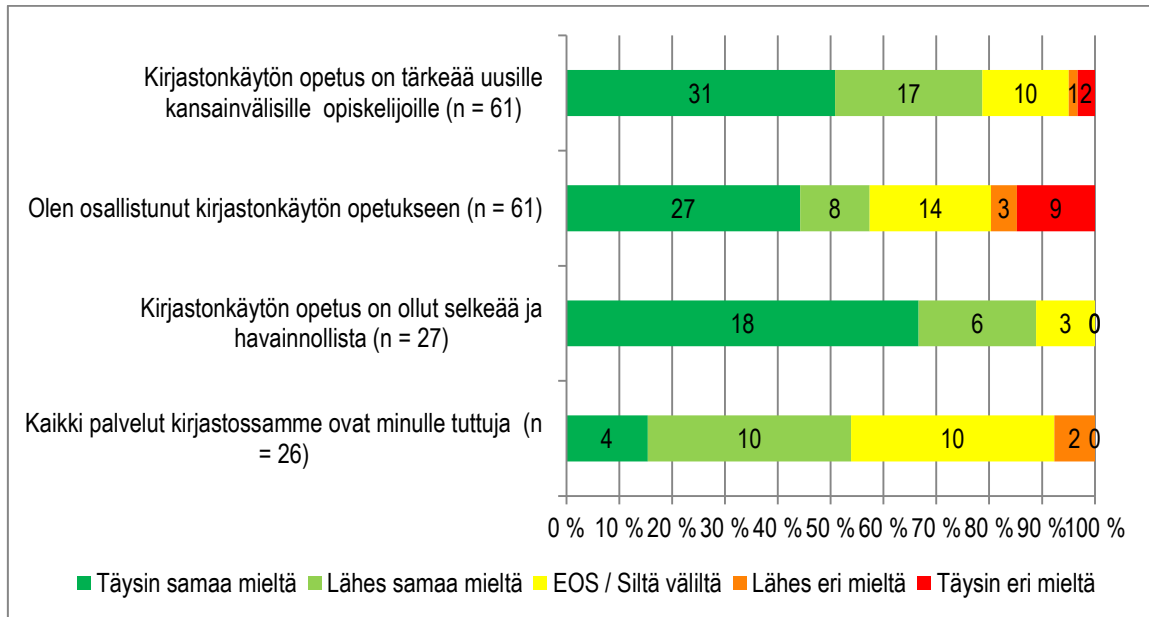
Kirjastonkäytön opetukseen osallistumisen tärkeyttä kartoittavaan kysymykseen vastasi 61 opiskelijaa. Tulosten mukaan suurin osa vastaajista (79 %) oli täysin tai lähes samaa mieltä siitä, että kirjastonkäytön opetus on tärkeää uusille kansainvälisille opiskelijoille. Vain kolme vastaajaa (5 %) oli sitä mieltä, että opetukseen osallistuminen ei ole lainkaan tai lähes lainkaan tärkeää. Kuudesosa (16 %) ei osannut tai halunnut kertoa mielipidettään (Kuvio 9). Positiivinen suhtautuminen opetukseen näkyi myös avointen kysymysten vastauksissa, joissa opiskelijat kertoivat toivovansa enemmän kirjaston käyttöön liittyvää opetusta *”Wish there will has more orientation for students”*.

Kirjastonkäytön opetukseen osallistumista kartoittavaan kysymykseen vastasi 61 opiskelijaa. Tulosten mukaan alle puolet vastaajista (44 %) tiesi varmasti osallistuneensa opetukseen. Kahdeksasosa (13 %) uskoi osallistuneensa opetukseen melko todennäköisesti. Viidesosa vastaajista (20 %) oli sitä mieltä, ettei ollut todennäköisesti tai varmasti osallistunut kirjastonkäytön opetukseen. Opiskelijoista lähes neljäsosa (23 %) ei muistanut tai osannut sanoa, oliko osallistunut opetukseen (Kuvio 9).

Kirjastonkäytön opetuksen selkeyttä ja havainnollisuutta tarkasteltiin vain niiden 27 vastaajan osalta, jotka olivat varmasti osallistuneet kirjastonkäytön opetukseen. Muussa tapauksessa tulos ei olisi ollut luotettava. Tulosten mukaan vastaajista kaksi kolmasosaa (67 %) piti opetusta täysin selkeänä ja havainnollisena. Yli viidesosa vastaajista (22 %) oli väittämästä lähes samaa mieltä. Kukaan ei katsonut opetuksen olleen epäselvää. Kolme vastaajaa (11 %) ei kertonut mielipidettään (Kuvio 9).

Kirjastonkäytön opetuksen onnistumista selvitettiin kysymällä opiskelijoiden mielipiteitä palvelujen tuttuudesta. Tulosten mukaan 26:sta opetukseen osallistuneesta neljä (15 %) piti kirjaston palve-

luja täysin tuttuina. Kaksi viidesosaa (39 %) ilmoitti olevansa lähes samaa mieltä siitä, että palvelut ovat heille tuttuja. Kaksi vastaajaa ei pitänyt palveluja kovin tuttuina, mutta kukaan ei kokenut niiden olevan täysin vieraitakaan. Kaksi viidesosaa vastaajista (38 %) ei osannut tai halunnut kertoa mielipidettään (Kuvio 9). Tulokset eivät poikenneet juurikaan kaikkien kyselyyn osallistuneiden mielipiteistä.

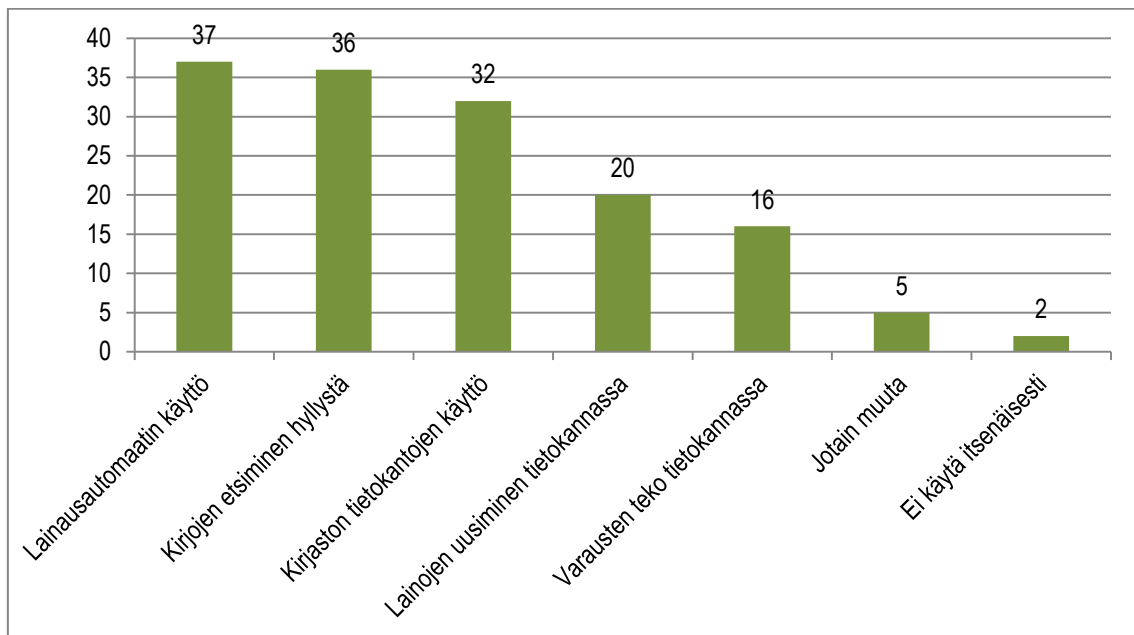


KUVIO 9. Kirjastonkäytön opetus ja sen onnistuminen

Kirjastopalvelujen käytön omatoimisuus

Kirjastonkäytön opetuksen onnistumista selvitettiin kartoittamalla kirjastopalvelujen käytön omatoimisuutta. Vastaajat saivat valita kaikki heille sopivat vastausvaihtoehdot. Ne löytyvät kuviosta 10. Lisäksi avoimessa kysymyksessä oli mahdollisuus ilmaista joku muu palvelumuoto, jos sitä ei löytynyt valmiista vaihtoehdoista. Tulosten mukaan 60 vastaajasta lähes kaikki (97 %) käyttivät kirjaston palveluja ainakin jollain tapaa itsenäisesti. Suosituin itsepalvelumuoto oli lainausautomaatin käyttö. Sitä käytti kolme viidesosaa vastaajista (62 %). Lähes yhtä monta opiskelijaa (60 %) etsi kirjoja hyllystä omatoimisesti. Puolet vastanneista (53 %) etsi itsenäisesti tietoa kirjaston tietokannoista. Sen sijaan omatoimisten varausten tekemisessä ja lainojen uusimisessa opiskelijat eivät olleet yhtä aktiivisia, sillä vain kolmannes vastanneista uusi lainansa (33 %) ja vieläkin harvempi teki aineistovarauksia (27 %) itsenäisesti kirjaston kokoelmatietokannan kautta. Viisi

vastaajaa (8 %) ilmoitti vastatessaan avoimeen kysymykseen käyttävänsä omatoimisesti tulostinta ja skanneria. Vain kaksi vastaajaa (3 %) ilmoitti, etteivät he käytä palveluja itsenäisesti, vaan pyytävät mieluummin apua kirjastonhoitajalta. Molemmat vastaajat olivat Business Information Technology -koulutusohjelman opiskelijoita.



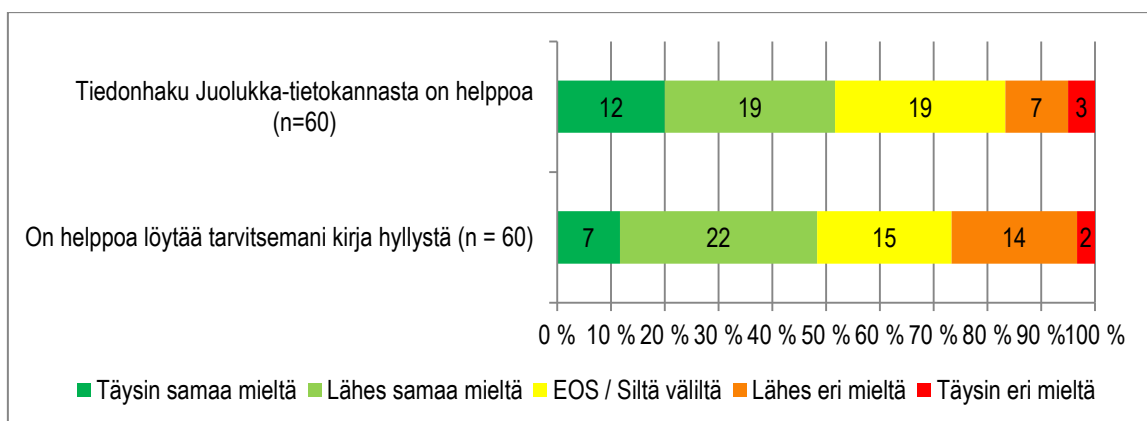
KUVIO 10. Kirjastopalvelujen omatoiminen käyttö opiskelijamäärittäin (n = 61)

Tulosten mukaan 60 vastaajasta vajaa puolet (45 %) etsi kirjoja hyllystä ilman henkilökunnan apua ja lainasi ne automaatin kautta. 14 vastaajaa (23 %) lainasi aineistoa automaattilla ja uusi lainansa tietokannan kautta. Vain kymmenen vastaajaa (17 %) ilmoitti varaavansa kirjoja kirjaston aineistotietokannassa ja lainaavansa ne automaatin kautta.

Juolukka-kokoelmatietokannan käytettävyyttä koskevaan kysymykseen vastasi 60 opiskelijaa. Tulosten mukaan viidesosa vastaajista (20 %) oli sitä mieltä, että tiedon etsiminen Juolukasta on hyvin helppoa. Kolmasosa vastaajista (32 %) piti sitä melko helppona. Kymmenen vastaajaa (16 %) ei pitänyt tiedonhakua kovin tai ollenkaan helppona. Etenkin venäläisten ja aasialaisten opiskelijoiden joukossa oli eniten niitä, jotka pitivät tiedonhakua vaikeana. Kolmasosa vastaajista (32 %) ei osannut tai halunnut kertoa mielipidettään tietokannan käytettävyyteen (Kuvio 11).

Tiedon etsiminen Juolukasta ei tutkimuksen mukaan näyttänyt helpottuvan opiskeluvuotia myötä vaan päinvastoin. Ensimmäisen vuoden 14 opiskelijasta 79 % katsoi tiedonhaun olevan hyvin tai melko helppoa. Toisen vuoden 14 opiskelijasta ainoastaan 58 % piti tiedonhakua hyvin tai melko helppona. Kolmannen vuoden 32 opiskelijasta vain 37 % ilmoitti olevansa samaa mieltä. Avoimen kysymyksen vastauksissa opiskelijat kritisoivat Juolukan löytyvyyttä ”*Juolukka, it’s complicated even to find*”. Googlea pidettiin helppokäyttöisempänä tiedonlähteenä kuin Juolukkaa ”- - *I have sometimes not found relevant or simple and straight-forward article about my search topic - - . I resolved to using Google atimes.*”.

Aineiston hyllystä etsimisen helppoutta koskevaan kysymykseen vastasi 60 opiskelijaa. Vastajista vain seitsemän (12 %) oli sitä mieltä, että hyllystä on hyvin helppo löytää tarvitsemaansa aineistoa. Vajaa kaksi viidesosaa (37 %) ilmoitti kirjojen hyllystä haun olevan jokseenkin helppoa. Neljäsosa (26 %) oli sitä mieltä, että hyllystä on hyvin tai aika vaikeaa löytää tarvittavaa aineistoa. Lähes yhtä monta vastaajaa (25 %) ei osannut kertoa mielipidettään väittämään (Kuvio 11). Opiskelijat kommentoivat hyllystä haun vaikeutta vastatessaan avoimeen kysymykseen ”*It is difficult to find the book by myself*”. Edes tieto hyllyluokasta ei aina helpottanut kirjojen löytymistä ”*Sometimes it’s not easy to find book in the library even list in Internet with number*”. Opiskeluvuosien tuoma kokemus ei tuonut juurikaan helpotusta kirjojen etsimiseen.



KUVIO 11. Juolukka-tietokannan käytettävyys ja hyllystä haun helppous

Vastajat saivat ilmaista mielipiteensä kirjaston itsepalvelutoiminnoista vastatessaan sitä koskevaan avoimeen kysymykseen. Lähes kaikissa vastauksissa näkyi positiivinen suhtautuminen itsepalveluun. Opiskelijat katsoivat toimintojen olevan tehokkaita, helppokäyttöisiä ja nopeita

"Thought I've only used it once or twice, it is generally easy to use - -". He totesivat niiden säästävän aikaa ja olevan käytännöllisiä "Fast and useful". Samalla he katsoivat itsepalvelun antavan mahdollisuuden toimia itsenäisesti "It is nice in that you have choice and freedom to do whatever you want to do, i.e. searching for books etc.". Opiskelijat totesivat, että aikaa säästyy myös sen vuoksi, ettei kirjastonhoitajalta tarvinnut pyytää apua "It's quite effective, easy and fast. You just search book, find it and take it, without disturbing staff and waiting for them to help.". He olivat tyytyväisiä myös siihen, että itsepalvelulaitteiden kielen vaihtaminen onnistui tarvittaessa "It is good because it is provided in different languages".

Opiskelijat katsoivat itsepalvelun helpottavan elämää ja ymmärsivät sen tärkeyden myös kirjaston näkökulmasta *"Self-services make life easy. It is economic way for library."* Omatoimisuuden katsottiin auttavan opiskelijaa ymmärtämään myös käytännön prosesseja kirjastossa *"- - student understand the process of library rules"*. Toisaalta ne, jotka eivät juuri käyttäneet itsepalvelutoimintoja, katsoivat helpommaksi tavaksi etsiä kirjoja suoraan hyllystä *"I have not used them enough - - I usually just find the books from the shelves"*. Opastuksen tarve itsepalvelulaitteiden käytössä näkyi avointen kysymysten vastauksissa *"- - it is usually advisable that student should be able to get help if it does seem like they cant use self service themselves"*.

8.3 Tiedonhankinnan opetus

Kyselyn avulla haluttiin kartoittaa opiskelijoiden käsityksiä tiedonhankinnan opetuksesta. Heiltä kysyttiin mielipiteitä opiskelun tärkeydestä, opetusmenetelmän soveltuvuudesta sekä opetuksen onnistumisesta. Näitä tutkittiin asteikkokysymysten avulla. Tuloksia tarkasteltiin kaikkien kyselyyn vastanneiden osalta, koska opiskelijat saattoivat olettaa opettajan kuuluvan kirjaston henkilökuntaan, vaikkei asia todellisuudessa ollutkaan niin. Myös informaattikkojen antama henkilökohtainen ohjaus saatettiin katsoa olevan osa tiedonhankinnan opetusta.

Väittämään tiedonhankinnan opetuksen tärkeydestä vastasi 60 opiskelijaa. Suurin osa heistä (80 %) piti opetusta hyvin tai jokseenkin tärkeänä. Kaksi opiskelijaa (3 %) piti opintoja vähemmän tärkeänä, kaksi (3 %) puolestaan ei pitänyt niitä lainkaan tärkeänä. Molemmat vastaajat olivat ensimmäisen vuoden opiskelijoita. Toinen heistä kommentoi kielteistä kantaansa vastatessaan avoimeen kysymykseen. Hänen mielestään tiedonhankinnan ja kirjastonkäytön opetukseen osallistuminen on tarpeetonta, sillä kirjastonhoitaja auttaa aina tarvittaessa *"About information retriev-*

al and library orientation, I don't think its important to study it as course because whenever you need help in the library the librarian is always there to help". Kahdeksan vastaajaa (14 %) ei osannut tai halunnut kertoa mielipidettään (Kuvio 12).

Lähes jokainen (90 %) Business Management -koulutusohjelman kymmenestä vastaajasta piti tiedonhankinnan opetukseen osallistumista melko tai hyvin tärkeänä. Nursing-koulutusohjelman 14 opiskelijasta 84 % oli asiasta samaa mieltä. Business Information Technology -koulutusohjelman opiskelijoista 73 % piti opiskelua melko tai hyvin tärkeänä. Ymmärrys tiedonhankintataitojen opiskelun tärkeydestä näytti hieman kasvavan opiskeluvuosien karttuessa.

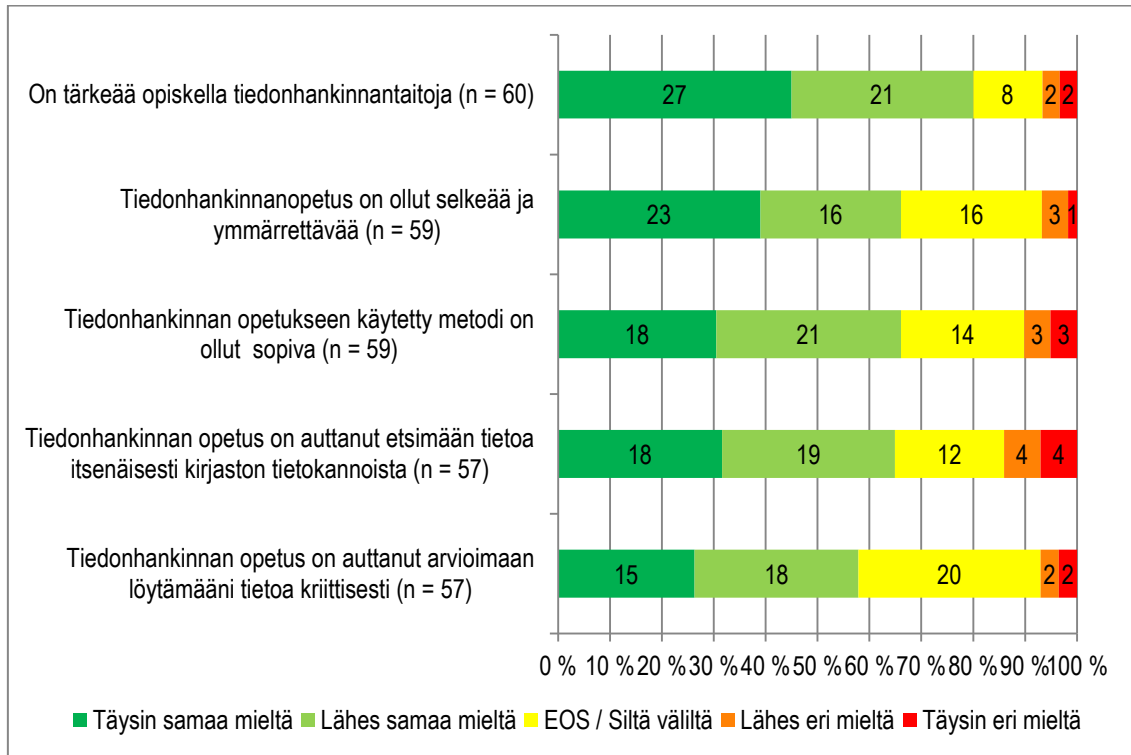
Tutkimuksen avulla haluttiin selvittää myös sitä, miten selkeänä ja ymmärrettävänä opiskelijat pitivät saamaansa tiedonhankinnan opetusta. Tulosten mukaan 59 vastaajasta kaksi kolmasosaa (66 %) katsoi tiedonhankinnan opetuksen olleen joko täysin tai lähes selkeää ja ymmärrettävää. Neljä vastaajaa (7 %) oli melko tai täysin tyytymätön opetukseen. Yli neljäsosa vastaajista (27 %) ei osannut tai halunnut ilmaista mielipidettään (Kuvio 12).

Tiedonhankinnan opetuksessa käytettyjen menetelmien käyttökelpoisuutta koskevaan kysymykseen vastasi 59 opiskelijaa. Tulosten mukaan kaksi kolmasosaa (66 %) vastaajista piti metodia joko täysin tai lähes sopivana. Kuusi vastaajaa (10 %) ei ollut joko lainkaan tai lähes lainkaan tyytyväinen opetuksessa käytettyyn metodiin. Neljäsosa vastaajista (24 %) ei osannut tai halunnut ottaa kantaa asiaan (Kuvio 12).

Tiedonhankinnan opetuksen onnistumista haluttiin myös kartoittaa selvittämällä ovatko opiskelijat oppineet etsimään tietoa itsenäisesti kirjaston tietokannoista. 57 vastaajasta kaksi kolmasosaa (65 %) oli täysin tai jokseenkin sitä mieltä, että opetus on auttanut etsimään tietoa itsenäisesti kirjaston tietokannoista. Kahdeksan vastaajaan (14 %) mielestä opetuksesta ei ollut ollut juuri tai yhtään apua itsenäiseen tiedonhankintaan. He olivat Business Information Technology ja Nursing -ryhmien opiskelijoita eri vuosikursseilta. Viidesosa vastaajista (21 %) ei osannut tai halunnut kertoa mielipidettään (Kuvio 12).

Kyselyn avulla selvitettiin opiskelijoiden mielipiteitä myös siitä, miten he ovat oppineet arvioimaan kriittisesti löytämäänsä tietoa. 57 vastaajasta kolme viidesosaa (58 %) katsoi tiedonhankinnan opetuksen lisänneen varmasti tai melko varmasti kriittistä arviointikykyä. Vain neljä opiskelijaa (7 %) oli sitä mieltä, etteivät he olleet oppineet arvioimaan tietoa kriittisesti. He olivat ensimmäisen ja

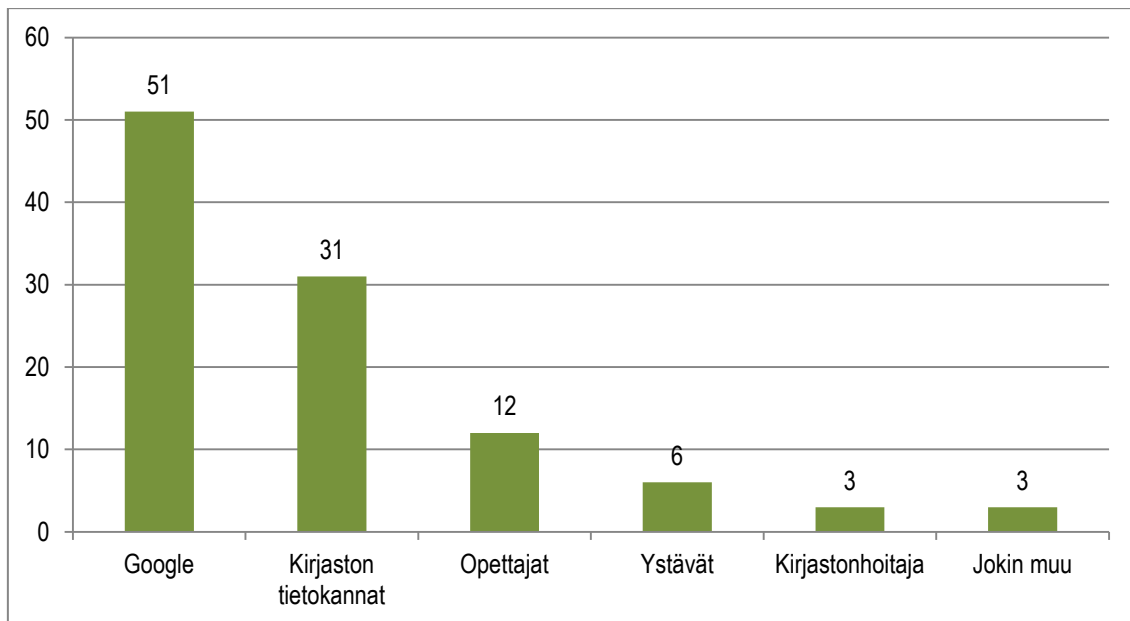
toisen vuosikurssin opiskelijoita. Kolmasosa vastaajista (35 %) ei halunnut tai osannut ilmaista mielipidettään väittämään (Kuvio 12).



KUVIO 12. Tiedonhankinnan opetus ja sen onnistuminen

Huolimatta siitä, että useimmat opiskelijat katsoivat tiedonhankinnan opetuksen parantaneen heidän valmiuksiaan etsiä ja arvioida tietoa, käytti suurin osa kaikista kyselyyn vastanneista opiskelijoista (84 %) opiskelutehtäviensä tärkeimpänä tiedonlähteenä Googlea. Kirjaston tietokantoja käytti tiedonlähteenä noin puolet opiskelijoista (51 %). Niitä käyttivät eniten Nursing-koulutusohjelman opiskelijat. Viidesosa opiskelijoista (20 %) turvautui opettajiin. Sen sijaan vain kolme opiskelijaa (5 %) kysyi tietoa kirjastonhoitajilta. He olivat toisen ja kolmannen vuosikurssin opiskelijoita. Kuusi opiskelijaa (10 %) käytti tiedonlähteenä ystäviään. Kysymys esitettiin monivalintakysymyksenä, ja opiskelijat saivat valita vastaukseksi enintään kaksi mielestään tärkeintä vaihtoehtoa (Kuvio 13).

Myös ne 18 opiskelijaa, joiden mielestä tiedonhankinnan opetus on auttanut hyvin etsimään tietoa itsenäisesti kirjaston tietokannoista, käyttivät pääsääntöisesti (83 %) Googlea tiedonhaun lähteenä. Heistä kolme viidesosaa (61 %) käytti kuitenkin tiedonlähteenään myös kirjaston tietokantoja.

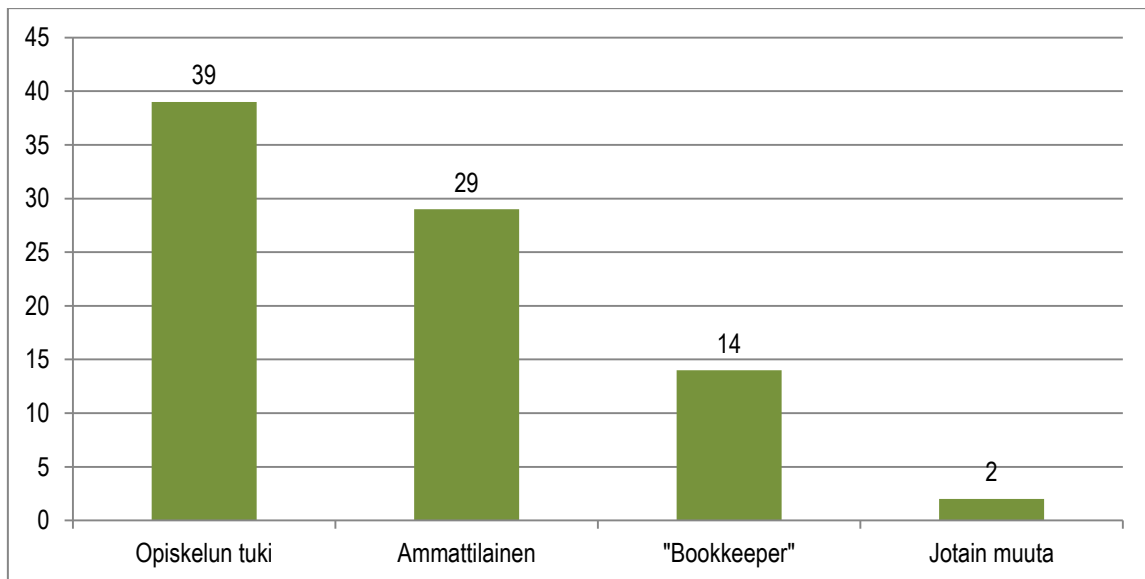


KUVIO 13. Opiskelutehtäviin käytetty tiedonlähde opiskelijamäärittäin (n = 61)

8.4 Kirjastonhoitajuus ja eri vuorovaikutustilanteet asiakaspalvelussa

Opinnäytetyössä selvitettiin kansainvälisten opiskelijoiden näkemyksiä kirjaston henkilökunnasta monivalintakysymyksen avulla. Lisäksi haluttiin tietoa sukupuolen sekä opiskelijan ja henkilökunnan välisen tasa-arvon merkityksestä opiskelijalle eri palvelutilanteissa. Näitä tutkittiin asteikkokysymysten avulla. Samalla tavalla tutkittiin myös henkilökunnan lähestyttävyyttä, kohteliaisuutta, avuliaisuutta sekä molemminpuolisen viestinnän onnistumista. Kysymyksissä käytettiin yleisnimitystä ”librarian” tarkoittamaan kaikkia kirjastossa työskenteleviä, sillä oli todennäköistä, että opiskelijat mielsivät kaikkien henkilökuntaan kuuluvien olleen kirjastonhoitajia.

Kirjastonhoitajuutta koskevaan kysymykseen vastasi 59 opiskelijaa. Useat heistä olivat valinneet annetuista vastausvaihtoehdoista useamman kuin yhden. Vaihtoehdot on esitelty kuviossa 14. Tulosten mukaan vastaajista kaksi kolmasosaa (66 %) katsoi kirjastonhoitajan olevan opiskelun tuki. Lähes puolet vastaajista (49 %) piti kirjastonhoitajaa alansa ammattilaisena. Neljäsosa vastaajista (24 %) oli kuitenkin sitä mieltä, että kirjastonhoitaja on lähinnä ”bookkeeper”, tosin vain neljä vastaajaa (7 %) ei löytänyt kirjastonhoitajalle muuta merkitystä. He olivat Business Information Technology ja Nursing -koulutusohjelmien opiskelijoita. Kaksi heistä kävi kirjastossa korkeintaan pari kertaa kuukaudessa tarkoituksenaan tulostaa ja skannata.



KUVIO 14. Opiskelijoiden näkemys kirjastonhoitajasta opiskelijamäärittäin (n = 59)

Vuosikursseittain tarkasteltuna opiskelijoiden käsitys kirjastonhoitajasta näytti kuitenkin muuttuvan jonkin verran, sillä ensimmäisen vuosikurssin 14 vastaajasta kuusi (43 %), toisen vuosikurssin 13 vastaajasta kolme (23 %) ja kolmannen vuosikurssin 32 vastaajasta vain viisi (16 %) katsoi kirjastonhoitajan olevan "bookkeeper".

Kysymykseen kirjastonhoitajan sukupuolen merkityksestä eri palvelutilanteissa vastasi 60 opiskelijaa. Lähes kolme neljäsosaa vastaajista (70 %) piti asiaa kokonaan tai lähes kokonaan epäoleellisena. Yli viidesosa vastaajista (22 %) oli kuitenkin sitä mieltä, että kirjastonhoitajan sukupuolella eri palvelutilanteissa on ainakin jonkinlainen merkitys. Etenkin afrikkalaisten opiskelijoiden joukossa oli niitä, joille oli tärkeää, kumpi heitä palvelee. Viisi vastaajaa (8 %) ei halunnut tai osannut kertoa mielipidettään (Kuvio 15). Opiskelu-aika ei muuttanut vastaajien käsityksiä sukupuolen merkityksestä.

Kysymykseen tasa-arvon merkityksestä opiskelijoiden ja henkilökunnan välillä vastasi 60 opiskelijaa. Vastaajista lähes kolme neljäsosaa (71 %) oli sitä mieltä, että tasa-arvo opiskelijoiden ja kirjastonhoitajien välillä on hyvin tai melko tärkeää. Neljä vastaajaa (6 %) katsoi, ettei sillä ei ole juuri tai lainkaan merkitystä. Yksi heistä kommentoi vastatessaan avoimeen kysymykseen, että tasa-arvo ei ole oleellista, koska kirjastonhoitajat ovat jo asiantuntijoita, kun taas opiskelijat ovat vielä oppimisprosessissa *"The concept of equality doesn't seem relevant here as the librarians are professionals who have learnt in the school and on the job but students are still in the learning*

process”. Lähes neljäsosa vastaajista (23 %) ei ottanut kantaa asiaan (Kuvio 15). Opiskeluvuodet eivät muuttaneet vastaajien käsitystä tasa-arvon tärkeydestä, sillä vuosikursseittain tarkasteluna eroja ei löytynyt. Myöskään maanosittain tarkasteltuna eroja ei löytynyt.

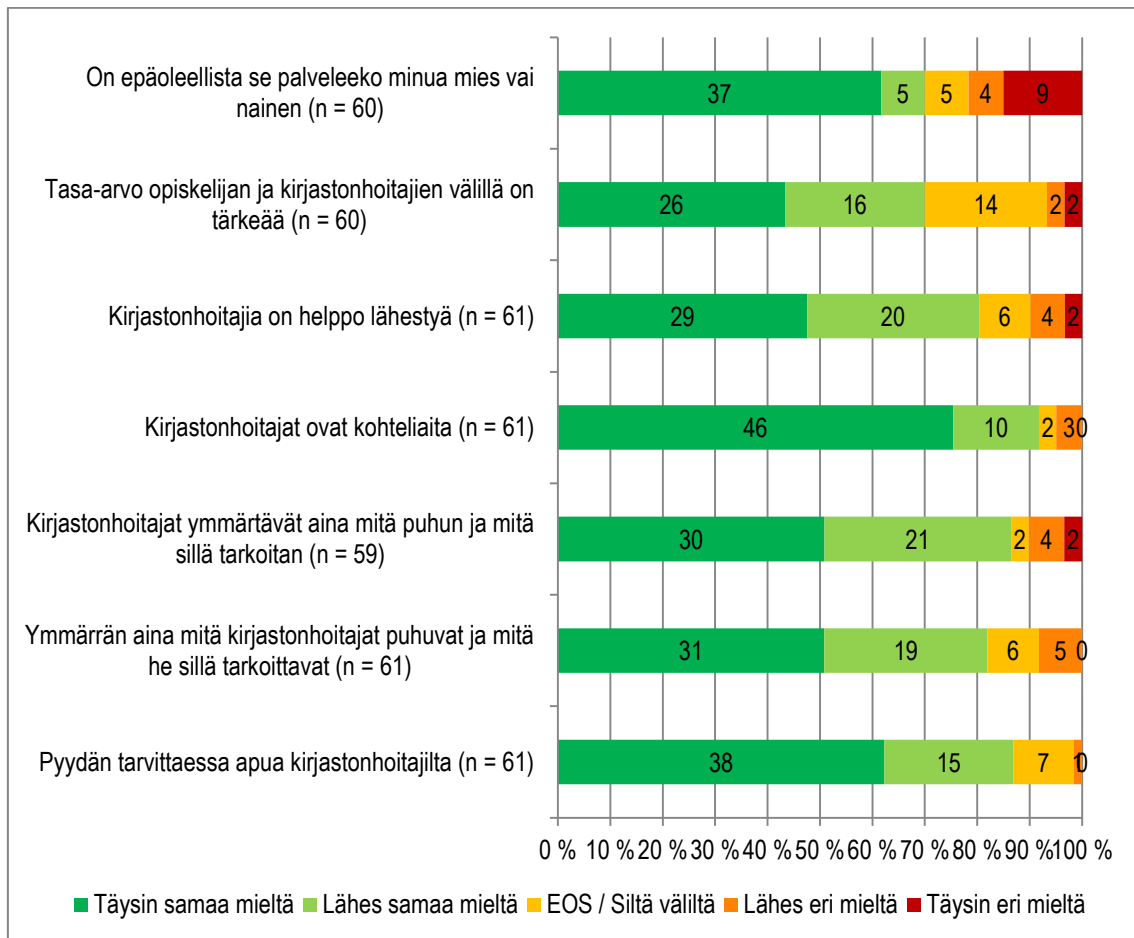
Kirjastonhoitajien lähestyttävyyttä koskevaan väittämään vastasi 61 opiskelijaa. Suurin osa vastaajista (80 %) oli sitä mieltä, että kirjastonhoitajia on helppo tai jokseenkin helppo lähestyä. Kuusi vastaajaa (10 %) koki lähestyttävyyden joko hieman tai kovin vaikeaksi. Yhtä monta vastaajaa (10 %) ei osannut tai halunnut kertoa mielipidettään (Kuvio 15).

Kirjastonhoitajien kohteliaisuutta koskevaan väittämään vastasi 61 opiskelijaa. Heistä suurin osa (92 %) piti kirjastonhoitajia hyvin tai jokseenkin kohteliaina. Kolme vastaajaa (5 %) oli melko eri mieltä asiasta, mutta kukaan ei ollut täysin eri mieltä väittämästä. Kaksi vastaajaa (3 %) ei halunnut tai osannut ottaa kantaa asiaan (Kuvio 15). Opiskeluvuosien karttuessa käsitykset kirjastonhoitajien kohteliaisuudesta muuttuvat hieman positiivisemmiksi. Maanosittaisia eroja ei ollut havaittavissa.

Opiskelijoilta kysyttiin mielipiteitä myös siitä, miten he kokivat tullessa ymmärretyksi ollessaan vuorovaikutuksessa kirjastonhoitajien kanssa. Suurin osa 59 vastaajista (87 %) oli sitä mieltä, että kirjastonhoitaja ymmärtää aina, mitä opiskelija puhuu ja mitä hän sillä tarkoittaa. Yli kolmasosa vastaajista (36 %) ilmoitti olevansa asiasta lähes samaa mieltä. Kuusi vastaajaa (10 %) oli lähes tai täysin eri mieltä väittämästä. Kaksi vastaajaa (3 %) ei halunnut tai osannut kertoa mielipidettään (Kuvio 15). Nursing-koulutusohjelman opiskelijat katsoivat tullessa ymmärretyksi keskimääräistä paremmin, mutta muidenkaan koulutusohjelmien opiskelijoilla ei näyttänyt olevan ongelmia ymmärretyksi tulemisessa.

Ymmärretyksi tulemistä haluttiin selvittää myös opiskelijoiden näkökulmasta, joten heiltä kysyttiin ymmärtävätkö he, mitä henkilökuntaan kuuluvat puhuvat ja mitä he sillä tarkoittavat. Suurin osa 61 vastaajasta (82 %) piti henkilökunnan puhetta täysin tai melko ymmärrettävänä. Viisi vastaajaa (8 %) oli väittämästä lähes eri mieltä, mutta täysin eri mieltä ei ollut yksikään vastaaja. Kuusi vastaajaa (10 %) ei halunnut tai osannut kertoa mielipidettään (Kuvio 15). Opiskeluvuodet eivät juuri tuoneet helpotusta puheen ymmärtämiseen. Koulutusohjelmien välillä ei ollut havaittavissa eroja.

Kyselyssä selvitettiin myös opiskelijoiden aktiivisuutta pyytää kirjastohenkilökunnalta apua aina tarvittaessa. Kysymykseen vastasi 61 opiskelijaa. Suurin osa heistä (87 %) ilmoitti pyytävänsä apua aina tai lähes aina, kun oli tarvetta. Vain yksi vastaaja ilmoitti, ettei pyytänyt apua aina, vaikka olisi ollut tarvettakin. Kukaan ei kuitenkaan kieltäytynyt täysin pyytämästä apua. Seitsemän vastaajaa (11 %) ei kertonut mielipidettään (Kuvio 15).



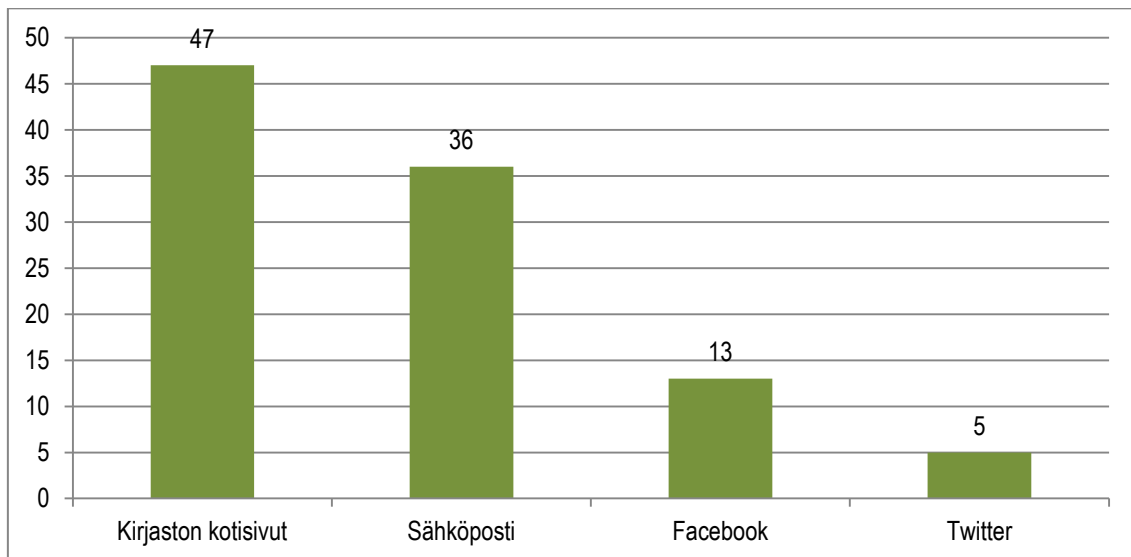
KUVIO 15. Kirjastonhoitajuus ja eri vuorovaikutustilanteet

8.5 Tiedottaminen ja kirjallinen viestintä

Opinnäytetyössä haluttiin selvittää kirjaston tiedottamiseen liittyviä asioita, kuten tiedotuskanavien tunnettuutta ja opiskelijoille mieleistä tiedotuskanavaa. Näitä tutkittiin yhdellä monivalinta- ja yhdellä avoimella kysymyksellä. Lisäksi haluttiin kartoittaa kirjallisen viestinnän onnistumista. Opiskelijoilta kysyttiin mielipiteitä kirjastopalveluja koskevan tiedonsaannin riittävydestä. Myös oppai-

den, sääntöjen ja opasteiden selvydestä ja ymmärrettävyydestä haluttiin saada tietoa. Näitä tutkittiin asteikkokysymysten avulla.

Tiedotuskanavien tunnettuutta kartoitettiin kysymyksellä, johon vastaajat saivat valita useamman vaihtoehdon. Ne löytyvät kuviosta 16. Kysymykseen vastasi 61 opiskelijaa. Vastausten mukaan kirjaston kotisivut olivat tuttuja suurimmalle osalle, sillä vastaajista 77 % oli valinnut sen vaihtoehdokseen. Kirjaston sähköpostia piti tuttuna kolme viidesosaa vastaajista (59 %). Sen sijaan Facebookia ei pidetty kovinkaan tuttuna, sillä vain viidesosa vastaajista (21 %) oli valinnut kyseisen tiedotuskanavan vastausvaihtoehdoista. Twitter puolestaan oli tuttu ainoastaan viidelle vastaajalle (8 %).



KUVIO 16. Kirjaston käyttämien tiedotuskanavien tuttuus opiskelijamäärittäin ($n = 61$)

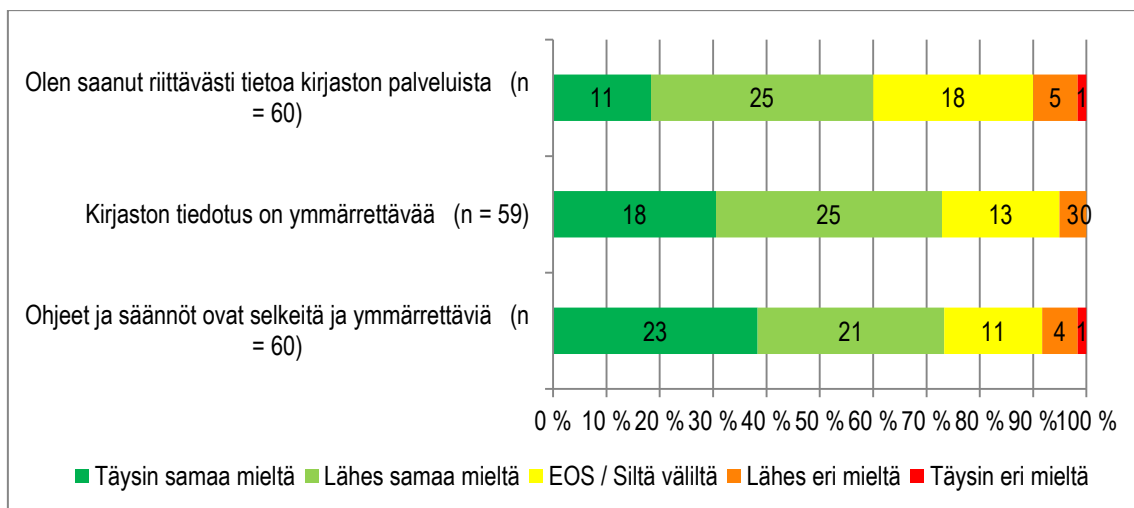
Avoimessa kysymyksessä tiedusteltiin opiskelijoille sopivinta tiedotuskanavaa kirjastoa koskevis-
sa asioissa. Kysymykseen vastasi 44 opiskelijaa. Vastausten perusteella opiskelijat toivoivat saa-
vansa kirjastoa koskevaa tietoa useista eri tiedonlähteistä. Lähes kaksi viidesosaa vastaajista (38
%) halusi tiedon joko koulun tai kirjaston kotisivuilta tai Internetistä. Yli neljäsosa (27 %) puoles-
taan toivoi saavansa tarvittavan tiedon kirjastonhoitajilta tai yleensäkin kirjastosta. Facebookia piti
sopivana tiedonlähteenä kolme vastaajaa (6 %). Kaksi vastaajaa (4 %) toivoi saavansa kirjastoon
liittyvää tietoa opettajilta. Yhtä monta vastaajaa (4 %) halusi tiedon ystäviltä.

Kirjastopalvelujen tiedottamisen riittävyttä koskevaan kysymykseen vastasi 60 opiskelijaa. Vastajista vajaa viidesosa (18 %) ilmoitti saavansa hyvin tietoa kirjaston palveluista. Kaksi viidesosaa (42 %) kertoi saavansa tietoa melko hyvin. Viisi vastaajaa (8 %) ei kuitenkaan kokenut saavansa tietoa läheskään riittävästi. Yksi vastaaja katsoi, ettei saa tietoa ollenkaan. Avointen kysymysten vastauksissa toivottiinkin enemmän tietoa englannin kielellä *“More information in English”*. Noin kolmasosa vastaajista (30 %) ei osannut tai halunnut ilmaista mielipidettään (Kuvio 17).

Nursing-koulutusohjelman opiskelijat katsoivat saaneensa parhaiten tietoa kirjaston palveluista, sillä 24 vastaajasta 71 % ilmoitti saavansa sitä riittävästi tai melko riittävästi. Business Information Technology -koulutusohjelman 26 opiskelijasta 57 % katsoi saavansa tietoa riittävästi tai melko riittävästi, mutta Business Management -koulutusohjelman 10 vastaajasta vain 40 %.

Tiedotuksen ymmärrettävyyttä koskevaan kysymykseen vastasi 59 opiskelijaa. Heistä kolme neljäsosaa (73 %) piti tiedotusta joko täysin tai jokseenkin ymmärrettävänä. Vastajista vain kolme (5 %) oli asiasta lähes eri mieltä, mutta kukaan ei ollut siitä täysin eri mieltä. Viidesosa vastaajista (22 %) ei halunnut tai osannut ottaa kantaa asiaan (Kuvio 17). Kotikielensä englantiä puhuvat eivät katsoneet tiedottamisen olevan ymmärrettävämpää kuin muutkaan kyselyyn vastanneet.

Ohjeiden ja sääntöjen selkeyttä ja ymmärrettävyyttä koskevaan kysymykseen vastasi 60 opiskelijaa. Heistä kolme neljäsosaa (73 %) piti kirjaston ohjeita ja sääntöjä täysin tai jokseenkin selkeinä ja ymmärrettävinä. Viisi vastaajaa (9 %) katsoi niiden olevan jokseenkin tai täysin epäselviä ja huonosti ymmärrettäviä. Lähes viidesosa vastaajista (18 %) ei halunnut tai osannut sanoa mielipidettään (Kuvio 17). Kielitaito ei tuonut lisäarvoa ohjeiden ja sääntöjen ymmärtämiseen englantiä äidinkielenään puhuville.



KUVIO 17. Kirjaston tiedottamisen onnistuminen

8.6 Odotuksia, toiveita ja tyytyväisyyden eleitä

Tutkimuksen avulla haluttiin kartoittaa opiskelijoiden mielipiteitä siitä, mitä mieltä he olivat kirjaston palveluista Lapin ammattikorkeakoulun kirjastossa Kemi-Tornion kampuksella ja mitä asioita he halusivat siellä muuttaa. Muutostoiveita koskevaan avoimeen kysymykseen vastasi 49 opiskelijaa. Osa kommenteista on käsitelty omissa asiayhteyksissään jo aikaisemmassa tekstissä.

Ylivoimaisesti eniten (29 %) opiskelijat toivoivat pitempiä aukioloaikoja ” - *I need the library which can 24 hours for us*”. Tarve aukioloaikojen pidentämiseen näkyi myös asteikkokysymyksen vastauksissa, joiden mukaan lähes puolet (47 %) piti aukioloaikoja epäsopivina. Aukioloaikoihin tyytyväisiä oli hieman vähemmän (40 %). Tyytyväisimpiä niihin olivat eurooppalaiset, kun taas tyytymättömiä olivat afrikkalaiset ja venäläiset opiskelijat. Opiskeluvuosien myötä aukioloaikoihin tyytymättömien osuus hieman väheni.

Opiskelijat pitivät kirjaston tiloja miellyttävinä, mutta osa koki (12 %) tarvitsevansa lisää tilaa opiskelua varten ”*Library should be a big place for studying too*”. Lähes viidesosa vastaajista (18 %) toivoi, että kansainväliset opiskelijat olisi otettu huomioon kirjahankintoja suunniteltaessa ”*To have more English books for international students*”. Jotkut opiskelijat (6 %) olivat huolestuneita tulostuksen maksullisuudesta ”*Paying less for printing*”.

Toiset opiskelijat toivoivat kirjaston tiedottavan enemmän englannin kielellä. Jotkut toivoivat myös, että henkilökunta puhuisi enemmän englantia *“Posts in English, librarians talk in English more”*. Kaikille opiskelijoille ei ollut selvää, että kirjastoon voi ottaa yhteyttä myös sähköpostin välityksellä *“Having the opportunity to contact the workers via email”*. Kymmenesosa vastaajista (12 %) piti kirjastoa kuitenkin jo nykyisellään riittävän hyvänä *“Dont think something needs to be changed. Very happy.”*.

Viimeisessä kysymyksessä opiskelijoita pyydettiin antamaan kommentteja Kemi-Tornion kampuksen kirjasto- ja tietopalveluista. Avoimeen kysymykseen vastasi 38 opiskelijaa. Kommentteissa toivottiin edelleen pitempiä aukioloaikoja ja lisää tilaa kirjastoon sekä enemmän englanninkielistä aineistoa – lehtiä ja kirjallisuutta, jopa kaunokirjallisuutta toivottiin. Palveluihin ja henkilökuntaan opiskelijat olivat tyytyväisiä *“The librarian in school are all helpful and kind. Thank them so much!”*.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia kansainvälisten tutkinto-opiskelijoiden käsityksiä Lapin ammattikorkeakoulun kirjastosta ja sen palveluista Kemi-Tornion kampuksella. Opinnäytetyön avulla haluttiin selvittää, mitä mieltä eri kulttuureista tulevat opiskelijat ovat kirjastonkäytön ja tiedonhankinnan opetuksesta. Tarkoituksena oli saada vastauksia myös siihen, mitä opiskelijat ajattelevat kirjaston asiakaspalvelusta ja yleensäkin opiskelijoiden ja henkilökunnan välisestä vuorovaikutuksesta. Lisäksi haluttiin saada tietoa tiedottamisen onnistumisesta sekä opiskelijoiden odotuksista ammattikorkeakoulukirjastoa ja sen palveluja kohtaan.

Opinnäytetyössä käytettiin kvantitatiivista eli tilastollista menetelmää, jossa aineisto kerättiin kyselylomakkeen avulla. Lähes kaikilla kyselyyn vastanneista opiskelijoista oli kokemuksia kirjastonkäytöstä jo ennen saapumistaan Suomeen, joten heillä oli mahdollisuus verrata Kemi-Tornion kampuskirjastoa ja sen palveluja aikaisempiin kirjastonkäytön kokemuksiinsa.

Tulosten mukaan kaikki kansainväliset opiskelijat eivät olleet kovin aktiivisia kirjastossa kävijöitä, sillä vain kolme viidesosaa asioi kirjastossa kerran viikossa tai useammin. Asioinnin aktiivisuus riippui kuitenkin opiskelijan koulutusohjelmasta. Opiskelijat kävivät lähinnä lainaamassa aineistoa, tekemässä opiskelutehtäviä tai ryhmätöitä. Puolet opiskelijoista kävi etsimässä tietoa kirjaston tietokannoista. Jotkut opiskelijat kävivät kirjastossa lukemassa. Kirjasto nähtiin lähinnä vain paikkana, missä on mahdollisuus opiskella eikä niinkään vapaa-ajanviettopaikkana tai yhteisenä koontumistilana. Tämä ei tue Hirvasniemen tekemää havaintoa, jonka mukaan opiskelijat käyttivät kirjastoa muuhunkin kuin opiskelutarkoitukseen (vrt. Hirvasniemi 2000, 66–68).

Vaikka opiskelijoiden aikaisemmat kirjastonkäyttötavat saattoivat poiketa suurestikin suomalaisen opiskelukulttuuriin kuuluvasta tavasta käyttää kirjastoa, piti kolme neljäsosaa opiskelijoista kirjaston roolia opiskelussa kuitenkin tärkeänä. Myös Hirvasniemen, Lahtisen ja Leppisen tutkimukset osoittavat, että kirjastolla on tärkeä asema kansainvälisten opiskelijoiden opinnoissa (ks. Hirvasniemi 2000, 2; Lahtinen 2006, 30; Leppinen 2011, 54). Todennäköisesti erilaisesta kulttuurista tulleet opiskelijat olivat jo heti opintojen alkuvaiheessa omaksuneet suomalaisen opiskelukulttuurin, jossa kirjastolla on vahva rooli oppimisen ja opiskelun etenemisen mahdollistajana. Toisaalta myös halu päästä opiskelemaan Suomeen ja tutustuminen jo etukäteen suomalaiseen

tapaan opiskella ovat voineet edistää opiskelijoiden sopeutumista uuteen kulttuuriin. Tätä vahvistaa myös se, ettei käsitys kirjaston roolista muuttunut ensimmäisen opiskeluvuoden jälkeen.

9.1 Näkemyksiä kirjastonkäytön opetuksesta

Kirjastonkäytön opetuksen tarkoituksena on antaa ammattikorkeakouluopiskelijoille valmiudet käyttää kirjaston palveluja myös itsenäisesti. Opetuksen tarjoaminen on tärkeää etenkin toisesta kulttuurista tuleville opiskelijoille, joille suomalainen kirjastokulttuuri saattaa olla vieras. Suurin osa tutkimukseen osallistuneista opiskelijoista katsoikin kirjastonkäytön opetukseen osallistumisen olevan tärkeää. Opetukseen osallistuneet olivat osin myös tyytyväisiä saamansa perehdytyksen selkeyteen ja havainnollisuuteen. He eivät kuitenkaan kokeneet tuntevansa kirjaston palveluja riittävästi ja toivovat sen vuoksi saavansa enemmän opastusta niiden käyttöön. Kirjastonkäyttöön liittyvät opetustuokiot pidetään yleensä lukuvuoden ensimmäisinä päivinä, jolloin opiskelijoille tarjotaan paljon muutakin opiskeluun liittyvää informaatiota. On siis mahdollista, että osa jaetusta informaatiosta on jäänyt omaksumatta.

Kaikki opiskelijat eivät olleet osallistuneet kirjastonkäytön opetukseen. Tämä saattaa kertoa siitä, ettei opetus ollut välttämättä osunut oikeaan ajankohtaan. Lukuvuoden alussa osa opiskelijoista on voinut olla vielä matkalla opiskelupaikkakunnalle, eikä näin ollen ollut päässyt osallistumaan perehdyttämistilaisuuteen. On myös mahdollista, että jotkut opiskelijat olivat katsoneet opetukseen osallistumisen tarpeettomaksi johtuen kotimaassa muodostuneesta kielteisestä asenteesta kirjastoa ja sen tarjoamia palveluja kohtaan. Toisaalta he ovat voineet myös olettaa, että opiskelu on mahdollista ilman kirjaston palvelujakin – onhan lukuvuosi ollut tuolloin vielä aivan alussa, eikä uudesta opiskelukulttuurista ole ollut välttämättä vielä tietoa.

Kirjaston tarjoamiin itsepalvelutoimintoihin opiskelijat suhtautuivat avoimin mielin, vaikka monetta ei ollut käyttäneet niitä kovin monipuolisesti. Suosituimpia itsepalvelumuotoja olivat automaattilla lainaaminen ja kirjojen hyllystä etsiminen. Näitä käytti kolme viidesosaa opiskelijoista. Kirjojen hyllystä etsiminen oli helppoa kuitenkin vain joka toiselle opiskelijalle. Syynä tähän saattoi olla kirjaston erilainen hyllyluokitusjärjestelmä eli tapa sijoittaa kirjat hyllyyn eri tavalla kuin mihin opiskelijat olivat kotimaassaan tottuneet. Aakkostuksen ymmärtäminen on saattanut myös tuottaa vaikeuksia toiseen kirjoitusjärjestelmään tottuneille. Jotkut opiskelijat kertoivat kotimaan kirjastokokoelmien olleen suljettuja, joten kirjojen etsiminen omatoimisesti on saattanut olla sen-

kin takia hankalaa. Hyllystä etsimisen vaikeus vahvistaa muun muassa Hughesin aikaisemmin saamaa tutkimustulosta (ks. Hughes 2010, 81–82).

Opiskelijat kokivat hankaluuksia myös Juolukka-kokoelmatietokannan käytössä. Ainoastaan joka toinen piti sitä helppona tiedonhakuvälineenä. Samanlaisia havaintoja kokoelmatietokannan käytöstä on tehnyt myös Leppinen omassa opinnäytetyössään (ks. Leppinen 2011, 53). Kokoelmatietokannan käyttöön liittyvät vaikeudet saattoivat johtua siitä, ettei tietokannan käyttö ollut tullut tutuksi kotimaan kirjastossa. Toisaalta kaikki opiskelijat eivät olleet osallistuneet kirjastonkäytön opetukseen, joten todennäköisesti he eivät olleet tutustuneet myöskään Juolukan käyttöön. Opiskelijoista vain kolmannes käytti Juolukkaa lainojen uusimiseen ja vieläkin harvempi teki varauksia tietokannan kautta. Tulokset poikkeavat Leppisen tekemistä havainnoista, sillä hänen aineistossaan suurin osa uusi lainansa kokoelmatietokannan kautta (vrt. Leppinen 2011, 40). Ero saattaa johtua siitä, etteivät kaikki opiskelijat tässä aineistossa olleet tutustuneet Juolukan käyttöön. On myös mahdollista, että opiskelijat olivat kokeneet Juolukan käytön yleensäkin vaikeaksi, eivätkä näin ollen käyttäneet sitä edes lainojen uusimiseen. Toisaalta kaikki opiskelijat eivät ehkä olleet tietoisia siitä, että lainoja oli mahdollisuus uusia myös omatoimisesti.

Tulokset viittaavat siihen, ettei perinteinen kirjastonkäytön opetus ole riittävää kaikille kansainvälisille opiskelijoille. Samansuuntaisia havaintoja ovat tehneet myös Knight ja kumppanit omassa tutkimuksessaan (ks. Knight ym. 2010, 584). Todennäköisesti opiskelijat olisivat tarvinneet käytännönläheisempää tietoa ja opastusta eri palvelujen käyttöön niin kirjastonkäytön opetuksessa kuin myöhemminkin opintojen aikana. Itsepalvelutoimintojen käyttö voi usein olla opiskelijoille hankalaa ja outoa johtuen aikaisemmista tavoista käyttää kirjastoa ja edellyttää täten syvällisempää paneutumista ja harjoittelua, jotta eri toiminnot tulisivat tutuiksi.

9.2 Näkemyksiä tiedonhankinnan opetuksesta

Tiedonhankintataidot ovat tärkeitä korkeakouluopiskelijoille, sillä suomalainen opiskelukulttuuri edellyttää taitoa etsiä tietoa itsenäisesti ja arvioida sitä kriittisesti. Tulosten mukaan suurin osa opiskelijoista olikin oivaltanut tiedonhankinnan opetuksen merkityksen opintojen edistymisen kannalta. Kaksi kolmasosaa oli myös tyytyväinen käytettyyn opetusmenetelmään ja saamansa opetuksen selkeyteen. Lähes yhtä moni katsoi opetuksen ansiosta oppineensa etsimään tietoa

itsenäisesti kirjaston tietokannoista, mutta ihan niin moni ei tuntenut oppineensa arvioimaan löytynyttä tietoa kriittisesti.

Etsiessään tietoa opiskelutehtäviinsä opiskelijat käyttivät tiedonhakukanavanaan mieluummin Googlea kuin kirjaston tarjoamia resursseja. Ainoastaan joka toinen opiskelija käytti pääsääntöisenä tiedonlähteenä kirjaston tietokantoja. Tietokantojen vähäinen käyttö ja Internetin tietovarantoihin turvautuminen vahvistavat Hughesin tekemän tutkimuksen tuloksia (ks. Hughes 2010, 82–83). Todennäköisesti tiedonhankinnan opetus ei ole ollut riittävän käytännönläheistä ja kansainvälisten opiskelijoiden omista tarpeista lähtevää, koska kynnys käyttää tietokantoja oli edelleenkin suuri. Esimerkiksi tietokannoissa olevat termit ovat voineet olla liian vaikeita ymmärtää.

Osa opiskelijoista käytti pääsääntöisenä tiedonhankintakanavanaan opettajia. Tämä saattaa viitata Hofsteden mainitsemaan epävarmuuden välttämiseen, jonka mukaan opiskelijat pitävät opettajia asiantuntijoina, joilla on hallussaan kaikki vastaukset (ks. Hofstede ym. 2010, 205). Myös Knight ja kumppanit ovat tutkimuksessaan havainneet, että tietyissä kulttuureissa arvostetaan enemmän opettajilta saatua tietoa kuin kirjaston resursseja (ks. Knight ym. 2010, 583). Toisaalta on mahdollista, että opiskelijat eivät olleet osanneet käyttää kirjaston tarjoamia resursseja ja olivat katsoneet helpommaksi kysyä tietoa suoraan opettajilta.

9.3 Asiakaspalvelu ja eri vuorovaikutustilanteet kirjastohenkilökunnan kanssa

Vuorovaikutustilanteet ovat haasteellisia etenkin toisesta kulttuurista tulevien asiakkaiden kanssa. Palvelutilanteiden onnistuminen on kuitenkin tärkeää, jotta kansainväliset opiskelijat kävisivät kirjastossa ja käyttäisivät sen palveluja. Tässä aineistossa kirjaston henkilökunta oli onnistunut suurimmaksi osaksi hyvin kommunikoidessaan kansainvälisten opiskelijoiden kanssa. Kieli ei ollut erottava tekijä henkilökunnan ja opiskelijoiden välisessä vuorovaikutuksessa, vaan toisen ymmärtäminen onnistui suhteellisen hyvin molemmilta osapuolilta. Tämä ei tue Zhangin näkemystä, jonka mukaan erilaiset viestintätyylit saattavat aiheuttaa hankaluuksia viestien ymmärtämisessä (vrt. Zhang 2006, 164). Ero saattaa johtua siitä, että Zhangin tutkimuksessa kirjastonhoitajat puhuivat amerikanenglantia, joka on saattanut olla kansainvälisille opiskelijoille vieraampaa kuin englanninenglanti. Toisaalta on mahdollista ja todennäköistäkin, että tässä tutkimusaineistossa asiakaspalvelussa jo pitkään toimineet olivat tottuneet käyttämään riittävän selkeää ja sanastoltaan yksinkertaista kieltä ollessaan vuorovaikutuksessa kansainvälisten opiskelijoiden kanssa.

Ehkä opiskelijoiden on myös ollut helpompi kommunikoida sellaisten asiakaspalvelijoiden kanssa, joiden äidinkieli ei ollut englanti.

Suurin osa opiskelijoista piti kirjaston henkilökuntaa helposti lähestyttävänä ja kohteliaana. Myös Hirvasniemi ja Lahtinen ovat tehneet samanlaisia havaintoja omissa tutkimuksissaan (ks. Hirvasniemi 2000, 85; Lahtinen 2006, 30). Todennäköisesti asiakaspalvelijoiden tapa kohdata vieraasta kulttuurista tulevia opiskelijoita oli onnistunut, eikä esimerkiksi sanaton viestintä ollut ristiriidassa sanallisen viestinnän kanssa. Tulosten mukaan suurin osa opiskelijoista pyysi tarvitessaan henkilökunnalta apua. Tämä tukee Hirvasniemen havaintoja (ks. Hirvasniemi 2000, 82), mutta on ristiriidassa Mun näkemyksen kanssa, jonka mukaan kaikki opiskelijat eivät kieliongelmiensa vuoksi aina tiedä kuinka kysyä tai pyytää apua (vrt. Mu 2007, 578.) Ero saattaa johtua siitä, että tässä aineistossa opiskelijoilla ei näyttänyt olevan enää vuorovaikutusongelmia henkilökunnan kanssa. Sen takia he myös uskalsivat pyytää apua. Todennäköisesti heillä oli jo tässä vaiheessa riittävästi kokemusta englannin kielellä viestimisestä, sillä tutkimuksen kohteena olleet ensimmäisen vuoden opiskelijatkin olivat olleet Suomessa jo lähes koko lukuvuoden.

Palvelutilanteiden onnistumiseen vaikuttavat myös opiskelijoiden kulttuuritaustaan liittyvät käsitykset ja asenteet virkailijaa kohtaan. Tutkimusaineistosta kaksi kolmasosaa katsoi kirjaston työntekijöiden tukevan heidän opiskeluaan. Tosin vain joka toinen piti heitä alansa ammattilaisina. Tähän saattaa vaikuttaa opiskelijoiden aikaisemmat käsitykset kirjastonhoitajan asemasta. Myös Hughes on havainnut kotimaan kirjastokulttuurin vaikuttavan opiskelijoiden käsityksiin kirjastonhoitajan roolista (ks. Hughes 2010, 86–87). Opiskelijat eivät myöskään turvautuneet kirjaston henkilökuntaan tarvitessaan tietoa opiskelutehtäviinsä, vaikka muuten pyysivätkin apua tarvittaessa. Tämä saattaa viitata siihen, että opiskelijat oudoksuvat kirjaston tietopalvelun käyttöä, koska he eivät olleet tottuneet siihen kotimaassaan. Tämä tukee Mun näkemystä, jonka mukaan kansainväliset opiskelijat eivät käytä kirjaston tietopalvelua johtuen erilaisesta opiskelu- ja kirjastokulttuurista (ks. Mu 2007, 573).

Suurimmalle osalle opiskelijoista kirjastossa palvelevan henkilön sukupuolella ei ollut merkitystä. Toisaalta yli viidesosa vastaajista piti sitä tärkeänä. Vastauksista ei kuitenkaan tullut esille, olisiko asiakaspalvelijan pitänyt olla mies vai nainen. Havainto tukee Hofsteden ja kumppaneiden näkemystä maskuliinisuudesta ja feminiinisuudesta, jonka mukaan kulttuurit määrittelevät naisten ja miesten sosiaalisia rooleja (ks. Hofstede ym. 2010, 137–138). Maskuliinisuus ja feminiinisuus kulttuureja erottavana tekijänä näytti tämän aineiston mukaan olevan pysyvämpää ja vaikuttavan

pitempään opiskelijoiden asenteissa kuin esimerkiksi valtaetäisyys, sillä suurin osa opiskelijoista piti henkilökunnan ja opiskelijoiden välistä tasa-arvoa tärkeänä. Tämä saattaa viitata siihen, että myös suuren valtaetäisyyden kulttuurista tulleet opiskelijat olivat sopeutuneet nopeasti suomalaiseen tasa-arvoa korostavaan yhteiskuntaan. Tosin on mahdollista, että opiskelijat eivät pitäneet kirjaston henkilökuntaa arvohierarkiassa itseään ylempänä. Toisaalta nuorten opiskelijoiden asenne valtaa kohtaan saattaa olla muuttumassa myös suuren valtaetäisyyden kulttuureissa.

9.4 Tiedottaminen ja sen onnistuminen

Tiedottamisen onnistuminen ja erilaisten ohjeiden saaminen vaikuttavat omalta osaltaan opiskelijoiden käsitykseen kirjaston tarjoamista palveluista, palvelujen käyttöön ja sitä kautta myös opintojen edistymiseen. Kyselyyn osallistuneet opiskelijat pitivät tiedottamista jokseenkin ymmärrettävänä samoin kuin ohjeita ja sääntöjäkin. Kaikkien opiskelijoiden mielestä tiedottaminen ei kuitenkaan ollut riittävää. Osasyynä tyytymättömyyteen saattoi olla opiskelijoiden kulttuuritausta, sillä etenkin epävarmuutta välttämissä kulttuureissa on tärkeää, että saatavilla on hyvinkin yksityiskohtaista tietoa. Toisaalta on mahdollista, että kaikki opiskelijat eivät olleet osanneet etsiä tietoa oikeasta tiedotuskanavasta. Tämä havainto eroaa jonkin verran Leppisen tutkimuksesta, joskin hänenkin aineistossaan osa toivoi kirjaston tiedottavan nykyistä enemmän (vrt. Leppinen 2011, 38). Ero aineistojen välillä saattaa johtua kirjastojen erilaisesta tavasta tiedottaa. Tosin tähänkin saattaa vaikuttaa se, etteivät kaikki opiskelijat olleet osallistuneet kirjastonkäytön opetukseen, jonka yhteydessä tutustutaan muun muassa kirjaston kotisivuihin.

Opiskelijoilla ei ollut yhtä suosittua tiedotuskanavaa, vaan kirjaston toivottiin tiedottavan monen eri kanavan kautta. Koulun ja kirjaston verkkosivujen lisäksi opiskelijat toivoivat saavansa tietoa muun muassa paikan päältä kirjastosta ja kirjaston henkilökunnalta kasvokkain tapahtuvan viestinnän kautta.

9.5 Muita toiveita ja odotuksia kirjastopalvelujen kehittämiseksi

Opiskelijoiden toiveet kirjastopalveluja kohtaan näkyivät erityisesti kirjaston aukioloaikoja koskevissa mielipiteissä. Lähes puolet opiskelijoista koki aukioloaikojen olevan liian lyhyet. Jotkut toivoivat voivansa työskennellä kirjastossa aina, kun katsoivat sen olevan itselleen tarpeellista. Kirjaston resurssien takia se ei kuitenkaan ole ainakaan tällä hetkellä mahdollista. Mielipiteissä oli

havaittavissa myös kulttuurisia eroja. Tämä saattaa johtua siitä, että ajankäyttö koetaan eri kulttuureissa eri tavoin, eikä sitä aina katsota tarpeelliseksi suunnitella etukäteen esimerkiksi kirjaston aukioloaikoja huomioon ottaen. Tyytymättömyys aukioloaikoihin väheni kuitenkin hieman opiskeluvuosien karttuessa. Tämä saattaa merkitä sitä, että syklisen aikakäsityksen kulttuurista tulleet opiskelijat olivat sopeutuneet uuteen kulttuuriin ja hyväksyneet länsimaisen aikakäsityksen ja tarpeen suunnitella omaa ajankäyttöään.

Opinnäytetyössä tuli selkeästi esille myös opiskelijoiden kaipaama tilantarve. Opiskelijat pitivät kirjaston tiloja selvästikin liian ahtaina. Ehkä juuri ahtaus esti heitä pitämästä kirjastoa vapaa-ajanviettopaikkana. Kirjaston tilat ovat kuitenkin riippuvaisia resursseista, johon kirjasto ei ainaakaan tällä hetkellä voi kovin paljon vaikuttaa.

Osa opiskelijoista toivoi lisää englanninkielisiä kirjoja ja lehtiä. Tähän saattaa olla osasyynä se, etteivät opiskelijat olleet oppineet hyödyntämään kirjaston tietokantoja, joiden kautta on mahdollisuus päästä käsiksi laajaan englanninkieliseen aineistoon niin paikan päällä kirjastossa kuin etäkäytön kauttakkin. Myös Leppinen ja Niemi havaitsivat omissa tutkimusaineistoissaan, että opiskelijat kaipasivat lisää englanninkielistä kirjallisuutta (ks. Leppinen 2011, 54; Niemi 2011, 35).

10 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli saada vastauksia siihen, mitä mieltä kansainväliset opiskelijat ovat kirjastonkäytön ja tiedonhankinnan opetuksesta, mitä he ajattelevat kirjaston asiakaspalvelusta ja yleensäkin opiskelijoiden ja henkilökunnan välisestä vuorovaikutuksesta. Tarkoituksena oli saada tietoa myös tiedottamisen onnistumisesta sekä opiskelijoiden odotuksista ammattikorkeakoulukirjastoa ja sen palveluja kohtaan. Työn aihe on mielestäni tärkeä ja ajankohtainen, koska korkeakoulujen kansainvälistyessä vieraista kulttuureista tulevien opiskelijoiden määrä kasvaa koko ajan. Tämän vuoksi kirjastopalveluja kehitettäessä on tärkeää ottaa huomioon myös ulkomaalaisten opiskelijoiden tarpeet, sillä ne saattavat kulttuurieroista joutuen poiketa huomattavastikin suomalaisten opiskelijoiden tarpeista.

Tutkimustulosten mukaan kirjastolla oli tärkeä rooli opintojen edistymisessä. Opiskelijat pitivät kirjastonkäytön opetusta tärkeänä. Kaikki eivät kuitenkaan olleet osallistuneet siihen eivätkä kokeneet tuntevansa palveluja riittävästi. Opiskelijat olivat jokseenkin tyytyväisiä tiedonhankinnan opetukseen. Siitä huolimatta kaikki eivät käyttäneet opintoihinsa kirjaston tarjoamia resursseja vaan turvautuivat mieluummin Googlen tietovarantoihin. Eri vuorovaikutustilanteet henkilökunnan ja opiskelijoiden välillä koettiin onnistuneeksi. Kaikki eivät pitäneet kirjaston työntekijöitä kuitenkaan ammattilaisina eivätkä näin ollen pyytäneet henkilökunnalta apua opiskelutehtäviinsä. Opiskelijat pitivät kirjaston tiedottamista jokseenkin selkeänä, mutta kaikkien mielestä se ei ollut riittävä. He toivoivat kirjastoon enemmän tilaa ja kirjallisuutta. Kirjaston toivottiin myös olevan avoimena pitempään.

Opinnäytetyössä käytettiin kvantitatiivista eli tilastollista menetelmää, jossa aineistoa kerättiin kyselylomakkeen avulla. Mielestäni kyselytutkimus oli sopiva menetelmä tämänkaltaiseen perustutkimukseen, jossa haluttiin kartoittaa kohderyhmän mielipiteitä kirjastosta ja sen palveluista. Kyselytutkimuksen avulla aineistoa saatiin kerättyä mahdollisimman paljon ja monipuolisesti. Mielestäni otoksen edustavuus koulutusohjelmittain tarkasteltuna onnistui hyvin, joten tutkimusta voidaan pitää luotettavana. Vuosiluokittain tarkasteltuna koulutusohjelmien edustavuus ei ollut yhtä hyvä, sillä tutkimuksessa oli mukana toisen vuoden opiskelijoita vain Business Information Technology -koulutusohjelmasta. Koulutusohjelman opiskelijat poikkesivat kirjastonkäyttötavoiltaan osin muiden koulutusohjelmien edustajista, joten vertailua eri vuosiluokkien välillä ei ollut luotettavuuden kannalta mielekäästä tehdä kaikkien kysymysten osalta. Eri kansallisuudet olivat

aineistossa hyvin edustettuina, joten tutkimusta voidaan pitää luotettavana tältäkin osin kokonaisuuden näkökulmasta katsottuna. Kansallisuuksien välinen vertailu olisi kuitenkin edellyttänyt useampia vastaajia jokaisesta maasta, jotta se olisi ollut riittävän luotettava kertomaan maiden välisistä kulttuurieroista. Maanosien välinen vertailu oli mahdollista vain osittain, sillä esimerkiksi amerikkalaisia oli aineistossa liian vähän.

Tulosten luotettavuuteen saattoi vaikuttaa myös vastaajien kulttuuritausta ja se, millaisia vastauksia kussakin kulttuurissa pidetään hyväksyttävänä. Esimerkiksi suuren valtaetäisyyden kulttuurissa viranomaisia tai arvohierarkiassa ylempänä olevia ei voi arvostella. Lisäksi vastauksiin saattoi vaikuttaa yhteisöllisyyden kulttuuri, jossa ryhmän jäsenet päättävät yhdessä, mitä mieltä he ovat kustakin asiasta. Tämä oli havaittavissa kyselyn vastaamistilanteessa, jossa osa opiskelijoista täytti lomakkeita yhdessä. Myös yhteisölliseen kulttuuriin liittyvä kasvojen menettämisen pelko saattoi vaikuttaa annettuihin vastauksiin huolimatta siitä, että vastaukset palautettiin nimettöminä.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli saada tietoa siitä, mitä kansainväliset opiskelijat ajattelevat ammattikorkeakoulukirjastostamme, jotta palveluja voitaisiin kehittää heidän tarpeensa huomioonottaen. Mielestäni tämä työ antoi siihen hyviä vastauksia. Erilaisista kulttuureista tulevien opiskelijoiden on tärkeää oppia tuntemaan, millainen suomalainen kirjastokulttuuri on ja miten siellä toimitaan, jotta he pääsevät hyödyntämään kirjaston tarjoamia palveluja mahdollisimman monipuolisesti heti opiskelun alkuvaiheessa. Tämän vuoksi heidän tulisi saada käytännönläheisempää ja juuri heille räätälöityä opetusta kirjaston eri palveluista, kuten esimerkiksi sitä, miten kirjoja etsitään kokoelmatietokannasta, mihin asioihin saatavuusnäytöllä pitää kiinnittää huomiota ja miten kirjat löytyvät hyllystä. Opiskelijat tulisi perehdyttää paremmin myös varausten tekemiseen ja lainojen uusimiseen, jotta he kykenevät käyttämään palveluja aktiivisesti myös kirjaston itsepalveluaikana tai kirjaston ollessa kiinni. Kirjaston olisi hyvä järjestää myös lyhyitä infotilaisuuksia, joissa opetettaisiin palvelujen omatoimista käyttöä. Niitä tulisi järjestää etenkin silloin, kun jokin uusi palvelumuoto otetaan käyttöön tai kun toimintoihin tulee muutoksia. Lisäksi opiskelijoille tulisi tarjota kirjallisia ohjeita, jotta tutustuminen palveluihin, kuten esimerkiksi lainojen uusimiseen tai varausten tekemiseen, olisi mahdollista myös omatoimisesti. Opiskelijoiden äidinkieli ei useinkaan ole englanti, kuten se tämän tutkimuksen vastauksissakin oli havaittavissa. Se vuoksi ohjeiden tulisi olla selkeitä ja havainnollisia, jotta kaikki opiskelijat ymmärtäisivät niitä.

On myös tärkeää, että opiskelijoille selitetään sellaisia asioita, jotka suomalaisten mielestä tuntuvat itsestään selviltä. Kaikille kansainvälisille opiskelijoille ei ole tuttua esimerkiksi se, että lai-

naaminen ja tietokantojen käyttö on maksutonta ja että kirjastossa ei ole rajoituksia lainattavan aineiston määrän suhteen.

Kirjastonkäytön opetuksen ajankohta olisi hyvä siirtää hieman myöhemmäksi, jotta kaikki opiskelijat ehtisivät saapua opiskelupaikkakunnalle ja tutustua uuteen oppimiskulttuuriin ja opiskeluympäristöön. Tämä lisäisi todennäköisesti osallistumismahdollisuutta sekä kykyä ja halukuutta vastaanottaa kirjastoa koskevaa tietoa.

Opiskelijoiden tiedonhankintataitojen parantamiseksi tiedonhankintataitojen opetus olisi hyvä suunnitella siten, että se olisi riittävän perusteellista ja käytännönläheistä. Silloin kynnyksellä käyttä monipuolisesti erilaisia tiedonlähteitä, kuten esimerkiksi kirjaston tietokantoja, saattaisi madaltua. Opiskelijoiden tarpeita voitaisiin kartoittaa jo ennen kurssin alkamista, jotta tunnit voitaisiin suunnitella opiskelijoiden omia tarpeita vastaavaksi. Yhteistyö eri aineenopettajien kanssa lisäisi todennäköisesti motivaatiota oppia käyttämään tiedonlähteitä monipuolisesti.

Kirjaston henkilökunnalla on tärkeä merkitys oppimisen mahdollistamisessa. Tämän vuoksi henkilökunnan tulisi tehdä opiskelijat tietoisiksi omasta ammattitaidostaan ja roolistaan kirjastossa jo kirjastonkäytön opetuksen yhteydessä. Silloin opiskelijat todennäköisesti hyödyntäisivät paremmin henkilökunnan ammattitaitoa vaikeissa tiedonhakutehtävissä ja pyytäisivät opastusta itsenäiseen tiedonhakuun.

Tiedottamisessa tulisi huomioida myös kansainvälisten opiskelijoiden kulttuuritaustaan liittyvät tarpeet ja välittää tietoa usean eri kanavan kautta, jotta tieto saavuttaisi mahdollisimman monen opiskelijan. Tärkeää olisi tiedottaa myös sellaisista asioista, jotka ovat suomalaisille opiskelijoille itsestään selviä asioita, kuten esimerkiksi mahdollisuudesta käyttää sähköpostia yhteydenpitovälineenä. Kirjaston resursseista tiedottaminen ja niiden merkityksen osoittaminen oppimisen mahdollistajana saattaisivat auttaa kansainvälisiä opiskelijoita oivaltamaan, kuinka tärkeää esimerkiksi kirjaston tarjoamien tietokantojen käyttö on heidän opintojen edistymisen kannalta.

Suomessa vastaavanlaisia tutkimuksia ammattikorkeakoulussa opiskeleville kansainvälisille opiskelijoille on tehty vähän. Myöskään syvällisempää tutkimusta ei ole juuri tehty. Tämän takia olisin halunnut liittää tutkimukseeni haastattelun, jonka avulla olisin saanut enemmän tietoa ja ymmärrystä siitä, mitä eri kulttuureista tulevat opiskelijat ajattelevat kirjastostamme ja sen palveluista.

Koulujen lomien alkaminen teki haastattelun järjestämisen kuitenkin hankalaksi, enkä halunnut venyttää opinnäytetyöni valmistumista kovin pitkälle seuraavaan lukuvuoteen.

Toteutumatta jäänyt haaveeni haastatella opiskelijoita antaa mahdollisuuden jollekin toiselle jatkaa tutkimusta. Aineistoa voitaisiin kerätä esimerkiksi laadullisen tutkimuksen menetelmin opiskelun juuri aloittaneilta – tutkia heidän odotuksiaan kirjastopalveluja kohtaan. Heitä voitaisiin verrata valmistuviin opiskelijoihin – ovatko he saaneet odotusten mukaista palvelua ja ovatko heidän odotukset palveluja kohtaan muuttuneet. Näin saataisiin tietoa opiskelijoiden kotoutumisprosessin onnistumisesta ja siitä, miten opiskelijat ovat omaksuneet opiskelumaansa kirjastokulttuurin. Työ voisi olla esimerkiksi pitkittäistutkimus, jossa tutkittaisiin opiskelun aikaista muutosprosessia. Toisena jatkotutkimuksen aiheena voisi olla kansainvälisten ja suomalaisten opiskelijoiden kirjastonkäytön vertailu, sillä olisi mielenkiintoista tietää poikkeavatko ne toisistaan ja millä tavalla. Kansainvälisten opiskelijoiden kirjastonkäyttöön liittyviä eroja voitaisiin tutkia syvällisemmin myös koulutusohjelmittain, sillä esimerkiksi tässä tutkimuksessa Business Information Technology -koulutusohjelman opiskelijoiden kirjastonkäyttö poikkesi osin muissa koulutusohjelmissä opiskelevien tavasta käyttää kirjastopalveluja.

Opinnäytetyöhön liittyvän kyselyn toteutusajankohta ei ollut mielestäni paras mahdollinen, koska lukuvuosi oli lopuillaan ja opiskelijat olivat lähdössä kotimaahansa. Parempi ajankohta olisi voinut olla esimerkiksi loppusyksy tai alkukevät. Tämä olisi hyvä ottaa huomioon jatkotutkimusta suunniteltaessa.

Opinnäytetyön tekeminen työn ohessa on ollut hyvin haasteellista ja aikaa vievää mutta mielenkiintoista. Eri kulttuurit ovat kiehtoneet minua jo pitkään, ja tämä työ on antanut mahdollisuuden tutustua niihin syvällisesti. Työ on vahvasti sidoksissa työelämään – omaan työympäristöni – joten se on lisännyt ammatillista kehittymistäni. Olen oppinut ymmärtämään, että globalisoitua maailma koskee myös kirjastoa. Ammattikorkeakoulukirjastossa se tarkoittaa sitä, että eri palvelutoiminnoissa tulee ottaa huomioon vieraasta maasta tulevien opiskelijoiden erilainen kulttuuri ja erilaiset kirjastonkäyttötavat. Pidämme asioita usein liian itsestään selvinä. Kirjastonkäytön ja tiedonhankinnan opetuksessa on huomioitava kansainvälisten opiskelijoiden erilaiset tarpeet, sillä on opiskelijoita, jotka eivät ole koskaan aikaisemmin käyttäneen kirjaston palveluja. Myös asiakaspalvelussa ja siinä tapahtuvassa viestinnässä tulee huomioida, että eri kulttuureista tulevat ihmiset toimivat eri tavoin. Asiakaspalvelija ei saisi koskaan arvioida asiakasta oman kulttuurinsa

kautta. Se mikä on meille ”normaalia” ja itsestään selvää, ei välttämättä ole toisesta kulttuurista tulevalle.

LÄHTEET

Aaltonen, L. 2009. Monikulttuuriseen kirjastoon – Open Zone 2008–2011. Kansalliskirjaston tiedotuslehti 51 (2), 46–49.

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

AMKIT-konsortion IL-ECTS-työryhmä. 2007. Halu, hinku ja himo: informaatiolukutaito ammattikorkeakoulussa. Helsinki: AMKIT-konsortio. Viitattu 22.2.2014,
<http://www.amkit.fi/download.php?30d825001243c898ddc742ebee289c19>.

Ammattikorkeakoululaki 9.5.2003/351.

Baghbani, K. 2010. Maailman kansikuva. Teoksessa S. Drake (toim.) Maahanmuuttaja kulttuuri-työssä. Helsinki: BTJ Kustannus, 29–37.

Bergström, S. & Leppänen, A. 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 13. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Bergström, S. & Leppänen, A. 2013. Markkinoinnin maailma. 13. painos. Helsinki: Edita.

Frisk, O. & Tulkki, H. 2005. Kulttuuriavain. Helsingissä: Otava.

Garam, I. 2011. Kansainvälinen liikkuvuus yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa 2010. Viitattu 10.3.2014,
http://www.cimo.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/cimo/embeds/cimowwwstructure/20985_Kansainvalinen_liikkuvuus_yliopistoissa_ja_ammattikorkeakouluissa_1010.pdf.

Garam, I. & Korkala, S. 2013. Mitä tilastot kertovat kansainvälisestä opiskelijaliikkuvuudesta Suomessa? Teoksessa t. Lehmusvaara (toim.) Faktaa – tietoa ja tilastoja (1/2013). Kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön keskus CIMO. Viitattu 12.12.2013,
http://www.cimo.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/cimo/embeds/cimowwwstructure/29924_Faktaa_1a_2013.pdf.

Gaunt, J.; Morgan, N.; Somers, R.; Soper, R. & Swain, E. 2009. Opas informaatiolukutaidon opetukseen. Viitattu 3.3.2014,
http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/23720/opas_informaatioluku_2.pdf?sequence=1.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3. uudistettu painos. Helsinki: WSOY-pro.

Haahtela, J. 2009. Opetusministeriön puheenvuoro. Teoksessa H. Leppiaho, A. Pulkkinen, M. Pääskylä, K. Salonen & S. Virtanen (toim.) Kansainvälisyys osana ammattikorkeakoulujen arkea. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 87.

Hammar-Suutari, S. 2005. Kulttuurien väliset asiakaspalvelutilanteet viranomaistyössä. Teoksessa P. Pitkänen (toim.) Kulttuurien välinen työ. Helsinki: Edita, 111–122.

Hammar-Suutari, S. 2009. Asiakkaana erilaisuus – kulttuurien välisen viranomaistoiminnan etnografia. Karjalan tutkimuslaitoksen julkaisuja 147. Joensuu: Joensuun yliopisto.

Harjula, R. 1997. Ihmiskunnan alkulähteillä. Teoksessa A. Syrjänen ja I. Westermarck (toim.) Maailmalta maailmalle: kulttuurisia katsauksia. Helsinki: WSOY, 153–163.

Heikkilä, K. (toim.) 2002. Kemin kaupallinen opetus 50 vuotta: 1952–2002. Kemi: Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu.

Heikkilä, T. 2010. Tilastollinen tutkimus. 8. painos. Helsinki: Edita.

Heinisuo, R; Koskela, S. & Saine, R. 2004. Kirjastopalvelut kaikilla mausteilla: palvelutuotannon tila, tarpeet ja tulevaisuuden linjauksia. Opetusministeriön julkaisuja 2004:5.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hirvasniemi, S. 2000. Ulkomaalaiset opiskelijat Oulun yliopiston kirjastopalveluiden käyttäjinä. Oulun yliopisto. Informaatiotutkimuksen laitos. Pro gradu -tutkielma.

Hofstede, G., Hofstede, G.J. & Minkov, M. 2010. Cultures and organizations: software of the mind: intercultural cooperation and its importance for survival. Revised and expanded 3rd edition. New York: McGraw Hill.

Honkala, P.; Kortetjärvi-Nurmi, S.; Rosenström, A. & Siira-Jokinen, S. 2013. Linkki: työyhteisön viestintä. Helsinki: Edita.

Hughes, H. 2010. International students' experiences of university libraries and librarians. Australian Academic & Research Libraries. 41 (2), 77–89.

Huttunen, L. 2005. Etnisyys: luokittelusysteemejä ja elettyä yhteisöllisyyttä. Teoksessa A. Rastas, L. Huttunen & O. Löytty (toim.) Suomalainen vieraskirja: kuinka käsitellä monikulttuurisuutta. Tampere: Vastapaino, 117–160.

Huttunen, L.; Löytty, O. & Rastas, A. 2005. Suomalainen monikulttuurisuus: paikallisia ja ylirajaisia suhteita. Teoksessa A. Rastas, L. Huttunen & O. Löytty (toim.) Suomalainen vieraskirja: kuinka käsitellä monikulttuurisuutta. Tampere: Vastapaino, 16–40.

Hyvönen, N. 2007. Mitä ammattikorkeakoulujen kirjasto- ja tietopalveluiden työntekijöiden tulisi tulevaisuudessa tietää ja osata? Teoksessa J. Korpisaari & J. Saarti. Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa – millaista osaamista kirjastot tarvitsevat? [Helsinki]: Kirjastonhoitajien säätiö, 28–33.

Isohookana, H. 2007. Yrityksen markkinointiviestintä. Helsinki: WSOYpro.

Javne, B. & Marckwort, R. 2013. Sujuvaa asiakaspalvelua sähköpostitse: opas asiakaspalvelijoille ja esimiehille. Helsinki: Yrityskirjat.

Juholin, E. 2013. Communicare!: kasva viestinnän ammattilaiseksi. 7. uudistettu painos. [Helsinki]: MIF Management Institute of Finland.

Juntunen, A. & Saarti, J. 2012. Kirjaston johtaminen: käytännön opas laadukkaaseen kirjastonhoitoon. Helsinki: Avain.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2011. Kvantti: kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 118. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kehusmaa, K. 2014. Tilastoja vaihto-opiskelijoista. Suunnittelija, kansainväliset asiat, Lapin ammattikorkeakoulu. Sähköpostiviesti 8.4.2014.

Keisala, K. 2012. Monikulttuurisen työyhteisön viestintä. Tampere: Tampereen Yliopistopaino.

Knight, L.; Hight, M. & Polfer, L. 2010. Rethinking the library for the international student community. *Reference Services Review*. 38 (4), 581–605.

Korhonen, V. 2013. Haasteena monikulttuuriset ohjaustilanteet – sosiokulttuurisen oppimisen ja kulttuurienvälisen viestinnän näkökulmia. Teoksessa V. Korhonen & S. Puukari (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-kustannus, 56–70.

Korkeamaa, M. 2014. Muut kuin Suomen kansalaiset 2004–2013. Suunnittelija, Lapin ammattikorkeakoulu. Sähköpostiviesti 11.2.2014.

Korkeamaa, M. 2014. Ulkomaalaiset opiskelijat Lapin AMK:ssa. Suunnittelija, Lapin ammattikorkeakoulu. Sähköpostiviesti 17.3.2014.

Korkeamaa, M. 2014. Opiskelijamäärät. Suunnittelija, Lapin ammattikorkeakoulu. Sähköpostiviesti 22.8.2014.

Kovalainen, N. 2011. Kulttuurien välinen vuorovaikutus korkeakoulutuksen areenalla. Teoksessa P. Pitkänen (toim.) Kulttuurien kohtaamisia arjessa. Tampere: Vastapaino, 197–225.

Lahtinen, U-R. 2006. Ammattikorkeakoulukirjasto ulkomaalaisen opiskelijan silmin: tyytyväisyyskysely EVTEK -kirjastossa. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelualan erikoistumisopinnot. Kehittämistyö.

- Lairio, M., Puukari, S. & Taajamo, M. 2013. Kansainvälisten opiskelijoiden ohjaus korkea-asteella. Teoksessa V. Korhonen & S. Puukari (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-kustannus, 258–278.
- Lapin korkeakoulukirjasto. 2014a. Viitattu 29.3.2014, <http://kirjasto.luc.fi/Suomeksi/Etusivu/Mikaron-Lapin-korkeakoulukirjasto>.
- Lapin korkeakoulukirjasto. 2014b. Tiedonhankinnan koulutus. Viitattu 4.4..2014, <http://kirjasto.luc.fi/Suomeksi/Lapin-AMK/Tiedonhakijalle>.
- Lasonen, J. 2009. Kokemusta korkea-asteelta: musiikinopettajien kulttuurinvälinen asiantuntijuus. Teoksessa J. Lasonen & M. Halonen (toim.) Kulttuurienvälinen osaaminen koulutuksessa ja työelämässä. Kasvatusalan tutkimuksia 43. Jyväskylä: Suomen kasvatustieteellinen seura.
- Lehtipuu, U. 2010. Kulttuuriälykäs bisnesviestijä Aasiassa ja Amerikassa. Helsinki: WSOYpro.
- Leppinen, T. 2011. Ulkomaalaisten tutkinto-opiskelijoiden mielipide Seinäjoen korkeakoulukirjaston palveluista. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Opin- näytetyö. Viitattu 12.1.2014, http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/35824/Leppinen_Tiina.pdf?sequence=1.
- Lewis, R. D. 2012. When cultures collide: leading across cultures. 3rd. edition, reprinted. Boston: Nicholas Brealey.
- Lovio, M. & Tiihonen, V. 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.
- Miettinen, V. 2011. Hakkerointiyrityksistä käyttäjäyhteisöiksi. Teoksessa P. Almgren & P. Jokitalo (toim.) Kirjasto 2012: asiakkaan asialla. Helsinki: BTJ Finland, 216–242.
- Mu, C. 2007. Marketing academic library resources and information services to international students from Asia. Reference Services Review. 35 (4), 571–583.

Niemi, I. 2011. Kampuskirjaston kehittäminen monikulttuurisuuden näkökulmasta. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 12.1.2014, https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/38599/Niemi_Ilkka.pdf?sequence=1.

Nieminen, M. 2009. Esiinny eduksesi – convince your audience. Helsinki: WSOYpro.

Opetusministeriö. 2006. Kirjaston kehittämissuunnitelma 2006–2010: kirjasto maaseudun ja taajamien monipalvelukeskuksena. Opetusministeriön julkaisuja 2006:44.

Opetusministeriö. 2009. Korkeakoulujen kansainvälistymisstrategia 2009–2015. Opetusministeriön julkaisuja 2009:21. Viitattu 14.2.2014, <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/opm21.pdf?lang=fi>.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2014a. Bolognan prosessi. Viitattu 8.2.2014, <http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/artikkelit/bologna/index.html>.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2014b. Kirjastojen tehtävät ja työnjako. Viitattu 26.1.2014, http://www.minedu.fi/OPM/Kirjastot/kirjastoverkosto/tehtavat_ja_tyonjako/?lang=fi.

Pitkänen, P. 2011. Johdanto. Teoksessa P. Pitkänen (toim.) Kulttuurien kohtaamisjärjestä. Tampere: Vastapaino.

Pudas, A. 2014. Lapin ammattikorkeakoulun Kemi-Tornion kampuksen kirjastopalvelut. Informaatikko, Lapin ammattikorkeakoulu. Sähköpostiviesti 13.3.2014.

Pudas, A. 2014. Kemi-Tornion kampuksen kirjastopalvelut. Informaatikko, Lapin ammattikorkeakoulu. Sähköpostiviesti 31.3.2014.

Pulkinen, A. 2014. Kansainväliseen koulutukseen liittyvää materiaalia. Entinen kv-koordinaattori, Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu. Sähköpostiviesti 6.2.2014.

Puukari, S. & Taajamo, M. 2007. Kulttuurinen kehitystehtävä monikulttuurisen ohjauksen lähtökohdian hahmottamisessa. Teoksessa M. Taajamo & S. Puukari (toim.) Monikulttuurisuus ja mo-

niammatillisuus ohjaus- ja neuvontatyössä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Koulutuksen tutkimuslaitos, 9-22.

Räty, M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Helsinki: Tammi.

Saarti, J. 2007 Akateemiset taidot akateemisessa työssä – kirjastoasiantuntijat yliopistoissa. Teoksessa J. Korpisaari & J. Saarti. Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa – millaista osaamista kirjastot tarvitsevat? [Helsinki]: Kirjastonhoitajien säätiö, 22–27.

Salo-Lee, L. 2005. Asiantuntija viestii kulttuurienvälisesti. Teoksessa M. Karhu, L. Salo-Lee, J. Sipilä, M. Selänne, L. Söderlund, T. Uimonen & P. Yli-Kokko. Asiantuntija viestii: ajatuksesta vaikutukseen. Helsinki: Inforviestintä, 296–321.

Salo-Lee, L.; Malmberg, R. & Halinoja, R. 1998. Me ja muut: kulttuurien välinen viestintä. 2. painos. [Helsinki]: YLE Opetuspalvelut.

Suominen, V., Saarti, J. & Tuomi, P. 2009. Bibliografinen valvonta: johdatus luetteloinnin ja sisälönkuvailun menetelmiin. Helsinki: BTJ Kustannus.

Taajamo, M. 2005. Ulkomaiset opiskelijat Suomessa: kokemuksia opiskelusta ja oppimisesta, elämästä ja erilaisuudesta. Tutkimuksia 16. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Koulutuksen tutkimuslaitos.

Tiittula, L. 2005. Monikulttuurisuus ja viestintä. Teoksessa P. Pitkänen (toim.) Kulttuurien välinen työ. Helsinki: Edita, 123–135.

Työperusteisen maahanmuuton sanasto. 2010. Mikkeli: Etelä-Savon ELY keskus. Viitattu 22.3.2014, http://www.tem.fi/files/33649/Tyoperusteisen_maahanmuuton_sanasto.pdf.

Ullström, M. 2012. Keskusteluja kirjastossa: keskustelu kirjastotyön välineenä. Helsinki: Avain.
Valli, R. 2010. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 103–127.

- Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Kauppakamari.
- Vartia, M.; Bergbom, B.; Giorgiani, T.; Rintala-Rasmus, A.; Riala, R. & Salminen, S. 2007. Monikulttuurisuus työn arjessa. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Vartia, N. 2009. Kotona kaikkialla: kansainvälisen kanssakäymisen taitoja. Helsinki: Kirjapaja.
- Vartiainen-Ora, P. 2005. Monikulttuurisuus työelämässä. [Helsinki]: Työväen sivistysliitto.
- Vartiainen-Ora, P. 2007. Erilaisuus sallittu: perehdymme monimuotoisuuteen: käsikirja työhön perehdyttäjälle ja työyhteisölle. [Helsinki]: SAK.
- Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. 3. painos. Helsinki: Tammi.
- Vilkkä, H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.
- Zhang, L. 2006. Communication in academic libraries: an East Asian perspective. Reference services Review. 34 (1), 164-176.

What is your favorite source of information for your school assignments? (Please check max. two most important ones)

- | | |
|---------------------|-------------------------------|
| 1 library databases | 4 Google |
| 2 librarians | 5 friends |
| 3 teachers | 6 something else, what? _____ |

Which of the following information channels used by the library are you familiar with (Please check all that is applicable)

- | | |
|---------------------------|-----------|
| 1 library's own web sites | 3 Twitter |
| 2 Facebook | 4 email |

The best way for me to obtain information about library is _____

In my opinion, librarians are

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------|
| 1 information professionals | 3 bookkeepers |
| 2 support for students | 4 something else, what? _____ |

Please answer the following statements by choosing one of the options:

1 = totally disagree 2 = somewhat disagree 3 = hard to say/I don't know 4 = somewhat agree 5 = totally agree

- | | |
|--|-----------|
| 1. I always feel warmly welcome to the library | 1 2 3 4 5 |
| 2. The library has an important role in my studies | 1 2 3 4 5 |
| 3. Library opening hours fit to my own schedule | 1 2 3 4 5 |
| 4. It is irrelevant for me if a librarian serving me is male or female | 1 2 3 4 5 |
| 5. It is easy to contact librarians | 1 2 3 4 5 |
| 6. Librarians are well-mannered/polite | 1 2 3 4 5 |
| 7. Librarians always understand what I speak and what I aim at | 1 2 3 4 5 |
| 8. I always understand what librarians speak and what they aim at | 1 2 3 4 5 |
| 9. Librarians don't use such a jargon which I don't understand | 1 2 3 4 5 |
| 10. I ask librarians for help whenever needed | 1 2 3 4 5 |
| 11. I always get support from librarians | 1 2 3 4 5 |
| 12. Equality between students and librarians is important for me | 1 2 3 4 5 |
| 13. I have taken part in library orientation | 1 2 3 4 5 |
| 14. Library orientation is essential for new international students | 1 2 3 4 5 |
| 15. Library orientation has been clear and illustrative | 1 2 3 4 5 |

1 = totally disagree 2 = somewhat disagree 3 = hard to say/I don't know 4 = somewhat agree 5 = totally agree

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 16. All services in our library are familiar to me | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Searching for information in the library catalogue (Juolukka) is easy for me | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. It is easy for me to find a book I need on the shelf | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. It is important to return books on time | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. It is important to study information retrieval skills | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. I have had information skills instruction by librarians | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. Information skills instruction has been clear and understandable | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. Information skills instruction has helped me to search independently
information from library databases | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. The methods of information skills instruction are appropriate for me | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. Information skills instruction has helped me to take a critical approach in
information I have found | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26. I have got sufficient information about library services | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27. Library information is clear for me to understand | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28. If necessary, I get printed instructions and guides of library service usage | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29. All library instructions and rules are clear and understandable for me | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30. Library guideposts are clear and understandable for me | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

If you disagree with some of the statements above, would you please tell why?

Please answer the following questions in your own words:

Do your home country library services differ from those in Finland? How?

If you'd like to change something in Lapland UAS library or library services, what would it be?

Is there anything else you would like to say about the library and information services at your school campus?

Thank you very much for replies!