

Opinnäytetyö (AMK)

Tradenomi, kirjasto- ja tietopalveluala

2025

Annika Tamm

# Ei-käyttäjien ääni näkyväksi

— Turun yliopiston kirjasto yliopistoyhteisön  
ulkopuolisten ei-käyttäjien näkemyksissä



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Tradenomi, kirjasto- ja tietopalveluala

2025 | 57 sivua

Annika Tamm

## Ei-käyttäjien ääni näkyväksi

— Turun yliopiston kirjasto yliopistoyhteisön ulkopuolisten ei-käyttäjien näkemyksissä

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Turun yliopiston kirjaston ja yliopistoyhteisön ulkopuolisten ei-käyttäjien suhdetta. Tutkimuksella selvitettiin, millaisia käsityksiä ei-käyttäjillä on Turun yliopiston kirjastosta, kuinka hyvin he tuntevat sen palvelut ja kokoelmat sekä mitkä tekijät vaikuttavat siihen, etteivät he käytä kirjastoa. Lisäksi työssä pyrittiin selvittämään, millä keinoilla kirjasto voisi tavoittaa ei-käyttäjiä paremmin.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena, jossa aineisto kerättiin kyselylomakkeella Turun kaupunginkirjaston pääkirjaston täysi-ikäisiltä asiakkailta. Kyselyyn vastasi yhteensä 90 henkilöä, joista osa oli käyttäjiä ja osa ei-käyttäjiä. Aineiston analysoinnissa käytettiin kuvailevaa tilastoanalyysiä, ja avoimet vastaukset analysoitiin sisällön erittelyn menetelmin.

Tutkimustulokset osoittivat, että ei-käyttäjien kokema tiedonpuute kirjaston avoimuudesta ja palveluista oli merkittävin ei-käytön syy. Lisäksi markkinoinnin ja tiedottamisen puute mainittiin toistuvasti. Kehittämisehdotuksiksi esitettiin viestinnän ja markkinoinnin tehostamista, erityisesti perinteisten kanavien kautta.

Opinnäytetyöllä pyrittiin tuottamaan tietoa, jonka avulla Turun yliopiston kirjasto voi kehittää toimintaansa tavoittaakseen paremmin ei-käyttäjät ja vahvistaa asemaansa avoimena yliopistokirjastona.

Asiasanat: ei-käyttäjät, yliopistokirjastot, kirjastonkäyttö, markkinointi, tunnettuus, kehittäminen

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Bachelor of Business Administration, Library and Information Services

2025 | 57 pages

Annika Tamm

## Giving Voice to Non-Users

— Turku University Library in the Perspectives of Non-Affiliated Users

The aim of this thesis was to study the unaffiliated non-users of Turku University Library. The research aimed to determine what perceptions non-users have of Turku University Library, how well they know its services and collections, and what factors influence their non-use of the library. Additionally, the study sought to explore ways in which the library could better reach non-users.

The study was conducted as a quantitative survey, with data collected through a questionnaire distributed to adult users at the main library of Turku City Library. A total of 90 individuals participated in the survey, including both users and non-users of Turku University Library. The collected data were analyzed using descriptive statistical analysis, while open-ended responses were analyzed using content analysis methods.

The results of the study indicated that the most significant reason for non-use among non-users was a lack of information about the library's openness and services. Furthermore, a lack of marketing and communication was repeatedly mentioned. The suggested improvements included enhancing communication and marketing, particularly through traditional channels.

The thesis aimed to provide information that could help the Turku University Library develop its operations to better reach non-users and strengthen its position as an open university library.

Keywords: non-users, university library, library use, marketing, familiarity, development

# Sisältö

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>8</b>
1.1 Yliopistokirjastojen merkitys ja ei-käyttäjien rooli	8
1.2 Tutkimuksellinen lähestymistapa ja rakenne	9
<b>2 TURUN YLIOPISTON KIRJASTO</b>	<b>11</b>
2.1 Turun yliopiston kirjaston tehtävät ja palvelut	11
2.2 Turun yliopiston kirjaston kokoelmat	13
2.3 Turun yliopiston kirjaston ja ulkopuolisten käyttäjien suhde	14
<b>3 KIRJASTON EI-KÄYTTÄJÄ KÄSITTEENÄ</b>	<b>16</b>
3.1 Kirjaston merkityksestä kohti kirjastonkäyttöä	16
3.2 Kirjastonkäytöstä kohti kirjastonkäyttäjää	17
3.3 Kirjaston asiakkuusterminologiaa	18
<b>4 KIRJASTON EI-KÄYTTÄJIEN TUTKIMINEN JA TAVOITTAMINEN</b>	<b>19</b>
4.1 Rajoitetusti tutkittua, mutta arvokasta tietoa	19
4.2 Tavoittaminen ja hyödyt	20
4.3 Tavoittaminen ja haasteet	20
<b>5 TUTKIMUSMENETELMÄ</b>	<b>22</b>
5.1 Tiedonkeruusuunnitelma	22
5.1.1 Aineistonkeruumenetelmänä kyselylomake	22
5.1.2 Kohderyhmänä Turun pääkirjaston käyttäjät	22
5.2 Toteutus	23
5.2.1 Kyselylomakkeen rakenne	23
5.2.2 Aineistonkeruutapana kasvotusten ja verkossa toteutettu kyselylomake	24
5.3 Aineiston käsittely ja analyysi	24
<b>6 EETTISYYS, LAATU JA LUOTETTAVUUS</b>	<b>27</b>
6.1 Eettisiä näkökulmia	27
6.1.1 Kohderyhmä ja aineisto	27

6.1.2	Tekoäly	27
6.1.3	Luvat ja sopimukset	29
6.1.4	Saavutettavuus	29
6.2	Tutkimuksen luotettavuus	29
6.2.1	Validiteetti	29
6.2.2	Reliabiliteetti	30
6.1	Tutkimuksen laatu	31
6.1.1	Vastauskato	31
6.1.2	Epäselvät vastaukset	32
<b>7</b>	<b>TULOSTEN ESITTELY</b>	<b>33</b>
7.1	Turun yliopiston käyttäjät ja ei-käyttäjät	33
7.2	Ei-käytön syyt	35
7.3	Turun yliopiston kirjaston tunnettuus	37
7.3.1	Tieto vapaakappaleista	37
7.3.2	Kaikkien saatavilla olevat kokoelmat ja palvelut	38
7.4	Keinoja ei-käyttäjien tavoittamiseksi	39
7.4.1	Markkinointikanavat	39
7.4.2	Toimintaan tai tapahtumiin liittyvät ehdotukset	40
7.5	Vapaamuotoiset ehdotukset, terveiset ja palaute	41
7.5.1	Markkinointi- ja mainontaehdotukset	41
7.5.2	Muita ehdotuksia	43
7.5.3	Palaute	44
7.5.4	Epäselvät	45
7.6	Muuttuneen tiedon vaikutus käyttöaikomukseen	45
7.7	Taustatiedot	46
7.7.1	Vastaaajien ikä	46
7.7.2	Vastaaajien kirjastonkäytön tiheys	47
7.7.3	Vastaaajien suosimat käyttökanavat	47
7.7.4	Vastaaajien suosimat kirjastopalvelut	47
<b>8</b>	<b>TULOSTEN TARKASTELO</b>	<b>49</b>
8.1	Käyttäjärühmien jakauma	49

8.2 Ei-käyttäjien käsityksiä Turun yliopiston kirjastosta	49
8.3 Turun yliopiston kirjaston tunnettuus	50
8.4 Ei-käytön syynä tiedonpuute	50
8.5 Ehdotuksia ei-käyttäjien tavoittamiseksi	51
8.5.1 Perinteisiä ja uudenlaisia markkinointikeinoja	51
8.5.2 Viestintää avoimuudesta ja käytännöistä	51
8.5.3 Tutustumiskierroksia ja kirjailijavierailuja	52
8.5.4 Yhteistyö	52
8.5.5 Käyttäjärühmien väliset erot kehitysehdotuksissa	52
8.6 Tiedon lisäämisellä merkittävä vaikutus käyttöaikomukseen	52
8.7 Iän vaikutus ei-käyttöön	53
<b>9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA</b>	<b>55</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>58</b>

## **Liitteet**

Liite 1. Kyselylomake

## **Kuviot**

KUVIO 1. Käyttäjärühmien jakautuminen	35
KUVIO 2. Tieto vapaakappaleista	37
KUVIO 3. Muuttuneen tiedon vaikutus käyttöaikomukseen	46

## **Taulukot**

Taulukko 1. Käyttäjärühmien määrä 05/2024–05/2025	12
---	----

Taulukko 2. Turun yliopiston kirjaston lainausluvut/käyttäjärhmä 05/2024–05/2025	13
Taulukko 3. Turun yliopiston kirjaston aineistomäärät 2023. Lähde: Turun yliopiston kirjasto.	14
Taulukko 4. Kato ikäryhmittäin	31
Taulukko 5. Kato käyttäjärhmittäin	32
Taulukko 6. Ei-käytön syiden jakautuminen	36
Taulukko 7. Tietämys palvelujen ja kokoelmien avoimuudesta	38
Taulukko 8. Markkinointikanavien ehdotukset	39
Taulukko 9. Tapahtuma- ja toimintaehdotukset	40
Taulukko 10. Iän vaikutus ei-käyttöön	53

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Yliopistokirjastojen merkitys ja ei-käyttäjien rooli

Yliopistokirjastot ovat osa suomalaista kirjastolaitosta ja sivistystoimintaa, mutta niiden asemaa ja merkitystä on ajoittain kyseenalaistettu. Keskustelussa on pohdittu, ovatko yliopistokirjastot edelleen tarpeelliset yhteiskunnassa, jossa tieto on yhä enemmän saatavilla digitaalisesti. Muuttuvassa ja tiedon tasa-arvoisuuteen pyrkivässä ympäristössä korostuu tarve ymmärtää paremmin niitä yliopistokirjastojen käyttäjiä, jotka jäävät usein huomiotta. Kysymys siitä, miksi osa ihmisistä ei käytä yliopistokirjastoa, vaikka esimerkiksi yleiset kirjastot saattavat olla heillä aktiivisessa käytössä, herättää huomiota.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan Turun yliopiston kirjaston ja yliopistoyhteisön ulkopuolisten ei-käyttäjien suhdetta. Näillä ei-käyttäjillä tarkoitetaan henkilöitä, jotka eivät ole Turun yliopiston jäseniä ja jotka eivät käytä kirjaston palveluja. Tutkimuksella pyritään ymmärtämään heidän näkemyksiään ja kuulemaan heidän ajatuksiaan sekä löytämään keinoja, joilla kirjasto voisi tavoittaa heidät paremmin.

Kiinnostus tutkimusaiheeseen syntyi opinnäytetyön kirjoittajan omista kokemuksista ja Turun yliopiston kirjaston tekemistä havainnoista. Tavoitteena on selvittää, miten ulkopuoliset ei-käyttäjät näkevät Turun yliopiston kirjaston, kuinka hyvin he tuntevat sen toimintaa, mitkä tekijät estävät heitä käyttämästä kirjastoa sekä miten kirjasto voisi kehittää toimintaansa tavoittaakseen myös tämän, usein huomiotta jäävän kohderyhmän.

Työn tarkoituksena on tuottaa hyödyllistä ja konkreettista tietoa Turun yliopiston kirjaston kehittämistoiminnan tueksi sekä tarkastella laajemmassa kontekstissa yliopistokirjastojen merkitystä ja ei-käytön ilmiötä käsitteellisellä sekä konkreettisella tasolla.

Tutkimusta ohjaavat seuraavat tutkimuskysymykset:

1. Millaiset ovat Turun yliopiston kirjaston ulkopuolisten ei-käyttäjien käsitykset kirjastosta?
2. Kuinka hyvin ulkopuoliset ei-käyttäjät tuntevat kirjaston palveluja ja toimintaa?
3. Mitkä tekijät vaikuttavat ei-käyttöön?
4. Miten Turun yliopiston kirjasto voisi kehittää palvelujaan tavoittaakseen myös ulkopuoliset ei-käyttäjät?

Tämä opinnäytetyö pyrkii ensisijaisesti lisäämään ymmärrystä Turun yliopiston kirjaston ei-käyttäjistä, mutta myös yliopistokirjastojen ulkopuolisista ei-käyttäjistä yleisemmällä tasolla.

Suomessa yliopistokirjastojen ulkopuolisia ei-käyttäjiä ei ole juuri tutkittu, mikä osoittaa merkittävän aukon kirjasto- ja tietopalvelualan tutkimuksessa. Kansainvälisesti yliopistokirjastojen ulkopuolisia ei-käyttäjiä koskevia tutkimuksia on enemmän, mutta niiden määrä on edelleen pieni verrattuna aktiivisten käyttäjien tutkimuksiin. Lisäksi aiemmat yliopistokirjastojen ulkopuolisia ei-käyttäjiä koskevat tutkimukset on lähes aina toteutettu kirjaston näkökulmasta, jolloin tieto saattaa perustua suurelta osin oletuksiin. Tämän opinnäytetyö pyrkii kääntämään näkökulman ei-käyttäjiin ja tuomaan esiin heidän oman äänensä.

## 1.2 Tutkimuksellinen lähestymistapa ja rakenne

Tämä opinnäytetyö on luonteeltaan kvantitatiivinen kyselytutkimus, jossa aineisto on kerätty kyselylomakkeella. Aineistoa on kerätty pääosin kasvotusten, mutta vastaajilla oli mahdollisuus vastata myös sähköiseen lomakkeeseen. Määrällinen lähestymistapa mahdollistaa yleiskuvan muodostamisen ulkopuolisten ei-käyttäjien käsityksistä, tietotasosta ja käytön esteistä. Lisäksi se tukee määrällisen tiedon esittämistä Turun yliopiston kirjaston kehittämistyön tueksi.

Vaikka tutkimus perustuu kyselylomakkeeseen, siinä yhdistyvät useat lähestymistavat. Työtä voidaan pitää myös kehittämistutkimuksena, sillä yhtenä keskeisenä tavoitteena on tukea Turun yliopiston kirjaston kehitystyötä, esimerkiksi tuomalla esiin ulkopuolisten ei-käyttäjien kehitysehdotuksia ja

käsityksiä. Tutkimuksessa tuotettu tieto ei rajoitu vain tulkintaan, vaan tähtää konkreettisten ratkaisuihin, kuten viestinnän kehittämiseen.

Työ voidaan pitää myös tapaustutkimuksena, sillä se keskittyy Turun yliopiston kirjastoon ja sen ulkopuolisiin ei-käyttäjiin. Lisäksi tutkimuksessa on havaittavissa myös toimintatutkimuksen piirteitä, koska sen taustalla on tavoite lisätä vastaajien tietoa Turun yliopiston kirjastosta, ja näin vähentää ei-käyttöä. (Hirsjärvi ym. 2013, 134; Heikkinen 2018.)

Tässä opinnäytetyössä edetään teoriasta käytäntöön. Alussa esitellään Turun yliopiston kirjastoa ja sen toimintaa, mikä luo tutkimukselle selkeän kontekstin, joka säilyy läpi koko työn. Ensin määritellään tutkimuksen kannalta keskeiset käsitteet ja tarkastellaan aiempia tutkimuksia. Sen jälkeen käsitellään tutkimusmenetelmät, tulokset ja analyysi. Työ päättyy johtopäätöksiin, joissa esitetään Turun yliopiston kirjastolle kehitysehdotuksia ja pohditaan jatkotutkimuksen tarvetta.

Työn rakenteella pyritään tarjoamaan looginen kokonaisuus, joka tukee aiheen ymmärtämistä ja korostaa tutkimuksen merkitystä. Opinnäytetyön eri vaiheissa on hyödynnetty tekoälyä. Tekoäly on toiminut prosessissa apuvälineenä, mutta työn sisältö, tulkinnat, lähdevalinnat ja analyysit ovat opinnäytetyön kirjoittajan itse tuottamia ja arvioimia. Opinnäytetyön kirjoittaja ottaa täyden vastuun työn sisällöstä.

## 2 TURUN YLIOPISTON KIRJASTO

Luku 2 keskittyy Turun yliopiston kirjaston toimintaan ja tavoitteisiin. Luvussa tehdään lyhyt katsaus kirjaston historiaan, erityisesti keskittyen siihen, miten kirjaston avoimuuspolitiikka on kehittynyt. Lopuksi tarkastellaan Turun yliopiston kirjaston ja yliopistoyhteisön ulkopuolisten käyttäjien suhdetta. Tässä luvussa näihin käyttäjiin viitataan termillä ulkopuoliset käyttäjät.

Vaikka tutkimus kohdistuu Turun yliopiston kirjaston ulkopuolisiin ei-käyttäjiin, ulkopuolisten käyttäjien tarkastelu tarjoaa tärkeän lähtökohdan ja näkemyksen kirjaston avoimuuteen ja toimintaan. Termi ulkopuolinen ei-käyttäjä määritellään tarkemmin luvussa 3.

### 2.1 Turun yliopiston kirjaston tehtävät ja palvelut

Turun yliopiston kirjasto on osa koko Suomen kattavaa yliopistokirjastoverkostoa. Yleisellä tasolla sen, kuten muidenkin yliopistokirjastojen, toimintaa ohjaavat yliopiston asettamat tavoitteet, jotka perustuvat yliopistolakiin. (Grahn ym. 2025, 19). Turun yliopiston kirjaston päätehtävä on palvella yliopiston jäseniä, eli opiskelijoita, tutkijoita ja henkilökuntaa. Kirjaston palvelut tukevat korkeatasoista tutkimusta, opetusta ja oppimista sekä edistävät avointa tiedettä ja julkaisemista. Turun yliopiston kirjaston tehtävänä on tarjota avoin pääsy sekä fyysisiin tiloihin että suurimpaan osaan kokoelmistaan. (Turun yliopiston kirjasto n.d.a.)

Turun yliopiston kirjaston palvelujen käyttäjät voidaan jakaa kahteen pääryhmään: Turun yliopiston jäsenet eli opiskelijat, tutkijat ja henkilökunta sekä ulkopuoliset käyttäjät. Vaikka kirjasto priorisoi yliopiston jäseniä, se tarjoaa palveluja myös muille tieteestä kiinnostuneille käyttäjille, joita voidaan kutsua ulkopuolisiksi käyttäjiksi.

Alla olevasta taulukosta (taulukko 1) ilmenee, että Turun yliopiston kirjastolla on noin 60 000 käyttäjää, joista ulkopuoliset käyttäjät muodostavat noin 6 %.

Taulukko 1. Käyttäjärühmien määrä 05/2024–05/2025

Käyttäjärühmä	Määrä
Yliopistoyhteisön ulkopuoliset	4 027 (6 %)
Yliopiston jäsenet	61 787 (94 %)
<b>Yht.</b>	<b>65 814 (100 %)</b>

Käyttäjärühmien tarpeiden vaihtelu on pyritty ottamaan huomioon palvelujen kohdentamisessa. Yliopiston jäsenille tarjotaan erityisesti avoimeen julkaisemiseen, tutkimusaineistojen hallintaan ja julkaisujen luotettavuuden arviointiin ohjauksia. Ulkopuoliset käyttäjät hyötyvät puolestaan muun muassa lainaus- ja opastuspalveluista. (Turun yliopisto 2024; Turun yliopiston kirjasto. n.d.b; Turun yliopiston kirjasto n.d.c.)

Ulkopuolisille suunnattuja palveluja ei ole kohdennettu yhtä tarkasti kuin yliopiston jäsenten palveluja. Tämä voi johtua siitä, että ulkopuolisten käyttäjien tarpeet saattavat vaihdella enemmän ja sijoittuvat yliopistokirjaston keskeisen toiminnan ulkopuolelle.

Kuitenkin suurin osa yliopiston jäsenille tarkoitetuista palveluista on myös ulkopuolisten käytettävissä. Näitä ovat esimerkiksi lainauspalvelut sekä neuvonta- ja opastuspalvelut. Ulkopuolisilla käyttäjillä on avoin pääsy Volter-tietokantaan ja sen verkkonäyttelyihin sekä kaikkiin kirjaston toimipisteisiin aukioloaikojen puitteissa. Lisäksi ulkopuolisille käyttäjille on tarjolla kulttuuriaineistotyöasemat sekä mahdollisuus tutustua radio- ja televisioarkistoon.

Vaikka palvelut ovat kaikkien käytettävissä, niihin saattaa liittyä rajoituksia. Esimerkiksi asiakaspalvelutilanteessa tarjotaan neuvontaa ja opastusta kaikille, mutta kirjaston tarjoama opetus ja koulutus kohdistetaan erityisesti yliopistoyhteisön jäsenille. Rajoituksia liittyy myös kirjaston aukioloaikoihin, sillä osa omatoimikäytöstä on mahdollista vain jäsenille annetun kulkutunnisteen avulla.

## 2.2 Turun yliopiston kirjaston kokoelmat

Turun yliopiston kirjasto on yksi Suomen kuudesta vapaakappalekirjastosta, mikä tarkoittaa, että sinne toimitetaan kaikki Suomessa painetut julkaisut vapaakappalelain mukaisesti. (ks. Laki kulttuuriaineistojen tallettamisesta ja säilyttämisestä 1433/2007 2; 5). Vapaakappalekokoelma sisältää erilaisia aineistoja, kuten painettuja kirjoja, sanomalehtiä, aikakauslehtiä, pienpainatteita, karttoja, nuotteja sekä digitoituja ja digitaalisia aineistoja. Taulukko 2 kuvaa käyttäjäryhmien kaikkien aineistojen ja vapaakappaleiden lainausmääriä.

Taulukko 2. Turun yliopiston kirjaston lainausluvut/käyttäjärühmä 05/2024–05/2025

<b>Käyttäjärühmä</b>	<b>Kaikki lainat</b>	<b>Vapaakappaleet (osuus kaikki lainoista)</b>
Ulkopuoliset käyttäjät	5 392	2 080 (39 %)
Yliopiston jäsenet	79 426	9 544 (12 %)

Näiden lisäksi kirjaston kokoelmiin kuuluu eri alojen tutkimuskirjallisuutta, vanhaa suomalaista kirjallisuutta 1500–1800-luvuilta, arvokirjoja ja harvinaisia teoksia. Kirjastossa on yhteensä noin miljoona e-aineiston nimekettä, vajaat kuusi miljoonaa painetun aineiston nimekettä ja noin 47 000 musiikki- ja audiovisuaalista aineistoa (Taulukko 3). (Turun yliopiston kirjasto n.d.d.)

Taulukko 3. Turun yliopiston kirjaston aineistomäärät 2023. Lähde: Turun yliopiston kirjasto.

<b>Aineisto</b>	<b>Määrä</b>
E-kirjat	1 005 525
E-kausijulkaisut	112 389
Painetut kirjat	1 122 435
Painetut kausijulkaisut	32 936
Pienpainatteet	4 508 868
Kartat	18 756

### 2.3 Turun yliopiston kirjaston ja ulkopuolisten käyttäjien suhde

”Suurta, järjestettyä kirjastoa ei poljeta maasta vuoden kuluessa.” (Kilpi 1921, 36)

Turun yliopiston kirjaston perusti Volter Kilpi vuonna 1921. Kirjaston käyttö oli pitkään rajoitettu vain opiskelijoille sekä tutkijoille. Muilla ei ollut oikeutta asioida kirjastossa, puhumattakaan kokoelmiin tutustumisesta. Suuri muutos tapahtui vuonna 1996, jolloin kirjaston käytösäännöistä poistuivat opiskelua ja tutkimuskäyttöä korostavat rajoitukset. Tämä tarkoittaa, että kaikilla kansalaisilla, riippumatta koulutustaustasta tai käyttötarkoituksesta, on ollut Turun yliopiston kirjastoon vapaa pääsy lähes kolmenkymmenen vuoden ajan. (Turku University Library Guide 1996; Turun yliopiston kirjaston uuden työntekijän opas 1995.) Huolimatta kirjaston avoimuudesta, ulkopuolisissa käyttäjissä on edelleen havaittu epävarmuutta liittyen Turun yliopiston kirjaston käyttöoikeuksiin. Esimerkiksi osa ulkopuolisten käyttäjien yhteydenotoista alkavat usein sanoin:

”en ole yliopiston opiskelija, mutta voinko...” (Kannisto, S., Teams-viesti 01.04.2025).

Turun yliopiston kirjaston kehittämisen keskeinen toimintaperiaate on asiakaslähtöisyyden huomioiminen. Jatkuva kehittämistyö näkyy myös ulkopuolisten käyttäjien entistä järjestelmällisemmässä tarkastelussa ja tutkimisessa. Turun yliopiston kirjaston johtava tietoasiantuntija Liisa Tiittanen kertoo, että kirjasto on työstänyt viestintäpolitiikkaa, jonka tarkoituksena on konkretisoida markkinointistrategiaa. Viestintäpolitiikkaan on suunniteltu sisällytettäväksi myös kirjaston markkinointitoimenpiteitä ulkopuolisille käyttäjille. (Tiittanen, L., sähköpostiviesti 18.02.2025.)

Turun yliopiston kirjasto on jo kauan tehnyt aktiivisesti töitä tavoittaakseen kirjaston ulkopuolisia käyttäjiä. Kirjasto on markkinoinut palvelujaan muun muassa messuilla, tapahtumissa, verkkosivuillaan sekä sanomalehdissä. Varastokokoelman esittelykierrokset tavoittivat aluksi runsaasti ulkopuolisia käyttäjiä, mutta ne jouduttiin lopulta perumaan vähäisen osallistujamäärän vuoksi. (Hilander, L., sähköpostiviesti 27.02.2025.) Viestinnässä on tuotu ulkopuolisille esiin laajaa vapaakappalekokoelmaa, jonka käyttäjäkuntaan kuuluvat myös ulkopuoliset käyttäjät. (Kannisto, S., Teams-viesti 01.04.2025.)

### 3 KIRJASTON EI-KÄYTTÄJÄ KÄSITTEENÄ

Tässä luvussa käsitellään ei-käyttäjän termiä. Termi rakentuu pala palalta, mikä auttaa hahmottamaan lopullista kokonaisuutta selkeämmin. Tarkastelu aloitetaan kirjaston merkityksestä ja siitä edetään kirjastonkäytön käsitteeseen. Sen jälkeen lähestytään kirjaston käyttäjän käsitettä, joka lopulta muodostaa ei-käyttäjän käsitteen.

#### 3.1 Kirjaston merkityksestä kohti kirjastonkäyttöä

Saarti (2021, 8) pohtii artikkelissaan kirjastonkäyttöä kirjaston merkityksen kautta. Hän tarkastelee aihetta intialaisen kirjastonhoitajan S.R. Ranganathanin vuonna 1931 luomien lakien kautta. Ranganathanin teesejä on viisi ja niistä kukin perustelee kirjaston olemassaoloa. Huolimatta siitä, että lait käsittävät kirjaston merkitystä, niissä korostuu myös kirjaston käyttäjien merkitys. Huomioimalla kirjaston toiminnan ja palvelujen monipuolistumisen, Ranganathanin lait muokattiin nykykirjaston mukaisiksi.

Ensimmäinen Ranganathanin laki toteaa, että kirjat ovat käyttöä varten (Saarti 2021, 8). Nykyajan kirjaston merkitystä ei voida enää arvioida vain kokoelmien avulla, sillä kirjastojen tarjoamat palvelut ovat tärkeä osa kaikkien kirjastojen toimintaa (Grahm ym. 2025, 11). Saartin (2021, 8) tulkinnan mukaan kirjastopalvelut ja -aineistot ovat arvokkaita vain silloin, kun niitä käytetään. Toisin sanoen kirjasto on käyttäjiä varten, ja sen palvelut on tarkoitettu käytettäväksi.

Yhdistämällä Ranganathanin kaksi seuraavaa lakia, saadaan laki, jonka mukaan jokaiselle lukijalle on kirja ja jokaiselle kirjalle on lukija (Saarti 2021, 8). Kun lakia sovelletaan myös kirjaston palveluihin, siitä saadaan laki, jonka mukaan jokaiselle palvelulle on käyttäjä ja jokaiselle käyttäjälle palvelu. Mukautettu laki ohjaa kirjastoja tunnistamaan käyttäjänsä ja kohdentamaan palvelunsa.

Ranganathanin neljäs laki toteaa, että lukijan aikaa tulisi säästää (Saarti 2021, 8). Tätä voidaan soveltaa kaikkiin kirjastopalveluihin todeten, että käyttäjän aikaa tulisi säästää. Laki kuvastaa kirjastotoimintaa asiakaslähtöisyyden

näkökulmasta. Tämä tarkoittaa, että palvelujen käytön tulisi olla käyttäjälleen mahdollisimman vaivatonta ja aineistojen löytymisen helppoa. Tämä tukee myös aiempia lakeja, koska vaivaton käyttö saattaa edesauttaa aineistojen löytämistä.

Ranganathanin viides laki tiivistää kaikki edelliset: ”kirjasto on kasvava organismi” (Saarti 2021, 9). Toisin sanoen kirjasto tarvitsee kehitystä, selvitäkseen digikauden kilpailusta. Kirjastojen kehittymistä voidaankin huomata palvelujen, toiminnan, kokoelmien sekä käyttäjien tasolla.

### 3.2 Kirjastonkäytöstä kohti kirjastonkäyttäjää

Mitä tarkoittaa kirjastonkäyttö? Pihlaja (2004, 46–63) käsittelee aihetta perusteellisesti. Hänen mukaansa kirjastonkäytöllä voidaan tarkoittaa yksinkertaisesti sitä, että henkilö tulee kirjaston tiloihin. (Vakkari 1983 Pihlajan 2004, 47 mukaan.) Tällöin kirjastonkäyttö voi olla lyhytaikaista, käyttäjälleen epätavallista tai satunnaista. Tässä tapauksessa kirjastolla itsellään ei ole käyttökohteeksi valikoitumisen kannalta mitään merkitystä.

Toisena kirjastonkäytön määritelmänä voidaan pitää tapaa käyttää kirjaston palveluja. Tällöin käytön yhteydessä hyödynnetään vähintään yhtä kirjaston palvelua. Pihlaja kyseenalaistaa Vakkarin toisen määritelmän riittävyttä, viitaten verkkopalvelujen kehitykseen. (Vakkari 1983 Pihlajan 2004, 47–48 mukaan.)

Turun yliopiston kirjaston vuoden 2023 tilastot osoittavat, että kirjaston e-aineistojen käyttömäärä muodostaa suurimman osan kirjastonkäytöstä (Turun yliopiston kirjasto n.d.d). Tämä viittaa siihen, että kirjastopalvelut eivät ole enää sidottuja fyysiseen aineistoon tai paikkaan. Osana kirjastopalveluja voidaan pitää myös oleskelu- tai opiskelutilojen saatavuutta, jolloin kirjastonkäyttö vastaisi ensimmäistä määritelmää (Grahm ym. 2025, 11). Toisaalta kirjastonkäyttö voidaan nähdä aineistojen tai palvelujen hyödyntämisenä, tai molempien yhdistelmänä. Tässä työssä sovelletaan molempia määritelmiä, joiden avulla kirjastonkäyttö määritellään seuraavasti: Kirjastonkäytöllä tarkoitetaan kirjaston tarjoamien fyysisten sekä sähköisten aineistojen ja palvelujen hyödyntämistä fyysisesti kirjaston tiloissa tai verkon kautta.

### 3.3 Kirjaston asiakkuusterminologiaa

#### **Kirjastonkäyttäjä**

Edellä todettiin, että kirjastonkäyttö liittyy kirjastoaineistojen, -palvelujen ja -tilojen hyödyntämiseen sekä fyysisesti että virtuaalisesti. Loogisen ajatteluketjun tuloksena voidaan sanoa, että kirjastoa käyttävä henkilö on kirjaston käyttäjä. Termin monipuolisuutta osoittavat lukuisat eri tavat, joilla sitä voidaan tarkastella. Sen voi halkaista kahteen osaan, kirjastoon ja käyttäjään. Kirjaston käsitettä ei tarvitse tarkemmin tarkastella sen yleisyyden vuoksi, mutta käyttäjän käsitteeseen on syytä pureutua.

Käyttäjistä on alun perin puhuttu teknologian yhteydessä, missä se tarkoittaa jonkin laitteen tai tuotteen käyttäjää. Suomen kirjastot ovat omaksuneet termin ja se on vakiintunut kirjastoalalle. Kirjastoissa käyttäjät ja ei-käyttäjät ovat yleisesti käytettyjä käsitteitä asiakkaan sijaan. Asiakkaan voidaan ajatella pikemminkin osaksi kaupallista liiketoimintaa, mikä poikkeaa kirjastotoiminnasta monin tavoin. (Almgren & Jokitalo 2011, 11, 64.)

#### **Kirjaston ei-käyttäjä**

Yksinkertaistettuna kirjaston ei-käyttäjä on kirjastonkäyttäjän vastakohta. Kendrick (2021, 31) näkee, että ei-käyttäjän käsitteessä on kahtiajako. Hänen mukaansa käyttäjät ovat niitä, jotka eivät ole koskaan käyttäneet kirjastoa, ja niitä, jotka ovat lopettaneet käytön. Eroja voidaan tarkastella Fernández-Ardèvol ym. (2018, 661) tutkimuksella, jossa ei-käyttäjäksi määritellään henkilö, joka ei ole koskaan käyttänyt kirjastoa tai jonka viimeisestä käytöstä on kulunut vuosi. Toisin kuin Shin ym. (2022, 3), jotka taas luokittelevat ei-käyttäjäksi vain henkilöt, jotka eivät ole koskaan käyttäneet kirjastoa.

Tässä työssä kirjaston ei-käyttäjä on Turun yliopiston ulkopuolinen henkilö, jonka viimeisestä kirjastonkäytöstä on kulunut vähintään viisi vuotta, tai joka ei ole koskaan käyttänyt Turun yliopiston kirjaston palveluja.

## 4 KIRJASTON EI-KÄYTTÄJIEN TUTKIMINEN JA TAVOITTAMINEN

Tässä luvussa tarkastellaan ei-käyttäjien tutkimiseen liittyviä haasteita ja mahdollisuuksia. Lisäksi käsitellään keinoja, joilla yliopistokirjastot ovat pyrkineet tavoittamaan ei-käyttäjiä paremmin.

### 4.1 Rajoitetusti tutkittua, mutta arvokasta tietoa

Käyttäjälähtöisyyden kasvu kirjastoissa on vaikuttanut siihen, että kirjastonkäytön ja käyttäjien tutkiminen on yleistynyt. Kirjastot huomioivat yhä useammin käyttäjiensä näkemykset osana kehittämisprosessejaan. Käyttäjätutkimuksia löytyy runsaasti sekä yleisten että tieteellisten kirjastojen piiristä (ks. Palo 2024; Valkama 2019; Laaksonen 2024).

Kirjastoissa on alettu kiinnittää enemmän huomiota myös ”näkymättömiin käyttäjiin”, eli ei-käyttäjiin. Ei-käyttäjiä koskeva tutkimus on yleistynyt, mutta se on yhä harvinaista, erityisesti yliopistokirjastojen osalta. Suomessa ei ole juuri lainkaan yliopistokirjastojen ei-käyttäjiä käsittelevää tutkimusta.

Kansainvälisestikin ei-käyttäjiin kohdistuva tutkimus on vähäistä. Toisaalta siihen nähdään vaikuttavan yliopistokirjastojen avoimuuden vaihtelu, ja toisaalta luvussa 2 käsitelty yliopistokirjaston keskeinen toiminta. Siitä syystä on jossain määrin luonnollista, että ei-käyttäjät jäävät yliopistokirjastojen toiminnan ulkopuolelle. Siitä huolimatta monet yliopistokirjastot ovat tunnistaneeet ei-käyttäjien tutkimisen hyödyt, ja sen näkökulman arvon kirjastotoiminnan kehittämiseksi.

Singh ja Emmelhainz (2019) ovat selvittäneet yliopistokirjaston ei-käyttäjien käsityksiä ja tarpeita. Tutkimuksen mukaan ei-käyttäjät hyödyntävät yliopistokirjastoa erityisesti historiallisten tai tutkimuksellisten tietojen hankintaan. Kirjastoa hyödynnetään vapaa-ajalla tehtävissä tutkimuksissa, esimerkiksi sukututkimuksessa. Lisäksi ei-käyttäjät osallistuvat tapahtumiin, kuten elokuvailtoihin ja luentoihin, sekä käyttävät tiloja opiskeluun, kirjoittamiseen ja

keskittymiseen. Yliopistokirjaston tilojen on havaittu tukevan keskittymistä ja oppimista. Singh ja Emmelhainz (2019, 7) lisäävät, että tutkimuksen tuloksilla oli hyötyä molemmille osapuolille. Toisaalta kirjasto pystyi tunnistamaan palvelujensa kehityskohteita, ja ei-käyttäjät saivat kirjastosta enemmän tietoa, mikä auttoi pienentämään kynnystä ei-käyttäjien ja yliopistokirjaston välillä. (Singh & Emmelhainz 2019, 7)

#### 4.2 Tavoittaminen ja hyödyt

Ei-käyttäjien tutkiminen ei yksinomaan riitä pienentämään kynnystä, vaan yliopistokirjastojen tulisi keksiä tapoja, joilla ei-käyttäjiä voitaisi tavoittaa. Näin tehtiin Kanadassa, jossa eräs yliopistokirjasto pyrki muuttamaan julkisia mielikuvia itsestään järjestämällä näyttelyitä, työpajoja, luentoja, elokuvailtoja ja lukupiirejä (Salamon 2016, 3–9).

Salamon (2016, 9–10) näkee ei-käyttäjien tavoittamisen hyödyllisenä. Hänen mukaansa ei-käyttäjien tavoittaminen tukee yliopistokirjaston roolia tiedeyhteisön ja laajemman yhteisön välillä. Tämän seurauksena ei-käyttäjien tavoittaminen voi luoda kirjastolle pysyviä verkostoja ja asiakassuhteita. Tavoittaminen voi olla myös yhteistyöluontaista. Yhteistyötä voidaan tehdä esimerkiksi koulujen, yleisten kirjastojen tai muiden korkeakoulukirjastojen kanssa. Yhteistyöllä kirjasto voi säästää rajallisia resursseja sekä parantaa näkyvyyttä entistä paremmaksi. (Salamon 2016, 9–10)

#### 4.3 Tavoittaminen ja haasteet

Vaikka ei-käyttäjät ovat usein olleet yliopistokirjastojen palveluihin tyytyväisiä, on heidän kokemuksissaan myös haasteita. Singh ja Emmelhainz (2019, 4–5) tuovat esiin, että monet ei-käyttäjät eivät koe kuuluvansa yliopistokirjastoon. Ulkopuolisuuden tunne saattaa johtua ei-käyttäjien ja yliopistokirjaston välisestä näkymättömästä kynnyksestä, joka erottaa yliopistokirjaston ei-käyttäjistä.

Kynnyksen syntymistä voivat edistää monet tekijät. Suurimpana tekijänä voidaan pitää molempien osapuolten välistä tiedonpuutetta, missä kirjastoilla ei ole tietoa ei-käyttäjien tarpeista ja mielikuvista, ja toisaalta ei-käyttäjillä ei ole tietoa kirjaston palveluista ja toiminnasta. Tiedonpuute voi johtaa kirjaston luoman yrityskuvan ja ei-käyttäjän kokemuksiin tai ajatuksiin perustuvan yrityskuvan eroamiseen (Singh & Emmelhainz 2019, 7).

Kynnyksen muodostumiseen voivat vaikuttaa eri yliopistokirjastojen kokemat kokemukset ja haasteet. Busbee ym:n (2015, 4–5) tekemä tutkimus osoittaa, että osa yliopistokirjastoista kokevat ei-käyttäjien olevan turvallisuusriski kokoelmille, tietojärjestelmille, laitteille sekä muille ihmisille. Lisäksi ei-käyttäjät saatetaan nähdä kuormittavan yliopistokirjastojen henkilökuntaa, joiden tehtävänä on löytää tasapaino yliopiston jäsenten ja ei-käyttäjien palvelemisen välille (Sweeney 2020, 96).

## 5 TUTKIMUSMENETELMÄ

Luvussa 5 esitellään tutkimuksessa käytetyt tiedonkeruu- ja analyysimenetelmät. Aluksi kerrotaan tiedonkeruusuunnitelmasta sekä toteutuksesta. Sen jälkeen kuvataan aineiston käsittely- ja analyysiprosessia, jotka ovat merkityksellisiä muun muassa tulosten esittämisen sekä tulokinnan kannalta.

### 5.1 Tiedonkeruusuunnitelma

#### 5.1.1 Aineistonkeruumenetelmänä kyselylomake

Tutkimuskysymyksiin etsittiin vastauksia kyselylomakkeen avulla. Yhtenä valintaan vaikuttaneena tekijänä oli tutkimuksen kohderyhmä, sillä tutkimuksessa pyrittiin tavoittamaan Turun yliopiston ulkopuolisia henkilöitä, jotka eivät syystä tai toisesta käytä Turun yliopiston kirjaston palveluja.

Kyselylomakkeen käyttöä puolsivat sen tarjoama anonymiteetti, mahdollisuus suureen vastaajamäärään sekä nopea aineistonkeruu (Heikkilä 2014, 18). Lomakkeen laatimisessa hyödynnettiin aiempia kirjaston käyttäjä- ja ei-käyttäjätutkimuksia (ks. Merivirta & Saastamoinen 2012, 68–72; Petäjämäki 2020, 48–56). Kyselylomake oli saatavilla sekä suomeksi että englanniksi Turun yliopiston kirjaston monikielisen käyttäjäkunnan vuoksi.

#### 5.1.2 Kohderyhmänä Turun pääkirjaston käyttäjät

Tutkimuksen kohderyhmäksi valittiin Turun kaupunginkirjaston pääkirjaston täysi-ikäiset käyttäjät, koska heidän arvioitiin edustavan suurelta osin Turun yliopiston kirjaston ei-käyttäjiä. Yhtenä kohderyhmän rajauskriteerinä käytettiin henkilön arvomaailmaa, eli kohderyhmä rajattiin koskemaan ainoastaan niitä henkilöitä, jotka jo käyttävät jotakin kirjastoa. Tutkimuksen ulkopuolelle haluttiin jättää henkilöt, jotka eivät koe kirjastoa tärkeäksi eivätkä tavallisesti käytä sitä. Näin

varmistettiin, että tutkimuksen kohteena olivat Turun yliopiston kirjaston ei-käyttäjät, eikä kirjastojen ei-käyttäjät yleisesti.

Kyselylomakkeessa ei kuitenkaan kysytty vastaajien suhdetta Turun yliopistoon, vaan ainoastaan kulunutta aikaa heidän viimeisestä asiointistaan. Tästä syystä ei ole mahdollista täysin varmistaa, että kaikki vastaajat olivat yliopistoyhteisön ulkopuolisia henkilöitä. Kohderyhmää valitessa oletettiin, että Turun pääkirjaston käyttäjäkunta muodostuu pääosin muista kuin Turun yliopiston jäsenistä. Tämä otetaan huomioon tulosten tulkinnassa ja tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa.

Otantamenetelmänä käytettiin itsevalikoitunutta näytettä, eli tutkittavien valinta perustui heidän omaan halukkuuteensa osallistua. Vaikka itsevalikoitunutta näytettä ei voida yleistää perusjoukkoon, on menetelmä perusteltu silloin, kun kohderyhmästä ei ole olemassa valmista rekisteriä tai luetteloa – kuten tässä tutkimuksessa. (Tähtinen 2020, 16; Kananen 2015, 268.) Tutkimusta voidaan siksi pitää esitutkimuksena ja niin sanottuna portin avaajana tärkeälle aiheelle.

## 5.2 Toteutus

### 5.2.1 Kyselylomakkeen rakenne

Webropolissa luotu kyselylomake oli tyyliltään puolistrukturoitu, sillä se sisälsi sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä (Hirsjärvi ym. 2013, 198–199). Kysely koostui neljästä osasta:

- taustatietokysymykset (1–4)
- käyttäjien ja ei-käyttäjien erottelukysymys (5)
- ei-käyttäjille suunnatut kysymykset (6–11)
- kaikille kohdistettu avoin kysymys (12)

Avoimeen kenttään kerättiin Turun yliopiston kirjaston kehittämis ehdotuksia. Kenttään sai halutessaan jättää vapaamuotoisen kommentin tai lähettää terveisiä kirjastolle.

Tutkimuksen onnistumisen kannalta oli tärkeää pitää ei-käyttäjien ja käyttäjien vastaukset erillään. Haaste tunnistettiin jo tutkimuksen alkuvaiheessa, ja ratkaistiin kyselylomakkeen rakenteella, jossa ei-käyttäjät ja käyttäjät jaettiin kahteen ryhmään. Jakoa käsitellään tarkemmin luvussa 7.1.

Lomake testattiin kerran ennen varsinaista aineistonkeruuta. Testiryhmä ei kuitenkaan vastannut tutkimuksen varsinaista kohderyhmää, minkä vuoksi testillä ei arvioitu lomakkeen mittareita. Testin tavoitteena oli tarkastella lomakkeen ulkoasua, selkeyttä, pituutta ja johdonmukaisuutta.

### 5.2.2 Aineistonkeruutapana kasvotusten ja verkossa toteutettu kyselylomake

Kyselytutkimus suoritettiin Turun kaupunginkirjaston pääkirjaston Uutistorilla aikavälillä 2.2.–9.2.2025. Aineistoa kerättiin ensisijaisesti kasvotusten, sillä tämä menetelmä tarjoaa korkeamman vastausprosentin, vaikka onkin aikaa vievämpi (Blaxter 2010, 201). Kasvotusten tapahtuvaa keruuta tehtiin yhteensä noin 20 tuntia. Toisena keruutapana käytettiin verkkokyselyä. Palautuneet lomakkeet numeroitiin juoksevasti aineistonhallinnan tukemiseksi.

### 5.3 Aineiston käsittely ja analyysi

Keruvaiheen jälkeen painettujen lomakkeiden vastaukset syötettiin numerotietoiseen Webropoliiin, jotta aineiston hallinta ja käsittely olisi helpompaa. Syötön yhteydessä kirjattiin muistiin kaikki epäselvät lomakkeet ja puuttuvat vastaukset, joiden avulla saatiin yleiskuva vastauskadosta.

Data siirrettiin Webropolista Microsoft Exceliin, jossa toteutettiin lopullinen analyysi. Aineiston ulkoasua muokattiin merkittävästi, jotta taulukointi olisi sujuvampaa. Suljettujen kysymysten vastaukset muutettiin numeromuotoon, ja monivalintakysymykset muutettiin dikotomisiksi muuttujiksi. Toisin sanoen jokainen monivalintavaihtoehto käsiteltiin omana kysymyksenään: valittu vaihtoehto sai arvon 1, ja valitsematon arvon 0. Jokaisen kysymyksen kohdalla

vastaukset jaoteltiin ei-käyttäjien ja käyttäjien mukaan. Esikäsittelyä seurasi kertaalleen aineiston läpikäynti ja tiivistäminen (Kananen 2015, 287).

Kyselylomakkeella haettiin vastauksia pääosin laadullisin mittarein. Tämän vuoksi aineisto analysoitiin kuvailevan tilastanalyysin keinoin. Analyysimenetelmän valintaan vaikuttivat tutkimuksen tavoite, otantamenetelmä sekä kyselyssä käytetyt mitta-asteikot. Koska tutkimuksen tavoitteena ei ollut perusjoukon tutkiminen, ei tutkimuksessa myöskään pyritty yleistettäviin tuloksiin. Itsevalikoitunut otantamenetelmä ei perustu satunnaisuuteen, joten tilastollinen testaus ei ollut tarkoituksenmukaista. Lisäksi analyysimenetelmien valintaan vaikutti se, että käytetyt asteikot olivat pääasiassa nominaali- ja ordinaaliasteikollisia, joita pidetään tilastollisten testien kannalta rajoittavina. Näin ollen muuttujien tai vastaajaryhmien välisiä yhteyksiä tarkasteltiin rajoitetusti ristiintaulukoinnin avulla. (Vehkalahti 2014, 27, 46)

Kyselyn avointen vastausten analyysissä käytettiin sekä laadullisia että määrällisiä menetelmiä. Viimeisessä kysymyksessä (12) sovellettiin laadullisiin menetelmiin kuuluvaa sisällön erittelyä, jossa tulokset esitetään lopuksi lukuina (Tuomi & Sarajärvi 2018, 118–119). Ensin aineisto jaettiin eri teemoihin, minkä jälkeen havainnot luokiteltiin pää- ja alaluokkiin. Lopuksi laskettiin havaintojen määrä jokaiselle luokalle. Laadullisin keinoin tehty analyysi muutettiin määrälliseen muotoon, jotta se olisi strategisesti linjassa muun tutkimuksen kanssa.

Kaikkien vastaajien vastaukset jaettiin pää- ja alaluokkiin, mutta käyttäjien ja ei-käyttäjien vastauksista muodostettiin vaan pääluokat. Näin vältettiin alaluokissa esiintyvät pienet lukumäärät. Esitetyt havaintomäärät kuvaavat aihealueiden esiintyvyyttä, eivät yksittäisten vastauksien määrää. Lisäksi yksi vastaus saattoi sisältää useita aihealueita, joten kategorioissa esiintyy myös päällekkäisyyttä.

Avointen vastausten analyysin tukena käytettiin MS Exceliä sekä perinteisesti kynää ja paperia. Koska datan käsittelyyn liittyi runsaasti siirtämistä, jäsentelyä ja muokkaamista, tarkistettiin muutosten jälkeen arvojen paikkansapitävyys alkuperäisestä matriisista. Jokaisen arvon yhteydessä kuljetettiin

vastaajatunnusta, jonka avulla mahdolliset virheet voitiin havaita. Kaikki aineistoon tehdyt muutokset toteutettiin tarkasti ja järjestelmällisesti.

## 6 EETTISYYS, LAATU JA LUOTETTAVUUS

Luku 6 käsittelee tutkimuksen eettisyyttä, laadunvarmistusta ja luotettavuutta. Lopuksi arvioidaan tutkimuksen valideettia sekä mahdollisia harhoja, jotka voivat vaikuttaa tuloksiin.

### 6.1 Eettisiä näkökulmia

#### 6.1.1 Kohderyhmä ja aineisto

Tutkittava kohderyhmä koostui Turun kaupunginkirjaston pääkirjaston täysi-ikäisistä käyttäjistä. Kaikkia käyttäjiä kohdeltiin tasavertaisesti riippumatta siitä, päättivätkö he osallistua tutkimukseen vai eivät. Osallistujilta ei pyydetty henkilötietoja, ja koko tutkimus toteutettiin anonyymisti. Vaikka vastaajat eivät olleet tunnistettavissa aineiston perusteella, tutkija noudatti salassapitovelvollisuuden periaatteita.

Kyselylomakkeella kerätty aineisto säilytettiin sekä paperimuodossa että sähköisesti. Aineistoa käsiteltiin huolellisesti ja tietoturvalisesti, vaikka se ei sisältänyt henkilötietoja. Tutkimuksen julkaisemisen jälkeen alkuperäiset aineistot hävitetään, ja niihin liittyvät sähköiset tiedostot poistetaan. Poikkeuksena voidaan pitää viimeisen kysymyksen (12) vastauksia, jotka toimitetaan opinnäytetyön toimeksiantajalle.

#### 6.1.2 Tekoäly

”Tekoäly ei voi korvata opinnäytetyöntekijän omaa panostusta tai ottaa vastuuta opinnäytetyön tuloksista. Tekoälysovellukset voivat kuitenkin olla hyödyllisiä työkaluja, joilla voidaan säästää aikaa ja resursseja, kun niiden eettinen käyttö ja rajoitukset on huomioitu.” (Arene 2025, 19)

Tässä opinnäytetyössä hyödynnettiin tekoälyä, ja sen käyttö toteutettiin Turun ammattikorkeakoulun, Turun yliopiston kirjaston sekä Arenen ohjeistusten

mukaisesti (Turun yliopiston kirjasto n.d.e, Arene 2024, Turku AMK 2025). Tekoälyä käytettiin läpi koko opinnäytetyöprosessin, ja käytetyt työkalut vaihtelivat tilanteen mukaan. Käyttö oli luonteeltaan pitkälti keskustelevaa, missä tekoälyn kanssa käytiin vuoropuhelua ajatusten jäsentämiseksi ja konkreettisiin haasteisiin liittyvien neuvojen saamiseksi. Tekoälyn antamiin vastauksiin suhtauduttiin kriittisesti, ja lopulliset ratkaisut teki aina tutkija itse.

Tekoälyä hyödynnettiin seuraavissa vaiheissa:

- Aiheen täsmentäminen ja rajaaminen. Aihe ja näkökulma olivat tiedossa jo ennen opinnäytetyön aloittamista, mutta niitä täsmennettiin tekoälyn avulla. Esimerkiksi ChatGPT:lle annettiin komento: "miten rakentuu asiakkaan mielikuva yrityksestä".
- Kyselyn kääntäminen. Käännöstyössä hyödynnettiin sekä ChatGPT:tä että MS Copilotia. Kysely käännettiin ensin suomesta englanniksi ChatGPT:llä ja sitten takaisin suomeksi MS Copilotilla. Näin varmistettiin, että sisällön merkitys pysyi muuttumattomana (Blaxter 2010, 204).
- Käsitteiden hahmottaminen. Tekoälyä käytettiin käsitteiden kartoittamiseen, mutta ei niiden määrittelyyn. Esimerkiksi kysymällä: "Mistä tiedän mitä käsitteitä pitää opparissa selittää?".
- Analyysi. Eniten tekoälyä käytettiin aineiston analyysivaiheessa. Keskustelunaiheita olivat muun muassa määrällinen tutkimus, tilastoanalyysi ja Excelin tekniset ratkaisut. Tekoälylle ei syötetty alkuperäistä aineistoa, eikä sitä käytetty tulosten tulkintaan. Esimerkkejä annetuista komennoista ovat: "miten saan yhdistettyä excelin power Bi:hin", "miten saan excelissä pinotun pylväskaavion päälle myös näkyville prosentit?", "mikä on monimuotoisuusindeksi".
- Tiedonhaku. Tekoälyä käytettiin hakusanojen ideointiin ja lähteiden etsintään. Ehdotettujen lähteiden alkuperä tarkistettiin, ja vain luotettavat lähteet otettiin mukaan raporttiin. Hakusanojen ideointiin käytettiin ChatGPT:tä, ja lähteiden hakuun sekä ChatGPT:tä että SciteAI:ta. Esimerkkikysymyksiä olivat: "löytäisitkö minulle tutkimuksia, missä on tarkasteltu korkeakoulukirjastojen avoimuutta?", "onko mitään lähdeä joka kertoisi yliopistokirjastojen järjestyksen koon mukaan?"

- Työn viimeistely. Tekoälyä käytettiin tekstin editointiin ja sujuvoittamiseen. Työstä tallennettiin alkuperäinen kopio plagiaatintunnistusta varten.

### 6.1.3 Luvat ja sopimukset

Opinnäytetyön alkuvaiheessa laadittiin kirjallinen sopimus kolmen osapuolen välillä: opinnäytetyön tekijän, toimeksiantajan ja oppilaitoksen. Tämän jälkeen hankittiin Turun kaupunginkirjaston pääkirjastolta kirjallinen tutkimuslupa. Lupahakemuksessa pyydettiin oikeutta toteuttaa kyselytutkimus täysi-ikäisille asiakkaille sekä pitää tutkimukseen liittyvät esitteet esillä koko tutkimusjakson ajan. Luvan myönsi Turun kaupunginkirjaston pääkirjaston palvelupäällikkö.

### 6.1.4 Saavutettavuus

Saavutettavuus tarkistettiin Opinnäytetyön saavutettavuusohjeiden mukaisesti (Opinnäytetyön saavutettavuusohje n.d.). Opinnäytetyö laadittiin Turun ammattikorkeakoulun opinnäytetyöpohjaan, jossa saavutettavuus on jo ennestään huomioitu. Yhdenvertaisuutta edistettiin muun muassa kuvailevalla otsikoinnilla, vaihtoehtoisilla kuvateksteillä sekä selkeillä taulukoilla. Työ viimeisteltiin käyttämällä MS Wordin Helppokäyttöisyysökalua.

## 6.2 Tutkimuksen luotettavuus

### 6.2.1 Validiteetti

Määrällisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan validiteetin eli pätevyyden sekä reliabiliteetin eli pysyvyyden avulla. Validiteetilla tarkoitetaan tutkimusmenetelmän ja mittarin pätevyyttä. Toisin sanoen sillä tarkastellaan kuinka hyvin tutkimuksessa käytetty menetelmä ja mittari vastaavat tutkimustavoitetta ja -ongelmaa. (Vilkkä 2025, 224.)

Tutkimuksen validiteettia voidaan tarkastella kriteerivaliditeetin kautta. Kriteerivaliditeetti on korkea, jos tutkimuksen tulokset vastaavat muiden vastaavien tutkimusten tuloksia. Vertailulla ei ole tarkoitus yleistää tuloksia, vaan arvioida niiden suhtautumista aikaisempiin tuloksiin. (Kananen 2011, 123.) Yliopistokirjastojen ei-käyttäjien näkökulmasta tehtyjä tutkimuksia on vähän, mikä rajoitti validiteetin arviointia. Siitä huolimatta on parissa tutkimuksessa huomattavissa samanlaisuuksia, mikä viittaa korkeaan validiteettiin (ks. Singh & Emmelhainz 2019).

Toisena validiteettimittarina voidaan pitää sitä, että tutkimuksella saatiin vastaukset ennalta asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Siitä huolimatta ei voida täysin varmistaa, että suunniteltu kohderyhmä vastasi täysin tavoitettua kohderyhmää.

Kolmantena tekijänä saattaa validiteettia heikentää väärintulkinnan vaara. Kysymyksellä 8 oli tarkoitus selvittää ei-käyttäjien tietämystä Turun yliopiston kirjaston palvelujen avoimuudesta. Vastaajat saattoivat tulkita sen sijaan, että sillä tarkastellaan tietämystä kokoelmien ja palvelujen olemassaolosta. Tulosten perusteella ei voida varmistaa väärintulkintoja.

### 6.2.2 Reliabiliteetti

Tutkimuksen reliabiliteetin avulla arvioidaan tutkimuksen kykyä tuottaa ei-sattumaan perustuvia tuloksia. Reliabiliteetti yhdistyy aina tiettyyn aikaan ja paikkaan, eli se nähdään esimerkiksi yhteiskuntariippuvaisena. (Vilka 2025, 225) Tutkimuksen toistettavuus varmistettiin yksityiskohtaisella raportoinnilla, jonka perusteella tutkimus voidaan toteuttaa uudestaan.

Kahden erilaisen aineistonkeruutavan (verkko- ja lomakekysely) käyttö on saattanut vaikuttaa tuloksiin. Sekä verkkolomakkeella että paperilomakkeella olivat kaikki kysymykset asetettu pakollisiksi. Verkkolomaketta ei voinut lähettää ilman vastauksia kaikkiin kysymyksiin, toisin kuin paperilomakkeessa, jossa puutteista huomautettiin, mutta vastaajia ei voitu velvoittaa vastaamaan. Tämän vuoksi vastauskatoa esiintyy vain paperilomakkeissa.

Reliabiliteettia voidaan tarkastella tutkimustuloksiin vaikuttavien vinoumien avulla. Itsevalikoituneessa näytteessä saattaa esiintyä valikoitumisharhaa. Valikoitumisharhassa tutkimukseen osallistuvilla esiintyy vahvaa motivaatiota osallistua tutkimukseen. Motivaatio voi liittyä siihen, että tutkittavalla on tutkittavasta ilmiöstä vahva mielipide. Siitä syystä tutkimustulokset saattavat kallistua tiettyyn suuntaan. Harha on otettava huomioon tulosten tulkinnassa. (Hämäläinen & Verho 2017, 3; University of Oxford n.d.)

## 6.1 Tutkimuksen laatu

### 6.1.1 Vastauskato

Vastauskatoa tarkastellaan ristiintaulukoinnin avulla. Taulukoinnilla selvitetään, esiintyykö aineistossa systemaattista vastauskatoa, eli vaikuttaako ikä tai käyttäjäryhmä puuttuviin vastauksiin. Taulukosta 4 voidaan huomata, että kadon määrä kasvaa suhteessa ikään. Tämä viittaa siihen, että vanhemmilla vastaajilla on mahdollisesti esiintynyt hankaluuksia ymmärtää kyselylomaketta tai lomake on täytetty huolimattomasti.

Taulukko 4. Kato ikäryhmittäin

<b>Ikä</b>	<b>Vastasi (n)</b>	<b>Vastasi (%)</b>	<b>Ei vastannut (n)</b>	<b>Ei vastannut (%)</b>	<b>Yht. (n)</b>	<b>Yht. (%)</b>
<b>18–30 v</b>	14	93	1	7	15	100
<b>31–50 v</b>	12	55	10	46	22	100
<b>51–70 v</b>	16	53	14	47	30	100
<b>yli 70 v</b>	7	33	14	67	21	100

Tarkastellessa vastauskatoa käyttäjäryhmittäin (taulukko 5), voidaan huomata, että ei-käyttäjät muodostivat suurimman osan aineiston kadosta. Yhteenvedona voidaan todeta, että aineiston kato oli systemaattista.

Taulukko 5. Kato käyttäjäryhmittäin

	Vastasi (n)	Vastasi (%)	Ei vastannut (n)	Ei vastannut (%)	Yht. (n)	Yht. (%)
<b>Ei- käyttäjä</b>	13	27	35	73	48	100
<b>Käyttäjä</b>	34	81	8	19	42	100

#### 6.1.2 Epäselvät vastaukset

Epäselvät vastaukset jaettiin kahteen kategoriaan: tapauksiin, jotka liittyivät vaihtoehtojen hahmottamisen haasteisiin, ja tapauksiin, joissa oli valittu yhden vaihtoehdon sijaan useampi. Ensimmäiseen kategoriaan kuuluivat kysymyksen 4 vastaukset, joissa oli valittu yksi vaihtoehto, ja kirjoitettu samanlainen vastaus myös avoimeen kenttään. Näitä tapauksia oli yhteensä kuusi, ja suurin osa vastauksista liittyi lukemiseen. Webropoliin syötettiin molemmat vaihtoehdot, ja myöhemmin tarkistettiin, muuttuivatko tulokset, jos tuplavalinnat poistetaan. Vaikka yksittäisten vastausten lukumäärissä tapahtui pieniä muutoksia, tulosten kokonaiskuva pysyi muuttumattomana.

Toiseen kategoriaan kuuluivat kysymyksen 3 tapaukset, joissa vastaaja oli valinnut vaihtoehdon ”verkossa” tai ”paikan päällä”, mutta ei vaihtoehtoa ”sekä että”. Joissakin tapauksissa oli valittu kaikki kolme käyttökanavaa. Vaikutusta tuloksiin testattiin muuttamalla nämä vastaukset muotoon ”sekä että”. Myöskään tämän testin yhteydessä ei havaittu merkittäviä muutoksia.

## 7 TULOSTEN ESITTELY

Kyselyyn saatiin yhteensä 90 vastausta. Suurin osa vastauksista kerättiin paperisella kyselylomakkeella (79 %, n = 71), ja pienempi osuus verkko-lomakkeella (21 %, n = 19). Kyselylomakkeessa esiintyy poikkeuksetta ainakin yksi kysymys, johon saadaan puutteellisia vastauksia (Blaxter 2010, 204). Myöskään tässä tutkimuksessa ei tältä vältytty, sillä 38 lomakkeella oli puutteellisia tai epäselviä vastauksia. Puuttuvien vastausten joukkoon laskettiin mukaan myös vastausvaihtoehto ”en halua vastata”. Monivalintakysymysten epäselvät ja puutteelliset vastaukset käsiteltiin vastauskatona (%), joka ilmoitetaan kunkin kysymyksen yhteydessä. Avoimen kysymyksen (12) epäselvät vastaukset analysoidaan erikseen.

Seuraavissa alaluvuissa esitetään kyselyn tulokset kuuden pääteeman kautta:

- Turun yliopiston kirjaston käyttäjät ja ei-käyttäjät
- Ei-käytön syyt
- Turun yliopiston kirjaston tunnettuus
- Keinot ei-käyttäjien tavoittamiseksi
- Tiedon lisäämisen vaikutus ei-käyttöön
- Taustatiedot

Tulokset käsitellään ensin kaikkien vastaajien, ja sitten ei-käyttäjien tasolla. Koko aineistoa koskevat tulokset esitetään sekä prosenttiosuuksina että lukumäärinä. Ei-käyttäjien tulokset ilmoitetaan vain lukumäärien tasolla. Tällä tavoin pyritään välttämään pienten havaintomäärien luoma harha.

### 7.1 Turun yliopiston käyttäjät ja ei-käyttäjät

Ennen varsinaisten tulosten esittämistä on tärkeää selventää, miten käyttäjäryhmät muodostettiin. Kysymyksessä 5 kysyttiin:

”Kuinka pitkä aika on kulunut siitä, kun viimeksi käytit Turun yliopiston kirjaston palveluita?”

Vastaajaa pyydettiin rastittamaan sopivin vaihtoehto seuraavista:

- a. Vähemmän kuin puoli vuotta
- b. Puoli vuotta
- c. Vuosi
- d. 2–4 vuotta
- e. 5 vuotta tai enemmän
- f. En ole koskaan käyttänyt Turun yliopiston kirjaston palveluita.

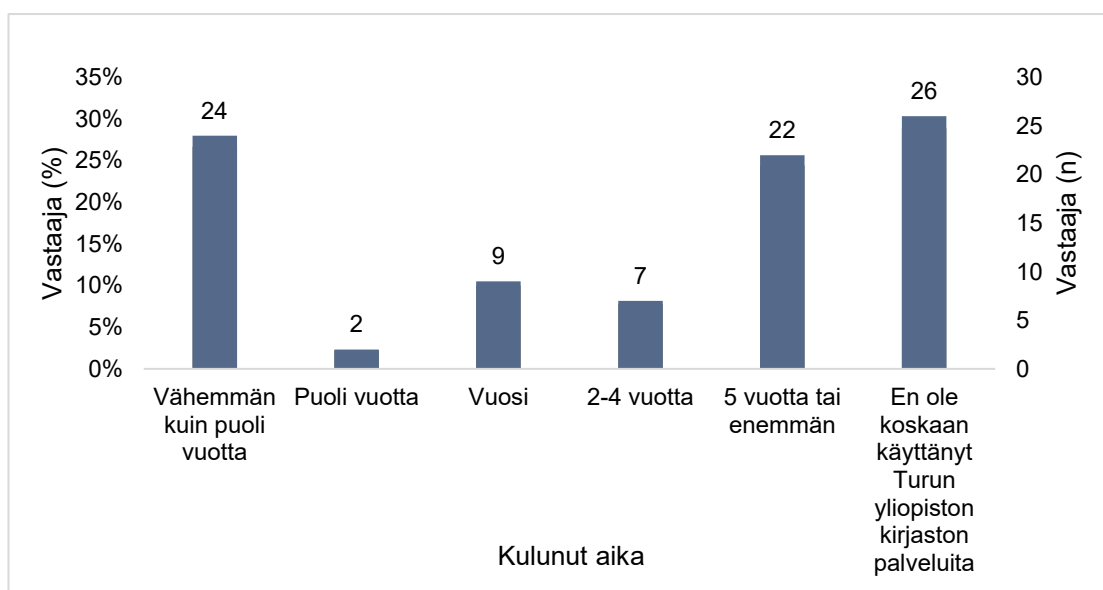
Aiemmin esitetyn ei-käyttäjän määritelmän perusteella (ks. luku 3.3) vaihtoehdon a–d valinneet vastaajat luokiteltiin käyttäjiksi, ja e tai f valinneet puolestaan ei-käyttäjiksi.

Sekä paperi- että verkkoversiossa oli mukana siirtymisohjeet (ks. liite 1). Paperiversiossa siirtyminen tapahtui vastaajan toimesta, mikä saattoi aiheuttaa väärinymmärryksiä. Verkkoversiossa siirtyminen tapahtui automaattisesti valitun vastausvaihtoehdon perusteella, jolloin väärinymmärryksiä ei voinut syntyä.

Tähän ratkaisuun liittyi kaksi keskeistä huolta: tutkijan antamat ohjeet saattaisivat olla liian monimutkaiset, ja lomakkeen vastaajat saattaisivat tulkita ohjeet eri tavoin. Analyysivaiheessa selvisi, että ohjeet olivat olleet epäselviä vain 10 vastaajan kohdalla. Näissä tapauksissa käyttäjät olivat vastanneet ei-käyttäjille tarkoitettuihin kysymyksiin. Käyttäjien vastaukset kyseisiin kysymyksiin poistettiin.

## Käyttäjryhmien jakautuminen

Kysymykseen vastanneiden kokonaismäärä oli 90, eli kyseisen kysymyksen kohdalla ei esiintynyt lainkaan vastauskatoa. Suurin osa vastaajista ilmoitti, ettei ole koskaan käyttänyt Turun yliopiston kirjaston palveluja (29 %, n = 26). Toiseksi yleisin vastausvaihtoehto oli ”alle puoli vuotta sitten”, jonka valitsi 27 % (n = 24) vastaajista. Kolmanneksi eniten valittiin vaihtoehto, jonka mukaan palvelujen käytöstä on kulunut viisi vuotta tai enemmän (24 %, n = 22). Alla olevan kuvion (kuvio 1) perusteella nähdään, että ei-käyttäjää oli yhteensä 48 (53 %) ja käyttäjä puolestaan 42 (47 %).



KUVIO 1. Käyttäjryhmien jakautuminen

### 7.2 Ei-käytön syyt

Kysymykseen vastasi 45 ei-käyttäjää, joten vastauskato oli määrältään kolme. Alla olevan taulukon perusteella (taulukko 6) yleisin ei-käytön syy oli tiedonpuute siitä, että Turun yliopiston kirjastoa voivat käyttää myös yliopiston ulkopuoliset henkilöt (n = 21). Toiseksi yleisin syy oli, että vastaajat hakevat tarvitsemansa tiedon muualta (n = 20).

Taulukko 6. Ei-käytön syiden jakautuminen

<b>Syy</b>	<b>Vastaukset (n)</b>
En tiennyt, että Turun yliopiston kirjastoa voivat käyttää yliopiston ulkopuoliset henkilöt.	21
Haen tietoa muualta.	20
Minulla ei ole riittävästi tietoa kirjaston palveluista.	18
En tiedä missä kirjasto sijaitsee.	14
Muu syy, mikä?	14
En tarvitse kirjaston palveluita.	8
En osaa käyttää Volter-tietokantaa.	5
Kirjastossa ei järjestetä minulle sopivia tapahtumia.	2
Minulla ei ole aikaa.	2
Omatoimiaika on vaikeuttanut käyttämistä.	2
Kokoelmista ei löydy minulle sopivaa aineistoa.	1
Aukioloajat ovat epäsopivat minulle.	1
En usko saavani apua kirjaston henkilökunnalta.	1
<b>Yht.</b>	<b>109</b>

Muita mainittuja syitä ei-käytölle olivat: "Minulla ei ole riittävästi tietoa kirjaston palveluista" (n = 18) ja "En tiedä missä kirjasto sijaitsee" (n = 14). Vähiten valintoja saivat vaihtoehdot "Aukioloajat ovat epäsopivat minulle", "En usko saavani apua kirjaston henkilökunnalta" sekä "Kokoelmista ei löydy minulle sopivaa aineistoa" (n = 1). Osa vaihtoehdoista eivät saaneet lainkaan valintoja, ja ne poistettiin analyysistä.

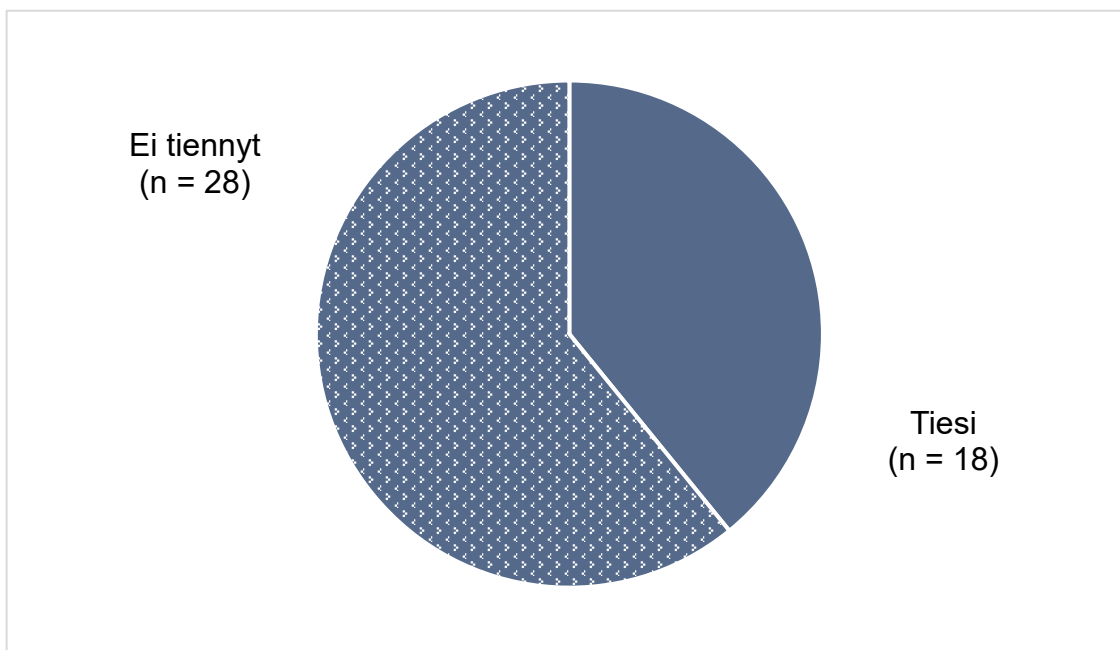
Avoimeen "muu syy, mikä?" -kenttään saatiin yhteensä 14 vastausta, joista yksi poistettiin epäselvyyden vuoksi. Lopuista 13 vastauksesta nousi esiin muutamia

teemoja. Osa vastaajista koki Turun yliopiston kirjaston sijainnin hankalaksi ja syrjäiseksi (n = 5). Pari vastaajaa kertoi kirjastossa käymisen unohtuneen. Parin vastaajan kohdalla ilmeni tiedonpuutetta liittyen kirjaston avoimuuteen. Lisäksi yksittäisiä mainintoja saivat myös varauskäytäntöihin liittyvä tiedonpuute, kirjaston hankala tavoitettavuus, epävarmuus käytännöistä sekä Volter-tietokannan mahdollinen unohtuminen.

### 7.3 Turun yliopiston kirjaston tunnettuus

#### 7.3.1 Tieto vapaakappaleista

Ei-käyttäjiltä saatiin 46 vastausta, joten vastauskadon suuruus oli kaksi. Tuloksista selviää (ks. kuvio 2), että tiedonpuute koskee myös vapaakappaleita: yli puolet vastaajista ei tiennyt, että Turun yliopiston kirjasto on vapaakappalekirjasto. Silti kolmasosa vastaajista tiesi tämän entuudestaan.



KUVIO 2. Tieto vapaakappaleista

### 7.3.2 Kaikkien saatavilla olevat kokoelmat ja palvelut

Kysymykseen osallistui 45 ei-käyttäjää, joten vastauskadon suuruus oli kolme. Kokoelmien ja palvelujen avoimuuteen liittyvä tietämys kallistui vahvasti tiedonpuutteen suuntaan (ks. taulukko 7), sillä tietämättömyyteen viittaavien vastausten osuus oli 66 %.

Taulukko 7. Tietämys palvelujen ja kokoelmien avoimuudesta

<b>Palvelu/kokoelma</b>	<b>Tiesi (n)</b>	<b>Ei tiennyt (n)</b>
1) Kuka tahansa voi saada kirjastosta kirjastokortin ja lainata sillä aineistoa.	19	26
2) Kaikki voivat käyttää kirjaston opiskelu- ja työskentelytiloja.	14	31
3) Kaikki voivat käyttää kirjaston asiakaskoneella suurinta osaa sen sähköisistä aineistoista.	14	31
4) Kaikki voivat tutustua kirjaston aineistoihin Volter-tietokannan sekä verkkonäyttelyiden avulla.	12	33
5) Kaikki voivat käyttää kirjastossa kulttuuriaineistotyöasemilla digitoituja lehtiä ja tallennettua verkkosisältöä.	13	32
6) Kaikki voivat lukea Turun yliopistossa tehtyjä opinnäytetöitä.	20	25
7) Kaikki voivat käyttää kirjastossa radio- ja televisioarkistoa.	8	37
8) Kirjaston kokoelmissa on lainattavaa tieto- ja tutkimuskirjallisuutta eri aloilta.	25	20
9) Kirjaston kokoelmissa on pienpainatteita (esim. mainoksia, esitteitä, ohjeita, kutsuja, aikatauluja) sekä suomalaista vanhaa kirjallisuutta 1500–1800-luvuilta.	16	29
10) Turun yliopiston kirjasto on EU-tallekirjasto, jonka kokoelmissa on Euroopan Unionin tuottamia julkaisuja.	12	33
<b>Yht.</b>	<b>153</b>	<b>297</b>

Tietämys eri palvelujen ja kokoelmien avoimuudesta jakautui väittämien mukaan tunnetuimmasta vähiten tunnettuun: tutkimus- ja tietokirjallisuuskokoelma eri aloilta (n = 25), Turun yliopistossa tehdyt opinnäytetyöt (n = 20) sekä kirjastokortin saaminen (n = 19). Vähiten tunnettuja väittämiä olivat: radio- ja televisioarkisto (n = 8), aineistoihin tutustuminen Volter-tietokannan ja verkkonäyttelyiden avulla (n = 12) sekä EU-tallekirjasto (n = 12) ja kulttuurityöasemat (n = 13)

#### 7.4 Keinoja ei-käyttäjien tavoittamiseksi

##### 7.4.1 Markkinointikanavat

Kysymykseen vastasi 44 ei-käyttäjää, joten vastauskadon suuruus oli neljä. Ei-käyttäjien ehdotetuin markkinointikanava oli sähköpostitse lähetettävä uutiskirje (n = 27). Toiseksi eniten mainittiin Turun yliopiston kirjaston verkkosivut, ja samalle tasolle ylsivät myös sanomalehti ja Facebook (n = 16). Vähemmän ehdotuksia saivat YouTube ja LinkedIn (ks. taulukko 8).

Taulukko 8. Markkinointikanavien ehdotukset

<b>Markkinointikanava</b>	<b>Vastausten määrä (n)</b>	<b>Vastausten määrä (%)</b>
Sähköpostitse lähetettävä uutiskirje	27	26
Turun yliopiston kirjaston verkkosivut	19	18
Facebook	16	16
Sanomalehti	16	16
Instagram	10	10
YouTube	9	9
Muu kanava, mikä?	4	4
LinkedIn	2	2
<b>Yht.</b>	<b>103</b>	<b>101</b>

Vastausten joukossa oli neljä avointa vastausta. Näistä kaksi koski painettujen esitteiden tarvetta. Toisessa viitattiin myös mainontaan Turun pääkirjastossa, jota eräs kolmaskin vastaaja piti tärkeänä. Neljäs vastaus todettiin epäolennaiseksi, eikä sitä otettu tarkempaan tarkasteluun.

#### 7.4.2 Toimintaan tai tapahtumiin liittyvät ehdotukset

Kysymykseen vastasi yhteensä 43 ei-käyttäjää, jolloin vastauskadon suuruus oli viisi. Eniten ehdotettiin kirjaston tutustumiskierroksia (n = 31). Lisäksi vastaajat ehdottivat kirjailijavierailuja (n = 24) sekä erilaisia webinaareja tai luentoja (n = 24). Tiedonhaun opastus ja digineuvonta saivat vähemmän valintoja (ks. taulukko 9). Vähiten valintoja saivat kirjanäyttelyt (n = 14) Avoimia vastauksia kertyi yhteensä viisi, mutta niistä ei muodostunut selkeää yhteistä teemaa.

Taulukko 9. Tapahtuma- ja toimintaehdotukset

<b>Palvelu/toiminta</b>	<b>Vastauksien määrä (n)</b>
Kirjaston tutustumiskierroksia	31
Kirjailijavierailuita	24
Webinaareja/luentoja eri aiheista	24
Kirjavinkkauksia	18
Digineuvontaa	16
Tiedonhaun opastusta	15
Kirjanäyttelyitä	14
Jotain muuta, mitä?	5
<b>Yht.</b>	<b>147</b>

## 7.5 Vapaamuotoiset ehdotukset, terveiset ja palaute

Avoimia vastauksia saatiin yhteensä 71, jolloin vastauskadon suuruus oli 21 % (n = 19). Ei-käyttäjien osuus muodosti lähes kolme neljäsosaa (n = 14) koko kadosta. Muutoin käyttäjäryhmien jakauma oli tasainen: ei-käyttäjiä oli 48 % (n = 34) ja käyttäjiä 52 % (n = 37) koko aineistosta. Avoimeen kenttään pyydettiin ehdotuksia siitä, miten Turun yliopiston kirjasto voisi tavoittaa ei-käyttäjiä paremmin. Lisäksi oli mahdollista lähettää terveisiä kirjastolle tai jättää vapaamuotoinen kommentti. Vastauksista nousi esiin viisi pääteemaa: markkinointi ja mainonta, toiminnot ja tilat, palvelut ja kokoelmat, yhteistyö sekä yleinen palaute.

### 7.5.1 Markkinointi- ja mainontaehdotukset

Markkinoinnin ja mainonnan havaintojen osuus oli suurin koko aineistosta (55 %, n = 39). Vastaukset jakoutuivat kolmeen alaluokkaan: markkinoinnin keinot ja kanavat (n = 20), markkinointiviesti (n = 19) ja yleistasoiset ehdotukset (n = 8)

Suurin osa havainnoista jakautui melko tasaisesti kahden ensimmäisen alakategorian kesken. Kolmas kategoria sisälsi yleistasoisia ehdotuksia markkinoinnin kehittämisestä (ks. Esimerkki 1).

#### Esimerkki 1. Yleistasoinen markkinointi

”TY:n kirjastoa voisi enemmän mainostaa”

”Parempaa mainostusta”

”Tiedon lisäämisellä mahdollisesti”

Markkinointikeinoihin liittyvät havainnot jakoutuivat kolmeen alakategoriaan: mediakanavat (n = 9), markkinointi Turun pääkirjastossa (n = 13) sekä jalkautuminen kirjaston ulkopuolelle (n = 4). Mediakanavat jaettiin edelleen sosiaaliseen mediaan (n = 2) ja perinteiseen mediaan (n = 7). Turun pääkirjastossa tapahtuvan markkinointiin liittyvät ehdotukset koskivat erityisesti

painettujen esitteiden jakamista sekä yhteistyön lisäämistä. Viimeisenä nousi esiin jalkautuminen kirjaston ulkopuolelle (esimerkki 2).

#### Esimerkki 2. Jalkautuminen

”Tällainen kysely tavoittaa ihmisiä. Kirjasto voisi mainostaa messuilla yms.”

”ehkä tiedottamista enemmän mahdollisuuksista käyttää kirjastoa, vaikka joku tietoisu torille!”

”Erialaista informaatiota ja tutustumistapahtumia.  
Kaupunginkirjastossa voisi olla tietoisuuksia tms”

Markkinointiviestin havainnot käsittelivät viestinnän sisältöä: kirjaston avoimuus (n = 11) sekä kirjaston palvelut ja kokoelmat (n = 8).

#### Esimerkki 3. Kirjaston avoimuus

”Mainostakaa kirjastoa Turun Sanomissa, Facebookissa, Instagramissa, kouluissa jne. Kertokaa jossain että sitä saavat ei siellä opiskelevat käyttää!”

”Lisäämällä tietoisuutta siitä, että kirjaston palveluja voi käyttää myös ne, jotka eivät ole yliopiston opiskelijoita.”

”Markkinoinnilla. Kaikki ihmiset eivät tiedä Turun yliopiston kirjaston palveluista tai että niitä voivat käyttää muutkin kuin vain Turun yliopiston opiskelijat ja henkilökunnat. Tästä pitäisi saada paremmin tiedotettua laajempaa yleisöä, esim Turun kaupunginkirjaston käyttäjiä.”

#### Esimerkki 4. Palvelut ja kokoelmat

”Kirjastojen markkinointi on aina vähän pulmallista, mutta esim. lehtivarastopalvelujen ja hiljaisten lukusalien tarjontaa voisi tuoda esille vahvemmin, jotta kaupunkilaiset löytäisivät palvelujen äärelle paremmin.”

”Mainonta ja markkinointi. Kirjasto on monessa paikassa eikä tiedä mistä kannattaa hakea tietoa/kirjoja ym. aineistoja.”

”Tiedottamalla esim. uutiskirjeessä tai pienellä sanomalehtijutulla, että asiakaspalveluneuvonta on yhä saatavilla ja kokoelmasta löytyvät kaikki itsenäisyyden aikana julkaistut teokset.”

### **Ei-käyttäjien markkinointiehdotukset**

Kysymykseen saatiin ei-käyttäjiltä yhteensä 34 vastausta, jolloin vastauskadon suuruus oli 19. Vastaukset jaettiin edellä mainitulla tavalla kuuteen pääteemaan. Pääteemoista käsitellään ainoastaan markkinointiin liittyvät ehdotukset, koska muiden luokkien havaintomäärät olivat pieniä. Markkinointia ja mainontaa koskevia havaintoja oli 21. Havainnot jaettiin edelleen markkinointikeinoihin (n = 14), markkinointiviestiin (n = 8) sekä yleistasoiseen markkinointiin (n = 4). Ei-käyttäjien ehdottamia markkinointikeinoja olivat markkinointi Turun pääkirjastossa, sosiaalisessa mediassa sekä sanomalehdissä. Markkinointiviestissä suositeltiin kertomaan enemmän käytännöllisistä asioista, kuten sijainnista, palveluista sekä kokoelmista (n = 5). Kirjastoa ehdotettiin lisäksi korostamaan palvelujen avoimuutta, erityisesti ulkopuolisia käyttäjiä kohtaan (n = 3).

#### 7.5.2 Muita ehdotuksia

### **Toiminta- ja tilaehdotukset**

Turun yliopiston kirjaston toiminta- ja tilaehdotuksia esiintyi aineistossa toiseksi eniten (n = 11). Toimintaehdotukset käsittelevät palveluja, aineistoja ja tapahtumia (ks. esimerkki 5).

#### Esimerkki 5. Kirjaston toiminta

”Lisää sähk. ja verkkopalveluja. Kirjastokahvila, ulkoinen toimija. Tiede- ja faktakirjan lukupiiri!”

"Introducing happy hour like seminars and lectures for Finnish Language"

"To get the attention of young entrepreneurs like me, it would be nice to host events on startup entrepreneurship, stock materials on startup entrepreneurship and possibly partner with stakeholders on entrepreneurship development."

Tiloihin liittyvät ehdotukset koskivat tietokoneettomien pöytien lisäämistä, kirjastokahvilan perustamista sekä Educariumin kirjaston valaistusta.

### **Yhteistyöehdotukset**

Vastausten perusteella havaittiin joukko ehdotuksia, jotka yhdistettiin yhteistyöluokkaan (n = 7). Ehdotukset koskivat yhteistyötä Turun pääkirjaston, median, yliopiston, seurojen ja yhteisöjen sekä erilaisten yhdistysten kanssa (esimerkki 5).

#### **Esimerkki 5. Yhteistyöehdotukset**

"Tiedottaminen erilaisten verkostojen kautta, seurat, yhteisöt..."

"Yhteistyötä pääkirjaston kanssa."

"Juuri tämän kaltainen kuin tämä. Tulla paikan päälle ja esittää. Paikat voivat vaihdella, esim. eläkeläispiirit, yhdistykset... Olen iloinen, että törmäsin tänään tähän. Toki on oma vikakin, kun en tiedustellut vaan oletin."

#### **7.5.3 Palaute**

Avoimeen kenttään sai jättää myös palautetta kirjastolle tai muun avoimen kommentin. Yhdeksästä havainnosta kahdeksan koski Turun yliopiston kirjastoa (ks. esimerkki 6) ja yksi kyselyä. Kyselyyn liittyvä palaute liittyi kyselyn hyödyllisyyteen.

## Esimerkki 6. Palaute ja terveiset

”Kiitoksia yliopiston kirjasto!”

”Info palveluista on hyvää. Sitä ei tarvitse parantaa. Hiljaisemmat tilat ovat yleensä suht koht hiljaisia, mikä auttaa opiskelua.”

”terveiset kirjastolle.”

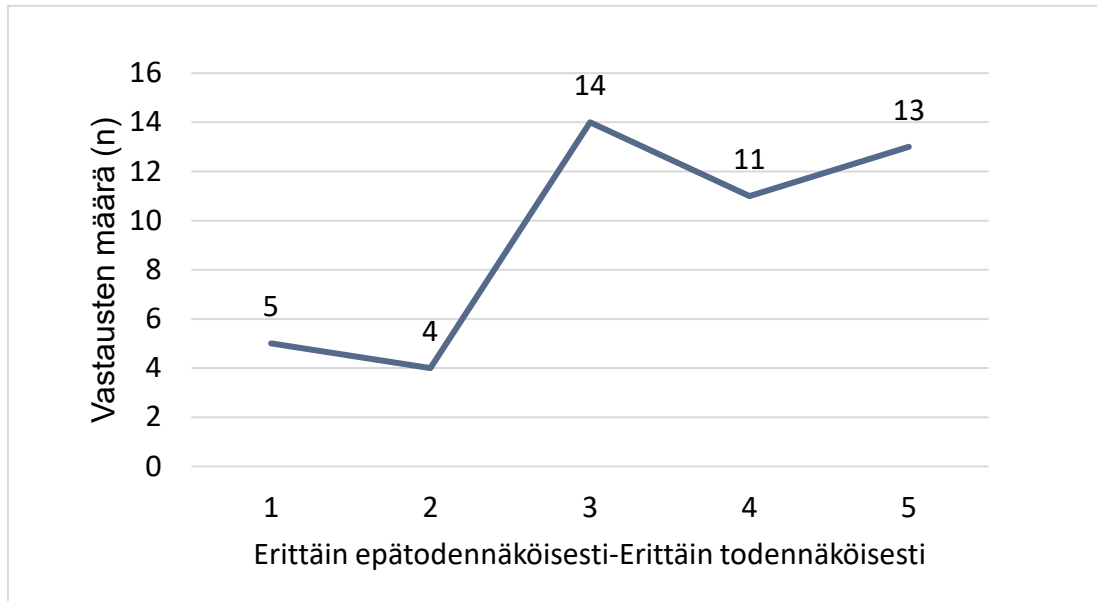
### 7.5.4 Epäselvät

Epäselvien havaintojen osuus oli pieni suhteessa koko aineistoon (n = 13). Vastaukset, jotka arvioitiin merkityksettömiksi tai monitulkintaisiksi, luokiteltiin tähän kategoriaan. Epäselvyys liittyi erityisesti siihen, viittasiko vastaus Turun pääkirjastoon vai Turun yliopiston kirjastoon.

### 7.6 Muuttuneen tiedon vaikutus käyttöaikomukseen

Kysymyksellä kartoitettiin, lisäisikö tiedon saaminen ei-käyttäjän todennäköisyyttä käyttää Turun yliopiston kirjaston palveluja. Kysymykseen saatiin yhteensä 47 vastausta, jolloin vastauskadon suuruus oli yksi.

Eniten vastauksia sai keskimäinen, neutraalina pidetty vaihtoehto (n = 14). Vaihtoehto ”Erittäin todennäköisesti” sai toiseksi eniten vastauksia (n = 13). Kun yhdistetään neutraalin vasemmalle puolelle sijoittuvat vastaukset (n = 9) sekä oikealle puolelle sijoittuvat vastaukset (n = 24), voidaan todeta, että vastausten jakauma painottuu positiiviseen suuntaan (kuvio 3).



KUVIO 3. Muuttuneen tiedon vaikutus käyttöaikomukseen

## 7.7 Taustatiedot

### 7.7.1 Vastaajien ikä

Kysymykseen saatiin yhteensä 88 vastausta, jolloin vastauskadon suuruus oli 2 %. Eniten vastaajia kuului ikäryhmään 51–70-vuotiaat (34 %, n = 30). Ikäluokat 31–50-vuotiaat ja yli 70-vuotiaat jakoutuivat hyvin tasaisesti: edellisen osuus oli 25 % (n = 22) ja jälkimmäisen 24 % (n = 21). Vähiten vastaajia oli ikäryhmässä 23–30-vuotiaat (7 %, n = 6).

### **Ei-käyttäjien ikäjakauma**

Kirjaston ei-käyttäjien vastauksia saatiin 46 (N = 48). Tässä ryhmässä suurin edustus oli ikäryhmässä 51–70 vuotta (n = 18). 23–30-vuotiaiden ja 22-vuotiaiden tai sitä nuorempien, osuus oli pienin – heitä oli yhteensä vain kolme.

### 7.7.2 Vastaajien kirjastonkäytön tiheys

Kysymykseen saatiin yhteensä 88 vastausta, jolloin vastauskadon suuruus oli 2 %. Vastaajista lähes puolet (48 %, n = 43) ilmoitti käyttävänsä kirjastopalveluja viikoittain. Toiseksi yleisin vastausvaihtoehto oli päivittäinen käyttö (21 %, n = 19). Vähiten vastauksia sai vaihtoehto 2–3 kertaa vuodessa (8 %, n = 5).

#### **Ei-käyttäjien kirjastonkäytön tiheys**

Ei-käyttäjiltä saatiin yhteensä 48 vastausta (N = 48). Suosituin vaihtoehto oli viikoittainen kirjastonkäyttö (n = 21). Vähemmän suosiota sai päivittäinen käyttö (n = 12), ja vähiten vastauksia vaihtoehto 2–3 kertaa vuodessa (n = 3).

### 7.7.3 Vastaajien suosimat käyttökanavat

Tähänkin kysymykseen saatiin 88 vastausta, joten vastauskadon suuruus oli 2 %. Noin puolet (49 %, n = 43) vastaajista ilmoitti hyödyntävänsä kirjastopalveluja sekä verkossa että paikan päällä. Ainoastaan fyysisten palvelujen osuus oli hieman pienempi (42 %, n = 37). Vähiten vastauksia sai vain verkkopalvelujen käyttö (9 %, n = 8).

#### **Ei-käyttäjien suosima käyttökanava**

Ei-käyttäjiltä saatiin yhteensä 47 vastausta (N = 48). Paikan päällä tapahtuva käyttö (n = 23) ja hybridimuoto, eli sekä verkko- että lähikäyttö (n = 22) jakautuivat lähes tasaisesti. Vähiten valintoja sai verkkopalvelujen käyttö (n = 2),

### 7.7.4 Vastaajien suosimat kirjastopalvelut

Kysymykseen saatiin 89 vastausta, joten vastauskadon suuruus oli 1 %. Eniten vastauksia saivat kirjaston lainaus-, palautus- ja varauspalvelut (83 %, n = 73). Muita suosittuja palveluja olivat tiedonhaku kirjaston tietokannasta (57 %, n = 50) sekä asiakaspalvelun hyödyntäminen (41 %, n = 36). Vähemmän suosittuja olivat kirjaston verkkopalvelut (30 %, n = 26) sekä kirjaston laitteiden käyttö (30 %, n =

26). Avoimia vastauksia kertyi yhteensä 14, joista kahdeksan koski sanomalehtien lukemista.

### **Ei-käyttäjien suosimat kirjastopalvelut**

Kysymykseen saatiin ei-käyttäjiltä 48 (N = 48) vastausta. Suosituimmiksi palveluiksi osoittautuivat lainaus-, palautus- ja varauspalvelut (n = 38). Toiseksi yleisin vastaus koski tiedonhakua kirjaston tietokannasta (n = 22), ja kolmanneksi yleisin palvelu oli yleinen ajanvietto kirjastossa (n = 20). Muita palveluja olivat kirjaston laitteiden käyttö, muiden ihmisten tapaaminen sekä osallistuminen kirjastossa järjestettäviin tapahtumiin (n = 15).

Avoimia vastauksia saatiin yhteensä 12, joista puolet käsittelivät sanomalehtien lukemista. Muita yksittäisiä mainintoja olivat sanahakujen ja ristikoiden tekeminen, henkilökohtaisella tietokoneella työskentely, kirjojen kierrätyspisteen käyttäminen, kirjastotapahtumiin osallistuminen, radion kuunteleminen sekä kopiaaminen.

## 8 TULOSTEN TARKASTELU

Luvussa 8 analysoidaan tutkimuksen tuloksia ja arvioidaan niitä suhteessa tutkimuskysymyksiin ja aiempaan kirjallisuuteen. Tarkastelu perustuu sekä määrällisiin tuloksiin että vastaajien avoimiin kommentteihin, mikä mahdollistaa sekä kvantitatiivisen että kvalitatiivisen näkökulman yhdistämisen.

### 8.1 Käyttäjäryhmien jakauma

Vastaajat jaettiin kahteen ryhmään 5. kysymyksen perusteella. Käyttäjäryhmien jakaumaa kuvaavat tulokset (ks. luku 7.1, kuvio 1) osoittavat vastausten painottumista ääripäihin. Toisessa ääripäässä oleva vaihtoehto, missä käytöstä on kulunut vähemmän kuin puoli vuotta, viittaa Turun yliopiston kirjaston säännölliseen käyttöön. Toiseen ääripäähän sijoittuva ”en ole koskaan käyttänyt Turun yliopiston kirjaston palveluja” viittaa siihen, että käyttöä ei tapahdu lainkaan.

### 8.2 Ei-käyttäjien käsityksiä Turun yliopiston kirjastosta

Ei-käyttäjien käsityksiä ei tutkittu yksittäisillä kysymyksillä, vaan käsitykset perustuivat koko aineistoon. Tulokset osoittavat, että ei-käyttäjien ajatukset Turun yliopiston kirjastosta perustuvat osittain ennakkoluuloihin. Niihin saattaa liittyä virheellistä tietoa, johon viittaa esimerkiksi se, että suurin osa ei-käyttäjistä ei tiennyt, että Turun yliopiston kirjasto on avoinna myös yliopiston ulkopuolisille henkilöille. Tiedonpuute saattaa selittää, miksi osa ei-käyttäjistä ei koe kuuluvansa yliopistokirjastoon eikä siten käytä sitä. (Singh & Emmelhainz 2019).

Virheellisellä tiedolla voi olla sekä pieniä että suuria vaikutuksia Turun yliopiston kirjaston toimintaan. Toisaalta se saattaa lisätä yksittäisen henkilön ei-käyttöä, mutta se voi vaikuttaa ei-käytön suurempaan lisääntymiseen. Ei-käytön lisääntyminen voi johtaa pahimmillaan kirjaston imagon heikkenemiseen.

### 8.3 Turun yliopiston kirjaston tunnettuus

Turun yliopiston kirjaston tunnettuuden mittarina käytettiin ei-käyttäjien tietämystä kirjastosta. Tietämystä tarkasteltiin useissa kysymyksissä (6, 7, 8, 12), näkökulmaa vaihdellen. Kysymyksillä selvitettiin ei-käytön syitä, mitattiin ei-käyttäjien tietämystä kirjaston palvelujen ja kokoelmien avoimuudesta sekä kerättiin kehitysehdotuksia ei-käyttäjien tavoittamiseksi. Tiedonpuutetta havaittiin Turun yliopiston kirjaston yleisen toiminnan, palvelujen, kokoelmien, sijainnin sekä käytäntöjen osalta. Tietokuilu Turun yliopiston kirjaston ja ei-käyttäjien välillä saattaa johtua viestinnän haasteista, käyttäjäryhmän passiivisuudesta, ennakkoluuloista tai virheellisestä tiedosta.

Huolimatta siitä, että aineisto kallistuu vahvemmin Turun yliopiston kirjaston tuntemattomuuden puolelle, siitä löytyi myös tunnettuuteen viittaavia havaintoja. Tunnettuuden mittarina käytettiin ei-käyttäjien tietämystä kirjaston palveluista ja kokoelmista. Tunnettuutta mitattiin kysymyksillä 7, 8 sekä 12. Vapaakappaletointia koskevan kysymyksen tulosten hajonta osoittautui odotettua pienemmäksi. Tämä viittaa siihen, että Turun yliopiston kirjaston markkinointitoimenpiteet eivät ole olleet tuloksettomia, ja tämä palvelu voisi toimia markkinoinnin kohteena jatkossakin. Lisäksi tarkasteltiin palvelujen ja kokoelmien avoimuuden tietämystä. Ainoastaan tieto- ja tutkimuskirjallisuuskokoelman yhteydessä esiintyi tietämystä enemmän kuin tiedonpuutetta (ks. taulukko 7)

### 8.4 Ei-käytön syynä tiedonpuute

Turun yliopiston kirjaston ei-käytön syitä selvitettiin kysymyksellä 6. Yleisimmät ei-käytön syyt olivat tietämättömyys siitä, että Turun yliopiston kirjastoa voivat käyttää yliopiston ulkopuoliset henkilöt, sekä se, että vastaajat suosivat jotakin toista tiedonhankintakanavaa. Samanlaisia havaintoja tekivät Balog ym. (2017, 20). Vaikka he tutkivat erään yliopistokirjaston ei-käyttöä yliopistonsa opiskelijoiden näkökulmasta, vahvistavat tulokset tiedonpuutteen ja tiedonhankintakanavien vaihtelun myös ei-käyttäjien näkökulmasta.

On tärkeää huomioida, että nämä kaksi vaihtoehtoa erosivat valintojen määriltään vain kahden vastaajan verran. Tämä saattaa viitata siihen, että tietämättömyydellä on vaikutus tiedonhankintakanavan valintaan, sillä siihen saattaa vaikuttaa henkilön aiempi kokemus tai tietämys kanavasta. Jos henkilöllä ei ole Turun yliopiston kirjastosta aiempaa kokemusta tai tietämystä, on valikoitumisen todennäköisyys pieni. Brunskill & Hanneke (2021, 11) muistuttavat, että käyttäjien kirjastonkäytön mieltymyksissä tulee aina esiintymään vaihtelua. Tämä tarkoittaa, että ei-käytön ilmiö on tiettyyn pisteeseen asti luonnollista.

## 8.5 Ehdotuksia ei-käyttäjien tavoittamiseksi

### 8.5.1 Perinteisiä ja uudenlaisia markkinointikeinoja

Kysymyksillä 9 ja 12 tutkittiin ei-käyttäjien suosimia markkinointikanavia, ja kerättiin kaikkien vastaajien yleisiä ehdotuksia Turun yliopiston kirjaston toiminnan kehittämiseksi. Suurin osa ehdotuksista käsitteli markkinoinnin tehostamista. Ei-käyttäjien ehdotetuimpia markkinointikanavia olivat sähköpostitse lähetettävä uutiskirje, Turun yliopiston kirjaston verkkosivut sekä sanomalehti ja Facebook. Suurin osa vapaamuotoisista ehdotuksista käsittelivät viestintää Turun pääkirjastossa. Lisäksi ehdotettiin perinteistä mediamainontaa, erityisesti sanomalehtimainontaa. Ehdotuksista nousi esiin myös painettujen esitteiden tarve.

Markkinointikanavien ja -keinojen kehitys on ohjannut kirjastoja keksimään uudenlaisia tapoja tavoittaa ei-käyttäjiään. Yhtenä keinona voidaan pitää jalkautumista, joka nousi esiin tässäkin tutkimuksessa. Jalkautumista ehdotettiin Turun pääkirjastoon sekä Turun keskustan Kauppatorille.

### 8.5.2 Viestintää avoimuudesta ja käytännöistä

Vaikka Turun yliopiston kirjasto brändää itseään kaikille avoimena tieteellisenä kirjastona, viittaavat kysymysten 6 ja 12 tulokset siihen, ettei viesti ole tavoittanut

kohderyhmää. Suurin osa ehdotuksista käsitteli viestimistä kirjaston avoimuudesta, erityisesti yliopiston ulkopuolisille. Tämä voi tarkoittaa, että Turun yliopiston kirjaston tämänhetkinen viestin sanoma kaikille avoimesta tieteellisestä kirjastosta ei ole riittävä. Toinen markkinointiviestiin kohdistuva havainto keskittyi Turun yliopiston kirjaston yleiseen tietoon ja käytäntöasioihin, kuten sijaintiin, palveluihin ja kokoelmiin.

### 8.5.3 Tutustumiskierroksia ja kirjailijavierailuja

Ei-käyttäjien ehdotuksia tapahtumista ja toiminnoista kerättiin kysymyksellä 10. Ei-käyttäjät ehdottivat kirjaston tutustumiskierroksia, kirjailijavierailuja sekä erilaisia webinaareja tai luentoja. Syksyllä 2024 järjestettiin Turun yliopiston kirjastossa tämän opinnäytetyön kirjoittajan toimesta kirjailijavierailu. Tapahtumaosallistujien joukkoon kuuluivat myös muutamat ei-käyttäjät, mikä viittaa siihen, että kirjailijavierailut selvästi tavoittavat ei-käyttäjät.

### 8.5.4 Yhteistyö

Yhteistyö Turun kaupunginkirjaston pääkirjaston kanssa nousi esiin useita kertoja. Turun yliopiston kirjastoa ehdotettiin Turun kaupunginkirjaston pääkirjastoon jakamaan esitteitä, kertomaan toiminnasta sekä järjestämään yhteisiä tilaisuuksia. Turun kaupunginkirjaston pääkirjaston suosio saattaa johtua siitä, että tutkimus toteutettiin siellä. Siksi tulokseen on suhtauduttava varauksella.

### 8.5.5 Käyttäjäryhmien väliset erot kehitysehdotuksissa

## 8.6 Tiedon lisäämisellä merkittävä vaikutus käyttöaikomukseen

Turun yliopiston kirjaston ei-käyttäjien tiedonpuute oli jo tiedossa tutkimuksen alkuvaiheessa. Ei-käyttäjien tietämystä pyrittiin lisäämään muun muassa kyselylomakkeen avulla. Informatiivisella lomakkeella mitattiin, onko tiedon

lisäämisellä vaikutus ei-käyttöön. Mittarina käytettiin kysymystä 11, jolla selvitettiin tiedon lisäämisen vaikutusta siihen, kuinka todennäköisesti ei-käyttäjä käyttäisi Turun yliopiston kirjaston palveluja tulevaisuudessa. Vaikka yleisin vastaus oli keskimäinen eli neutraali vaihtoehto, oli toiseksi yleisin vastaus positiiviseen ääripäähän sijoittuva ”erittäin todennäköisesti”. Tulokset viittaavat siihen, että pienelläkin tietomäärällä voi olla myönteinen vaikutus ei-käyttöön.

### 8.7 Iän vaikutus ei-käyttöön

Kyselylomakkeen yhtenä taustamuuttujana käytettiin vastaajien ikää. Ristiintaulukoinnin avulla voidaan alustavasti tarkastella, vaikuttaako ikä Turun yliopiston kirjaston ei-käyttöön (ks. taulukko 10). Vastausvaihtoehtojen perusteella luodut luokat on muokattu ristiintaulukointia varten sopiviksi. Tämä tarkoittaa, että sekä ikäluokkavaihtoehdot että käyttäjäryhmiin jakavat vaihtoehdot ovat tiivistetyssä muodossa (vrt. lukuihin 7.7.1 ja 7.1).

Taulukko 10. Iän vaikutus ei-käyttöön

<b>Ikä (N = 88)</b>	<b>Ei-käyttäjä</b>	<b>Käyttäjä</b>	<b>Yht.</b>
18–30 v (n)	3	12	15
%	20	80	100
31–50 v (n)	13	9	22
%	59	41	100
51–70 v (n)	18	12	30
%	60	40	100
yli 70 v (n)	12	9	21
%	57	43	100
<b>Yht. (n)</b>	<b>46</b>	<b>42</b>	<b>88</b>
<b>Yht. (%)</b>	<b>52</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

Turun yliopiston kirjaston ei-käyttäjien määrä kasvaa suhteessa vastaajien ikään. Tämä viittaa siihen, että Turun yliopiston kirjaston palvelutarjonta vastaa paremmin nuorempien ei-käyttäjien tarpeita kuin vanhempien. Poikkeuksena voidaan pitää yli 70-vuotiaita. Koska vanhemmissa ikäluokissa on enemmän vastaajia, kasvu ei välttämättä johdu yksinomaan iän vaikutuksesta ei-käyttöön. Testatuista taustamuuttujista tarkasteltiin myös kirjastonkäytön tiheyttä, mutta sillä ei havaittu olevan vaikutusta ei-käyttöön.

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Turun yliopiston kirjaston ja sen ei-käyttäjien välistä kynnystä. Tutkimusta ohjasivat neljä tutkimuskysymystä:

1. Millaiset ovat Turun yliopiston kirjaston ei-käyttäjien käsitykset kirjastosta?
2. Kuinka hyvin ei-käyttäjät tuntevat kirjaston palveluja ja toimintaa?
3. Mitkä tekijät vaikuttavat ei-käyttöön?
4. Miten Turun yliopiston kirjasto voisi kehittää palvelujaan, tavoittaakseen myös ei-käyttäjät?

Tutkimus tarjosi tärkeän näkemyksen Turun yliopiston kirjaston ei-käyttäjien käsityksiin, tietämyksen tasoon, ei-käytön syihin sekä ratkaisuihin, jolla kynnystä voitaisiin minimoida.

Keskeisenä johtopäätöksenä voidaan todeta, että Turun yliopiston kirjaston ei-käyttö on monimutkainen ilmiö, jota ylläpitää ennen kaikkea tiedonpuute. Vastaajilla oli puutteellisia tai virheellisiä käsityksiä Turun yliopiston kirjaston avoimuudesta, palveluista sekä merkittävästä yhteiskunnallisesta roolista. Suurin osa ei-käyttäjistä koki kirjaston vain yliopistoyhteisön käytössä olevaksi palveluksi, eikä ollut tietoinen sen julkisista kokoelma- ja palveluvalikoimasta.

Ei-käyttäjien tiedonpuute näkyi myös siinä, miten vähän tunnettiin esimerkiksi vapaakappaletoimintaa, radio- ja televisioarkistoa tai kaikkien käytössä olevaa Volter-tietokantaa. Merkittävä osa ei-käytöstä selittyi vaihtoehtoisten tiedonlähteiden ja -kanavien suosiolla. Lisäksi esteeksi nousi esiin kirjaston koettu tai todellinen sijainti, sillä monilla ei-käyttäjillä ei ollut tietoa kirjaston sijainnista, ja he kokivat sen kaukaiseksi ja syrjäiseksi.

Opinnäytetyön kehitysehdotukset osoittavat, että ei-käyttäjien tavoittamisen mahdollisuuksia on paljon. Niistä keskeisimmiksi nousevat ei-käyttäjien markkinoinnin kohdentaminen, viestinnän selkeyttäminen, näkyvyyden lisääminen sekä verkostointi muiden toimijoiden, esimerkiksi Turun kaupunginkirjaston pääkirjaston kanssa. Markkinointiviestinnässä olisi syytä korostaa Turun yliopiston kirjaston avoimuutta ja konkretisoida yliopistoyhteisön

ulkopuolisille saatavilla olevia palveluja sekä kokoelmia, ja keinoja, jolla ne saadaan käyttöön. Viestintää ehdotetaan ensisijaisesti toteuttamaan perinteisin keinoin, hyödyntämällä uutiskirjeitä sekä esitteitä. Sosiaalisen median markkinointi voi tavoittaa runsaasti ei-käyttäjiä, tuottaa kirjastolle vähemmän kustannuksia sekä keventää henkilöstön työkuormaa. Tässä tapauksessa sen käyttö saattaa olla kuitenkin epätehokasta, sillä merkittävä osa kohderyhmästä saattaa jäädä sosiaalisen median viestinnän ulkopuolelle. Mikäli Turun yliopiston kirjasto päättää hyödyntää sosiaalista mediaa ei-käyttäjille kohdennetussa viestinnässä, vaikuttaa Facebook olevan tähän tarkoitukseen soveltuvin kanava.

Turun yliopiston kirjasto voisi harkita ei-käyttäjien tavoittamista kirjaston ulkopuolella. Esimerkiksi Turun kaupunginkirjaston pääkirjasto, Turun Kauppatori tai Turun kirjamessut voisivat olla ansiokkaita paikkoja parantamaan Turun yliopiston kirjaston näkyvyyttä. Lisäksi tapahtumatoiminnan, kuten kirjaston tutustumiskierrosten ja kirjailijavierailujen lisääminen voisi madaltaa ei-käyttäjien kynnystä asioida Turun yliopiston kirjastossa, ja saada ensikosketus Turun yliopiston kirjaston toimintaan.

Tutkimuksella pyrittiin ennen kaikkea tarjoamaan Turun yliopiston kirjastolle ei-käyttäjälähtöinen näkökulma kehittämistyön tueksi. Askel kohti ei-käyttäjien syvällisempää ymmärtämistä auttaa kirjastoa tunnistamaan tiedonpuutteeseen, viestintään sekä tunnettuuteen liittyviä haasteita. Käytännönläheiset kehitysehdotukset antavat Turun yliopiston kirjastolle mahdollisuuden tavoittaa sen täysi potentiaali, ja ennen kaikkea tukea ympäröivän yhteiskunnan tarpeita ja vaatimuksia.

Tätä opinnäytetyötä voidaan pitää esitutkimuksena, joka luo perustan jatkotutkimukselle. Tutkimuksessa nousi esiin uusia kysymyksiä, jotka vaativat perusteellisempaa tarkastelua. Esimerkiksi, millaisia vaikutuksia on ei-käyttäjien koulutustasolla, tai ohjaako tiedonpuute tiedonhankintakanavan valintaa. Näitä kysymyksiä olisi syytä selvittää laadullisin menetelmin, kuten haastatteluin, joiden avulla voitaisiin syventyä ei-käytön taustalla oleviin syihin. Ei-käytön syiden perusteellisempi tutkiminen voisi tukea Turun yliopiston kirjaston lisäksi jokaista suomalaista yliopistokirjastoa. Tutkimista seuraava kehittämistyö vahvistaisi

yliopistokirjastojen asemaa osana suomalaista yhteiskuntaa, korostaen niiden merkitystä myös laajemmalle yleisölle.

## LÄHTEET

Almgren, P. & Jokitalo, P. 2011. Kirjasto 2012: asiakkaan asialla. Helsinki: Avain.

Arene. 2024. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset  
Viitattu 19.04.2025.

[http://arene.fi/wpcontent/uploads/Raportit/2025/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202025.pdf?\\_t=1739803988](http://arene.fi/wpcontent/uploads/Raportit/2025/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202025.pdf?_t=1739803988)

Balog, K. P.; Badurina, B.; Lisek, J. 2017. Information Behavior of Electrical Engineering and Computing Doctoral Students and Their Perception of the Academic Library's Role: A Case Study in Croatia. Libri International Journal of Libraries and Information Services. Vol. 68, no. 1. Viitattu 04.05.2025

<https://research-ebsco-com.ezproxy.utu.fi/c/sk55le/viewer/pdf/ud5gouuv6v?route=details>. Vaatii käyttäjätunnuksen.

Blaxter, L.; Hughes, C.; Tight, M. 2010. How to research. Fourth edition. Maidenhead: McGraw-Hill Education.

Brunskill, A. & Hanneke, R. 2021. Students who are non-users of their academic library: A scoping review. The Journal of Academic Librarianship. Vol. 47, no. 5. Viitattu 04.05.2025.

<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102423>

Busbee, M.; Busch, H.; Nance, J. 2015. Non-affiliated Users' Access in Tennessee Academic Libraries. The Southeastern Librarian. Vol. 62, no 1. Viitattu 21.04.2025.

<https://digitalcommons.kennesaw.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1491&context=seln>

Fernández-Ardèvol, M.; Ferran-Ferrer, N.; Nieto-Arroyo, J.; Fenoll, C. 2018. The Public Library as Seen by the Non-Users. El Profesional de La Información. Vol. 27, no 3, 659–670. Viitattu 14.04.2025.

<https://research-ebsco-com.ezproxy.utu.fi/c/sk55le/viewer/pdf/xgxzx4jwo5?route=details>. Vaatii käyttäjätunnuksen.

Grahn, J.; Juntunen, A.; Lauronen, K.; Saarti, J. 2025. Johda kirjastoja: kehittävä kirjaston johtaminen. Helsinki: Avain.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9., uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Heikkinen, H. L. T. 2018. Toimintatutkimus: kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Valli, R. & Aarnos, E. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Hämäläinen, K. & Verho, J. 2017. Joko Suomessa koittaisi satunnaiskokeiden aika? Valtion taloudellinen tutkimuskeskus. Vol. 1. Viitattu 29.04.2025  
[https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/148962/vatt\\_policybrief\\_12017.pdf](https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/148962/vatt_policybrief_12017.pdf)

Kananen, J.; Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2011. Kvantti: kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J.; Jyväskylän ammattikorkeakoulu, liiketoimintayksikkö. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kendrick, T. 2021. Engaging Your Community Through Active Strategic Marketing: A Practical Guide for Librarians and Information Professionals. London: Facet Publishing. Viitattu 14.04.2025  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/kutu/detail.action?docID=6608850&pq-origsite=primo>. Vaatii käyttäjätunnuksen.

Kilpi, V. 1922. Turun suomalaisen yliopiston kirjaston perustaminen: alkuvaiheet ja toiminta vuonna 1921. Turku: kustantaja tuntematon.

Laaksonen, T. 2024. PIKI-kirjastojen asiakkaat elektronisten aineistojen käyttäjinä – kyselytutkimus. Pro gradu -tutkielma. Informaatiotutkimus. Tampere: Tampereen yliopisto. Viitattu 02.05.2025.  
<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/154479/LaaksonenTaneli.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Laki kulttuuriaineistojen tallettamisesta ja säilyttämisestä. 28.12.2007/1433. Viitattu 26.03.2025  
<https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2007/1433?language=fin>

- Merivirta, S. & Saastamoinen, H. 2012. Asiakastyytyväisyyskysely ja ei-käyttäjäkysely Mäntsälän kunnankirjastolle. Opinnäytetyö. Liiketalouden koulutusohjelma. Kerava: Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 17.04.2025  
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/41227/Opinnaytetyo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palo, S. 2024. E-kirjojen käyttö opiskelukontekstissa yliopisto-opiskelijoiden kokemana – kyselytutkimus. Pro gradu -tutkielma. Informaatiotutkimus. Tampere: Tampereen yliopisto. Viitattu 02.05.2025.  
<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/156925/PaloSiinamari.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Petäjämäki, J. 2020. AMK-kirjasto, opiskelijan työkalu. Opinnäytetyö. Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalveluala. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Viitattu 17.04.2025.  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/352230/Petajamaki\\_Julia.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/352230/Petajamaki_Julia.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Pihlaja, J. 2004. Kirjastonkäyttö. Lahti: Soceda.
- Saarti, J. 2021. Miksi kirjasto on? Teoksessa Meriläinen, M. & Ovaska, T. (toim.) Muutosvoimia: Itä-Suomen yliopiston vuosikertomus 2021. 8–10. Viitattu 19.03.2025  
<https://erepo.uef.fi/server/api/core/bitstreams/e234b799-17ff-4cc5-8c3f-75a55b901cdc/content>
- Salamon, A. 2016. Benefits and Challenges of Outreach in Academic Libraries: A Case Study at the McGill Islamic Studies Library. MELA Notes. No 89, 1–14. Viitattu 26.04.2025.  
<https://www.mela.us/wp-content/uploads/2016/05/MELA-Notes-89-2016.pdf>
- Shin, G. D.; Jeon, K.; Lee, H.-E. 2022. Public library needs assessment to build a community-based library: Triangulation method with a social media data analysis. Library & Information Science Research. Vol. 44, no 1. Viitattu 14.04.2025.  
<https://www-sciencedirect-com.ezproxy.utu.fi/science/article/pii/S0740818822000056?via%3Dihub>. Vaatii käyttäjätunnuksen.

Singh, M. & Emmelhainz, C. 2019. Listening to Unaffiliated Users of the Academic Library. SAGE Open. Vol. 9, no 2. Viitattu 21.04.2025.  
<https://doi.org/10.1177/2158244019858440>

Sweeney, J. E. 2020. "And Our Neighbors as Ourselves? Serving Unaffiliated Patrons in Christian Library Consortium Libraries. The Christian Librarian. Vol. 63, no 2, 96–111. Viitattu 21.04.2025  
<https://digitalcommons.georgefox.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2217&context=tcl>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Turku AMK. 2025. Tekoälyn hyödyntäminen. Viitattu 14.04.2025.  
<https://tuas365.sharepoint.com/sites/Opiskelijana-Turun-AMKssa/SitePages/Teko%C3%A4lyn-hy%C3%B6dynt%C3%A4minen.aspx#ohjeistus-koko-amk-yhteis%C3%B6lle>  
Vaatii käyttäjätunnuksen.

Turku University Library Guide. 1996.

Turun yliopisto. 2024. Haasteita julkaisujen arvioinnissa – kirjaston metriikka- ja arviointipalvelut auttavat! Viitattu 19.04.2025.  
<https://www.utu.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/haasteita-julkaisujen-arvioinnissa-kirjaston-metriikka-ja-arviointipalvelut>

Turun yliopiston kirjasto. n.d.a. Tavoitteet ja tehtävät. Viitattu 26.03.2025.  
<https://www.utu.fi/fi/yliopisto/kirjasto/tietoa-kirjastosta/tavoitteet-ja-tehtavat>

Turun yliopiston kirjasto. n.d.b Uuden yliopistolaisen kirjasto-opas. Viitattu 26.03.2025  
<https://www.utu.fi/fi/yliopisto/kirjasto/uuden-yliopistolaisen-kirjasto-opas>

Turun yliopiston kirjasto. n.d.c. Kirjaston laadunhallinta ja toimintakäsikirja. Viitattu 26.03.2025  
<https://www.utu.fi/fi/yliopisto/kirjasto/tietoa-kirjastosta/laatu>

Turun yliopiston kirjasto. n.d.d. Kirjaston avaintiedot 2023. Kokoelmat. Viitattu 26.03.2025  
<https://www.utu.fi/fi/yliopisto/kirjasto/tietoa-kirjastosta>

Turun yliopiston kirjasto. n.d.e. Kirjaston tekoälyn opas. Viitattu 14.04.2025.  
<https://utuguides.fi/tekoaly>

Turun yliopiston kirjaston uuden työntekijän opas. 1995.

Tähtinen, J. 2020. Tilastollisen aineiston käsittelyn ja tulkinnan perusteita. 2., uudistettu painos. Turku: Turun yliopiston kasvatustieteiden laitos.

University of Oxford. n.d. Catalogue of bias. Viitattu 29.04.2025  
<https://catalogofbias.org/biases/>

Valkama, V. 2018. Kirjastotila ja kirjastonkäyttö vuorovaikutuksessa. Pro gradu - tutkielma. Viestintätieteiden tiedekunta. Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media. Tampere: Tampereen yliopisto. Viitattu 02.05.2025.  
<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/105197/ValkamaVenla2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

Vilkkä, H. 2025. Tutki ja kehitä. 6., uudistettu painos. Jyväskylä: Santalahti-kustannus.

Wilson, K.; Neylon, C.; Brookes-Kenworthy, C.; Hosking, R.; Huang, C.-K. (Karl); Montgomery, L.; Ozaygen, A. (2019). 'Is the library open?': Correlating unaffiliated access to academic libraries with open access support. LIBER Quarterly: The Journal of the Association of European Research Libraries. Vol. 29, no 1, 1–33. Viitattu 03.05.2025.  
<https://liberquarterly.eu/article/view/10735>

# Kyselylomake

1 / 6



## Kysely Turun yliopiston kirjaston ei-käyttäjille

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

Tällä kyselyllä halutaan koota näkemyksiä Turun yliopiston kirjastosta. Tavoitteena on löytää mahdollisia syitä siihen, miksi Turun yliopiston kirjastoa ei käytetä, miten hyvin kirjaston palveluita tunnetaan ja miten kirjasto voisi kehittää palveluitaan.

Tutkimuksen kohderyhmä on täysi-ikäiset ihmiset, jotka eivät käytä Turun yliopiston kirjastoa, eli kirjaston ei-käyttäjät. Tässä tutkimuksessa termillä "ei-käyttäjä" viitataan henkilöön, joka ei ole koskaan käyttänyt Turun yliopiston kirjaston palveluita tai jonka viimeisestä käytöstä on kulunut vähintään viisi vuotta. Vaikka tutkimuksen pääpaino on ei-käyttäjissä, myös nykyisiltä käyttäjiltä kerätään ehdotuksia palvelujen kehittämiseksi.

Tutkimus on Turun yliopiston kirjaston toimeksianto, joka toteutetaan Turun ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelualan opinnäytetyönä. Anonyymiin kyselyyn vastaaminen kestää 5–10 minuuttia. Kyselyyn voi vastata 20.1.-9.2.2025 joko verkossa tai paperisella lomakkeella. Kysely on saatavana suomeksi ja englanniksi.

Verkkoversio on saatavana osoitteessa: <https://link.webropol.com/s/tykirjasto2025>  
Paperiset lomakkeet ovat saatavana Turun pääkirjastossa. Lisätietoja saa ottamalla yhteyttä minuun sähköpostitse.

Toivoisin, että vastaisit kyselyyn huolellisesti ja rehellisesti. Jos sinulla herää kysymyksiä tai haluat antaa palautetta, niin voit laittaa minulle sähköpostia. Jokainen vastaus tukee Turun yliopiston kirjastoa, mutta myös minun valmistumistani.

Terveisin, Annika Tamm

Turku AMK  
tradenomi, kirjasto- ja tietopalveluala  
annika.tamm@edu.turkuamk.fi

### 1. Ikä \*

Rastita sopivin vaihtoehto.

- a. 22 v tai alle     b. 23-30 v     c. 31-50 v  
 d. 51-70 v     e. yli 70 v

**2. Käytätkö yleensä jonkin kirjaston palveluita? \***Rastita sopivin vaihtoehto.

- a. Päivittäin
- b. Viikoittain
- c. Kuukausittain
- d. 2-3 kertaa vuodessa
- e. Harvemmin
- f. En koskaan

**3. Hyödynnätkö yleensä jonkin kirjaston palveluita verkossa tai paikan päällä? \***Rastita sopivin vaihtoehto.

- a. Verkossa
- b. Paikan päällä
- c. Sekä että

**4. Miten hyödynnät yleensä jonkun kirjaston palveluita? \***Rastita kaikki sopivat vaihtoehdot.

- a. Palautan ja/tai lainaan ja/tai varaan aineistoa.
- b. Haen tietoa kirjaston tietokannasta.
- c. Asioin asiakaspalvelupisteellä.
- d. Hyödynnän sähköisiä aineistoja.
- e. Luen ja opiskelen.
- f. Käytän kirjaston laitteita (monitoimilaite, tietokone).
- g. Käytän kirjaston verkkopalveluita.
- h. Vietän aikaa.
- i. Tapaan muita ihmisiä.
- j. Osallistun kirjastossa järjestettäviin tapahtumiin.
- k. Teen jotain muuta, mitä?

**Huom! Tästä eteenpäin koskevat kaikki kysymykset ainoastaan Turun yliopiston kirjastoa.**

**5. Kuinka pitkä aika on kulunut siitä, kun viimeksi käytit Turun yliopiston kirjaston palveluita? \***Rastita sopivin vaihtoehto.

- a. Vähemmän kuin puoli vuotta
- b. Puoli vuotta
- c. Vuosi
- d. 2-4 vuotta
- e. 5 vuotta tai enemmän
- f. En ole koskaan käyttänyt Turun yliopiston kirjaston palveluita

**Jos vastauksesi edelliseen kysymykseen (5) oli jokin vaihtoehdoista "a.-d.", siirry kysymykseen 12****Jos vastauksesi edelliseen kysymykseen (5) oli "e" tai "f", siirry kysymykseen 6.****6. Miksi et ole koskaan käyttänyt Turun yliopiston kirjaston palveluita tai viimeisestä käytöstäsi on kulunut vähintään 5 vuotta? \***Rastita kaikki sopivat vaihtoehdot.

- a. Haen tietoa muualta.
- b. Minulla ei ole aikaa.
- c. En tarvitse kirjaston palveluita.
- d. En tiedä missä kirjasto sijaitsee.
- e. En tiennyt, että Turun yliopiston kirjastoa voivat käyttää yliopiston ulkopuoliset henkilöt.
- f. Minulla ei ole riittävästi tietoa kirjaston palveluista.
- g. Aukioloajat ovat epäsopivat minulle.
- h. Omatoimiaika on vaikeuttanut käyttämistä.
- i. Kirjaston esteettömyysratkaisut eivät ole minulle riittävät.
- j. En osaa käyttää Volter-tietokantaa.
- k. Kirjastossa käytetty hyllyjärjestys on monimutkainen ja aineistoja on vaikea löytää.
- l. Kokoelmista ei löydy minulle sopivaa aineistoa.
- m. Kirjasto on liian meluisa.
- n. Myöhästymismaksut ovat liian suuria.
- o. En usko saavani apua kirjaston henkilökunnalta.
- p. Kirjastossa ei järjestetä minulle sopivia tapahtumia.
- q. Muu syy, mikä?
- r. En halua vastata.

**7. Tiesitkö, että Turun yliopiston kirjasto on vapaakappalekirjasto eli kirjastosta löytyvät kaikki Suomessa julkaistut teokset vuodesta 1919 lähtien? \***

Rastita sopivin vaihtoehto.

- a. Kyllä
- b. En
- c. En halua vastata.

**8. Tiesitkö, että Turun yliopiston kirjastossa on tarjolla seuraavia palveluita ja aineistoja? \***

Rastita sopivin vaihtoehto.

	a. Kyllä	b. En
1) Kuka tahansa voi saada kirjastosta kirjastokortin ja lainata sillä aineistoa. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2) Kaikki voivat käyttää kirjaston opiskelu- ja työskentelytiloja. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3) Kaikki voivat käyttää kirjaston asiakaskoneilla suurinta osaa sen sähköisistä aineistoista. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4) Kaikki voivat tutustua kirjaston aineistoihin Volter-tietokannan sekä verkkonäyttelyiden avulla. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5) Kaikki voivat käyttää kirjastossa kulttuuriaineistotyöasemilla digitoituja lehtiä ja tallennettua verkkosisältöä. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6) Kaikki voivat lukea Turun yliopistossa tehtyjä opinnäytetöitä. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7) Kaikki voivat käyttää kirjastossa radio- ja televisioarkistoa. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8) Kirjaston kokoelmissa on lainattavaa tieto- ja tutkimuskirjallisuutta eri aloilta. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9) Kirjaston kokoelmissa on pienpainatteita (esim. mainoksia, esitteitä, ohjeita, kutsuja, aikatauluja) sekä suomalaista vanhaa kirjallisuutta 1500-1800-luvuilta. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10) Turun yliopiston kirjasto on EU-tallekirjasto, jonka kokoelmissa on Euroopan Unionin tuottamia julkaisuja. *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5 / 6

**9. Mitä kautta haluaisit saada tietoa Turun yliopiston kirjaston palveluista ja tapahtumista? \***Rastita kaikki sopivat vaihtoehdot.

- a. Facebook
- b. Instagram
- c. LinkedIn
- d. YouTube
- e. Turun yliopiston kirjaston verkkosivut
- f. Sanomalehti
- g. Sähköpostitse lähetettävä uutiskirje
- h. En halua vastata.
- i. Muu kanava, mikä?

**10. Millaista toimintaa Turun yliopiston kirjasto voisi järjestää tavoittaakseen myös niitä, jotka eivät tällä hetkellä käytä kirjastoa? \***Rastita kaikki sopivat vaihtoehdot.

- a. Webinaareja/luentoja eri aiheista
- b. Tiedonhaun opastusta
- c. Digineuvontaa
- d. Kirjailijavierailuita
- e. Kirjanäyttelyitä
- f. Kirjaston tutustumiskierroksia
- g. Kirjavinkkauksia
- h. Jotain muuta, mitä?
- i. En halua vastata.

6 / 6

**11. Nyt kun tietosi on lisääntynyt Turun yliopiston kirjaston palveluista, miten todennäköisesti käyttäisit Turun yliopiston kirjastoa tulevaisuudessa? \***

Rastita sopivin vaihtoehto.

Erittäin epätodennäköisesti      Erittäin todennäköisesti

**12. Miten Turun yliopiston kirjasto voisi kehittää palveluitaan tavoittaakseen myös niitä, jotka eivät tällä hetkellä käytä kirjastoa? Jätä tänne avoin kommentti tai terveisiä kirjastolle. \***

Kirjoita vapaamuotoinen ehdotus alla olevaan kenttään.

Kiitos vastauksistasi. Jokainen vastaus on tärkeä ja arvostan suuresti vaivannäköäsi. Mukavaa alkuvuotta!