

Antti Kurki & Juuso Pitkänen

MUSIIKKIKAMPUKSEN KIRJASTON ASIAKASTYYTYVÄISYYS

MUSIIKKIKAMPUKSEN KIRJASTON ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Antti Kurki & Juuso Pitkänen
Opinnäytetyö
Syksy 2015
Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusoh-
jelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

Tekijät: Antti Kurki & Juuso Pitkänen

Opinnäytetyön nimi: Musiikkikampuksen kirjaston asiakastyytyväisyys

Työn ohjaaja: Ulla Virranniemi

Työn valmistumislukukausi- ja vuosi:

Syksy 2015

Sivumäärä: 40 + 9 liitesivua

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana oli Musiikkikampuksen kirjasto. Opinnäytetyön tavoitteena oli saada käyttäjäkokemuksia kirjaston toimivuudesta sen eri osa-alueilta. Tutkimuksella haluttiin saada selville miten hyvin Musiikkikampuksen kirjaston palvelut tunnetaan, sekä vastaavatko ne käyttäjien tarpeita. Tuloksien pohjalta on mahdollista kehittää Musiikkikampuksen kirjaston palveluita vastaamaan paremmin asiakkaidensa tarpeita.

Opinnäytetyön tietoperustassa käydään läpi musiikkikirjastojen toimintaa kansainvälisesti ja Suomessa, sekä esitellään Musiikkikampuksen kirjasto. Tutkimusmenetelmänä oli kvantitatiivinen tutkimus ja se toteutettiin kyselylomakkeen avulla. Kysely oli sähköinen ja avoinna vastaajille kolme viikkoa, ajankohtana 21.9.2015 - 11.10.2015. Tutkimus kohdistettiin vain Musiikkikampuksen opiskelijoihin ja henkilökuntaan. Kyselyyn saatiin vastauksia yhteensä 38 kappaletta.

Tuloksista kävi ilmi, että Musiikkikampuksen kirjaston palvelut tunnetaan hyvin käyttäjien keskuudessa yleisimpien palvelujen osalta. Sen sijaan hieman vähemmän suosittu palvelut, kuten Opparisauna, tiedonhakuclinikka, äänipaja ja palautuslaatikot eivät ole yhtä hyvin käyttäjien tiedossa. Kokonaisuudessaan eri palvelut tunnetaan kuitenkin melko hyvin. Parhaiten tunnetut palvelut olivat myös eniten käytettyjä asiakkaiden keskuudessa.

Kirjaston eri palvelut vastasivat asiakkaiden tarpeita kokonaisuudessaan melko hyvin. Etenkin asiakaspalvelu, lehdet/lehtilukusali, kopiointi/skannaus/tulostaminen ja itsepalvelu saivat erinomaisen arvosanan. Huonoiten asiakkaiden mielestä onnistuivat kirjaston sivut ja oppaat, sekä tiedonhakuclinikka.

Asiasanat: musiikkikirjastot, asiakastyytyväisyys, kvantitatiivinen tutkimus, kyselytutkimus

ABSTRACT

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

Authors: Antti Kurki & Juuso Pitkänen

Title of thesis: Customer satisfaction survey of Music Campus Library

Supervisor: Ulla Virranniemi

Term and year when the thesis was submitted:

Autumn 2015

Number of pages: 40 + 9

This thesis was commissioned by Music Campus Library. The aim of this thesis was to acquire experience on library functionality regarding various services. With this survey the intention was to find out how well the services of Music Campus Library are known, and if they meet the users' needs. Based on the results it is possible for Music Campus Library to further develop their services to match the demand of customers.

The theoretical background of this thesis deals with the International and Finnish music library operation. Furthermore this thesis presents information about Music Campus Library. The research method was a quantitative and it was executed with a questionnaire. The survey was online and open for participants for three weeks, from 21.9.2015 to 11.10.2015. The research was only aimed at students and personnel of Music Campus Library. The survey received 38 answers.

The results show that the most common services of Music Campus Library are well known among its users. On the other hand the less known services such as thesis workshop, information retrieval clinic, audio workshop and the drop boxes are less popular services among library users. On the whole, however different services are quite well known though. The best known services are also the most used ones among library users.

In its entirety different services of the library meet the customers' needs quite well. Especially customer service, magazines and reading room, copying/scanning/printing and self-service were graded excellent. According to the customers the worst services were the library website and guides together with information retrieval clinic.

Keywords: music libraries, customer satisfaction, quantitative research, survey

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	MUSIIKKIKIRJASTOT	8
2.1	Kansainvälisesti.....	8
2.2	Suomessa	10
3	MUSIIKKIKAMPUKSEN KIRJASTO	11
4	TUTKIMUSMENETELMÄT	12
4.1	Määrällinen tutkimus ja tutkimuskysymykset	12
4.2	Tutkimuksen toteutus	13
5	TULOKSET	14
5.1	Taustatiedot.....	14
5.2	Palveluiden tunnettavuus	16
5.3	Palveluiden laatu	25
5.4	Käyttäjien toiveet ja kehittämissuhteet.....	34
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	35
7	POHDINTA	37
	LÄHTEET	39
	LIITTEET	41

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana oli Musiikkikampuksen kirjasto, joka toimii Jyväskylän ammattikorkeakoulun alaisuudessa. Se on kolmen oppilaitoksen yhteinen musiikkialan kirjasto, taustatoimijoinaan Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylän ammattiopisto ja Jyväskylän yliopisto. Kirjasto sijaitsee Suomalaisella musiikkikampuksella palvellen sen opiskelijoita ja henkilökuntaa, mutta näiden ohella myös ulkopuolisia.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli saada selville käyttäjäkokemuksia kirjaston toimivuudesta sen eri osa-alueilta sekä pohtia kehittämissuhteita näiden pohjalta. Musiikkikampuksen kirjastolla oli tarve tällaiselle selvitykselle, sillä vastaavanlaista tutkimusta ei ole sen olemassaolon aikana tehty. Työ haluttiin kohdistaa Suomalaisen musiikkikampuksen opiskelijoihin ja henkilökuntaan. Tutkimuksella pyrittiin saamaan vastaus kysymyksiin; miten kokoelmat ja palvelut vastaavat tarvetta, ja miten hyvin Musiikkikampuksen kirjaston palvelut tunnetaan.

Työn tietoperustassa käydään läpi musiikkikirjastojen toimintaa kansainvälisesti ja Suomessa, kuvaillaan niiden erikoispiirteitä ja kerrotaan hieman musiikkikirjastoyhdistyksistä. Lisäksi tietoperustassa esitellään Suomalainen musiikkikampus ja sen kirjasto, sekä tutkimusmenetelmät.

Työ toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena ja tiedot kerättiin kyselylomakkeen avulla. Kysely toteutettiin sähköisenä kyselynä Webropol-ohjelmistolla ja lähetettiin käyttäen apuna oppilaitosten valmiita sähköpostilistoja. Kysely oli avoinna vastaajille 21.9.2015 – 11.10.2015. Vastauksia kyselyyn saatiin 38 kappaletta.

Vastaavia asiakaskyselyjä erityisesti musiikkiin erikoistuneista kirjastoista ei juuri Suomessa ole tehty, johtuen osittain näiden kirjastojen vähäisestä määrästä. Kansainvälisesti vastaavanlaisia tutkimuksia on kuitenkin tehty. Esimerkiksi kyselystä, joka kohdistui Warren D. Allen Music Library:n asiakkaille, tärkeimmäksi asioiksi nousivat kirjaston tarjoamat luku- ja työskentelypaikat, henkilökunnan asiantuntemus sekä painetut nuotit ja kirjat (Florida State University 2014, viitattu 2.10.2015).

Vastausten pohjalta analysoimme kirjaston vahvuuksia ja heikkouksia, sekä esitämme niiden perusteella kirjastolle kehittämiskohteita. Saamiemme tulosten avulla Musiikkikampuksen kirjasto pyrkii kehittämään toimintaansa vastaamaan paremmin asiakkaidensa tarpeita.

2 MUSIIKKIKIRJASTOT

Tässä kappaleessa käsittelemme lyhyesti eri musiikkikirjastojen toimintaperusteita Suomessa ja ulkomailla. Erityisesti huomiomme kiinnittyy kansainvälisten musiikkikirjastoyhdistysten (esimerkiksi International Association of Music Libraries) toimintaan ja siihen miten ne vaikuttavat kirjastoihin paikallisella ja maailmanlaajuisella tasolla. Tämän lisäksi arvioimme lyhyesti musiikkiin erikoistuneiden kirjastojen aineistoja, laatua ja vaikuttavuutta.

Musiikkikirjastoyhdistykset ovat yleensä paikallisia ja kansallisia yhdistyksiä, joiden tarkoituksena on edistää musiikkiin erikoistuneiden kirjastojen toimintaa niin paikallisella kuin kansainvälisellä tasolla. Järjestöjen toiminta vaihtelee niiden maasta ja toimintatavasta riippuen, mutta useimmiten ne toimivat jonkun alueen yleisenä vastaavana toimielimenä, joka pyrkii tuomaan esille ja kehittämään kaikkien sen vaikutusalueiden kirjastojen toimintaa. Useat näistä yhdistyksistä ovat yhden maan kirjastotoimintaan sijoittuneita, kuten Suomen Musiikkikirjastoyhdistys, Dansk Musik Biblioteks Forening ja Music Library Association of Japan. Tärkein kansainvälisesti vaikuttava musiikkikirjastoyhdistys on IAML, eli International Association of Music Libraries.

Musiikkikirjastot ovat erikoiskirjastoja, joiden tehtävänä on kerätä, ylläpitää, säilyttää, organisoida, edistää ja tuoda esille musiikkiin liittyvää materiaalia, niin muusikoille kuin ei-muusikoillekin (Kostagiolas 2015, 495). Merkittävin yksittäinen ero musiikin erikoiskirjastojen ja yleisten kirjastojen musiikkiosastojen välillä on se, että musiikkikirjastot keskittyvät pääosin nuottiaineistoihin. Koska nuottienlukutaito ei ole osa kansalaisen perusvalmiuksia, nämä kirjastot ovat kävijämäärältään aavistuksen yleisiä kirjastoja pienempiä. Tämän lisäksi suurin osa musiikkikirjastojen käyttäjistä jakautuu kolmeen ryhmään; musiikin tutkijoihin, opiskelijoihin, sekä uutta aineistoa etsiviin muusikoihin. (Poroila 2011, viitattu 2.9.2015.)

2.1 Kansainvälisesti

Musiikkikirjastojen kansainvälisestä toiminnasta vastaa International Association of Music Libraries (IAML), jonka yksi toimipisteistä on myös Suomessa, Helsingissä Sörnäisten rantatiellä. IAML:n tavoitteena on edistää kansainvälisten musiikkikirjastojen yhteistyötä, sekä saada ihmiset tajuaan musiikkikirjastojen kulttuurillinen vaikutus. (IAML 2015, viitattu 2.9.2015.) Lisäksi IAML pitää

vuosittaisen konferenssin, joka toimii pääpaikkana keskustelulle ja ideoinnille siitä, miten musiikki-kirjastojen kehitys on muuttunut viime vuosien aikana, sekä miten se tulee muuttumaan tulevina vuosina.

Merkittävin IAML:n haarakonttoreista on sen Yhdysvaltalainen sivuosasto Music Library Association. MLA ja IAML olivat toimineet erillisinä musiikkikirjastoihin suuntautuneina organisaatioina Yhdysvalloissa jo 50-luvulta lähtien, mutta vuonna 2011 organisaatiot fuusioituivat, ja MLA:sta tuli IAML:n haaraosasto. MLA toimii Yhdysvalloissa auktoriteettina sen suhteen, minkä tyylistä musiikkiaineistoa kirjastoihin tulisi hankkia, pitää kirjaa siitä miten tekijänoikeuslait sekä niiden muutokset vaikuttavat kirjaston toimintaan, sekä auttaa yleisesti kirjastonhoitajia erilaisissa musiikkiin liittyvissä kysymyksissä ja ongelmissa. (MLA 2015, viitattu 8.9.2015.)

Maailmassa on useita kokoelmaltaan laajoja ja historiallisesti arvokkaita kirjastoja, eikä niiden arvokkuutta voi välttämättä arvioida rahallisesti. Musiikkiaineistoltaan suurimpia kirjastoja ovat Yhdysvaltojen Washingtonissa sijaitseva Library of Congress, Iso-Britannian British Library ja Yhdysvaltojen Texasin Willis Library. Kuitenkin näidenkin kokoelmien vaikuttavuutta on vaikeaa arvioida, sillä usealla kirjastolla on paljon varastoitua materiaalia, jota ei ole laskettu lainattavaksi aineistoksi. Lisäksi se mikä lasketaan musiikkiaineistoksi voi olla tulkinnanvaraista; ovatko esimerkiksi äänitetyt puheet ja luonnonäänet musiikkiaineistoa? Tämän lisäksi pelkkiä aineistomääriä arvioitaessa jätetään huomiotta kokoelmien todellinen historiallinen arvo. Toisaalta aineistojen todellista arvoa on myös vaikea arvioida, sillä useiden aineistojen arvo riippuu enemmän yksilön sille antamasta arvostuksesta kuin sen oikeasta hinnasta. Esimerkiksi Texasin Willis Library sisältää paljon harvinaisia jazz-äänityksiä, kuten Duke Ellingtonin nauhoitettuja yökerhoesityksiä, kun taas British Libraryssa on useita vanhoja nauhoja, jotka sisältävät luonnonääniä kuten lintujen laulua.

Library of Congress sisältää Yhdysvaltojen suurimman kokoelman nuotteja ja kirjoitettua musiikkia. Kokoelma koostuu 22 miljoonasta musiikkiin liittyvästä materiaalista, joista 7,1 miljoonaa kappaletta ovat nuotteja. Tämän lisäksi kirjasto sisältää maailman laajimman yksittäisen kokoelman huilulla tehtyä musiikkia. (Library of Congress 2015, viitattu 17.9.2015.)

2.2 Suomessa

Suomessa musiikkikirjastot ovat keskittyneet pikemminkin yhtenäistämään valikoimaansa mahdollisimman samankaltaiseksi joka kunnassa, kuin kehittämään yksittäisistä kokoelmistaan ainutlaatuisia. Tämän ansiosta musiikkiäänitteiden lainaus, sekä satunnainen kirjaston viihde- ja vapaa-ajan käyttö on ollut runsasta, mutta valtakunnallisesti arvokas ja uniikki materiaali on satunnaisempaa. Suomessa musiikin erikoiskirjastot ovat kansainväliseen keskiarvoon verrattuna kohtalaisen harvinaisia ja kokoelmaltaan suppeita. Tämän vuoksi suurin osa merkittävimmästä aineistosta on keskittynyt muutamaankin yksittäiseen säilytyspaikkaan, kuten Kansalliskirjastoon, Sibelius-Akatemian kirjastoon ja Suomen Jazz & Pop Arkistoon. (Poroila 2011, Viitattu 3.9.2015.) Yksi merkittävimmistä puutteista Suomen musiikkikirjastojen osalta on se, että kansallista musiikin keskuskirjastoa ei ole missään vaiheessa perustettu. Tällä hetkellä lähinnä sitä vastaavaa virkaa hoitaa Kansalliskirjaston musiikkikirjasto.

Suomessa musiikkikirjastotoimintaa koordinoi Suomen musiikkikirjastoyhdistys, joka on samalla IAML:n Suomen haaraosasto. Yhdistyksen tärkeimpänä tavoitteena ja tarkoituksena on edistää musiikkikirjastotoimintaa Suomessa. Tavoitteeseen pääseminen näkyy monella tavalla yhdistyksen toiminnassa. Näitä ovat muun muassa suomalaisen musiikkikirjastotoiminnan tiedon välittäminen kansainvälisessä yhteisössä, kansainvälisten ja kansallisten musiikitapahtumien tiedottaminen ja järjestäminen, sekä suomalaisten musiikkikirjastotoimintaa harjoittavien, sitä tukevien ja siitä kiinnostuneiden kirjastojen, arkistojen, laitosten, muiden yhteisöjen sekä yksityisten kansalaisten yhdyssteinä ja yhteistyön järjestäjänä toimiminen. (Musiikkikirjastot.fi 2015, viitattu 13.10.2015.)

Suomen musiikkikirjastoyhdistyksen jäseneksi pystyy liittymään kuka tahansa musiikkikirjastotoiminnasta kiinnostunut oikeustoimikelpoinen henkilö. Jäseniltä peritään vuotuinen jäsenmaksu. Yhdistys järjestää myös kerran vuodessa keväällä musiikkikirjastoseminaarin, joka toimii suomalaisena vastineena IAML:n maailmanlaajuiselle konferenssille. (Musiikkikirjastot.fi 2015, viitattu 14.9.2015.)

3 MUSIIKKIKAMPUKSEN KIRJASTO

Suomalainen musiikkikampus on kolmen organisaation muodostama musiikkikoulutuksen ja -tutkimuksen osaamiskeskittymä. Nämä organisaatiot ovat Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylän yliopisto ja Jyväskylän ammattiopisto. Musiikkikampus pitää sisällään Jyväskylän ammattiopiston muusikon koulutuksen sekä musiikin ja tanssin perusopetuksen, Jyväskylän ammattikorkeakoulun musiikin koulutuksen ja Jyväskylän yliopiston musiikin laitoksen, sekä muun musiikin opetuksen lähinnä opettajankoulutuslaitoksella. Henkilöstöä kampuksella on noin 150 ja opiskelijoita yli 700. Näiden lisäksi Jyväskylän ammattiopiston taiteen perusopetuksen piirissä on noin 1500 opiskelijaa. (Suomalainen musiikkikampus 2015, viitattu 8.9.2015.)

Musiikkikampuksen kirjasto on edellä mainittujen kolmen oppilaitoksen yhteinen musiikkialan kirjasto. Se sijaitsee Jyväskylässä Suomalaisella musiikkikampuksella. Virallisesti Musiikkikampuksen kirjasto kuuluu Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjaston alaisuuteen. Kirjasto on kaikille avoin ja vakituisia työntekijöitä siellä on kaksi. (Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2015a, viitattu 8.9.2015.)

Kirjasto tarjoaa ajantasaista ammatillista aineistoa opintojen ja tutkimuksen tueksi. Se myös antaa korkeatasoista tiedonhankinnan opetusta opiskelijoille ja henkilökunnalle. (Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2015b, viitattu 14.9.2015.)

Kirjaston kokoelma pitää sisällään nuotteja, partituureja, kirjallisuutta, opinnäytteitä, aikakaus- ja sanomalehtiä, äänitteitä sekä elektronisia aineistoja musiikkialalta. Aineisto koostuu musiikkiaineistoista sekä aineistoista varhaiskasvatuksen, musiikkikasvatuksen, pedagogiikan sekä musiikin tuottamisen ja johtamisen aloilta. (Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2015a, viitattu 8.9.2015.)

Musiikkikampuksen kirjasto toimii kahdessa eri kerroksessa ja on yhteensä pinta-alaltaan 340 m². Kirjasto saneerattiin vuonna 2011. Siellä on asiakkaiden käyttöön ryhmätyöskentelyhuone, lehtilukusali, neljä musiikin kuuntelupistettä, kaksi monitoimilaitetta kopiointitiiniin, tulostukseen ja skannaukseen, 14 työasemaa esimerkiksi tiedonhakuun tai musiikin kuunteluun sekä äänieditointi- ja tarkkaamotila eli äänipaja. Äänipaja on kompakti äänittämiseen ja äänenkäsittelyyn tarkoitettu tila, jota voidaan käyttää esimerkiksi äänittämiseen ja miksaamiseen (Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2015a, viitattu 8.9.2015.)

4 TUTKIMUSMENETELMÄT

4.1 Määrällinen tutkimus ja tutkimuskysymykset

Tutkimus toteutettiin käyttäen määrällistä eli kvantitatiivista menetelmää kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake on yleisin määrällisessä tutkimusmenetelmässä käytetty aineiston keruutapa (Vilka 2005, 73). Tällaisesta kyselystä voidaan käyttää myös nimitystä survey-tutkimus, mikä viittaa siihen, että kysely on standardoitu eli vakioitu. Vakioiminen tarkoittaa sitä, että kaikilta vastaajilta kysytään sama asiasisältö täsmälleen samalla tavalla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 182.) Kyselylomaketutkimuksessa vastaajat lukevat itse kirjalliset kysymykset ja vastaavat niihin kirjallisesti. Etuna voidaan pitää sitä, että vastaaja jää aina tuntemattomaksi, haittapuolena voidaan pitää riskiä vastausprosentin alhaisuuteen. (Vilka 2005, 74.)

Tutkimuksen tärkeimmät tutkimuskysymykset liittyivät Musiikkikampuksen kirjaston toimivuuteen, joihin asiakkailta haluttiin käyttäjäkokemuksia sen kaikilta osa-alueilta. Tutkimuksella oli kaksi pää-tutkimuskysymystä. Ensimmäinen niistä oli miten Musiikkikampuksen kokoelmat/palvelut vastaavat käyttäjien tarvetta. Toinen oli miten hyvin Musiikkikampuksen kirjaston palvelut tunnetaan. Näiden pohjalta olisi mahdollista miettiä kehittämisehdotuksia toiminnan parantamiseksi.

Tutkimuksen kohderyhmäksi rajattiin musiikkikampuksen opiskelijat ja henkilökunta eli Jyväskylän yliopiston, ammattikorkeakoulun ja ammattiopiston tämänhetkiset opiskelijat ja henkilökunta. Vilkan (2005, 77) mukaan perusjoukko on tutkimuksessa määritelty joukko, sisältäen kaikki havaintoyksiköt. Tämä käsittää tässä tapauksessa Musiikkikampuksen opiskelijat ja henkilökunnan. Käyttäjien määrystä johtuen päätimme tehdä kokonaistutkimuksen, eli valitsimme mukaan koko perusjoukon, emmekä käyttäneet otantamenetelmää lähettäen kyselyn vain osalle. Usein tällaisiin tutkimuksiin osallistuvat käyttäjät, jotka ovat kiinnostuneita ja haluavat tuoda esille oman näkemyksensä kyseisestä aiheesta (Larossi 2006, 154).

4.2 Tutkimuksen toteutus

Kyselylomake (liite 1) sisälsi monivalintakysymyksiä, joiden lisäksi loppuun jätimme yhden avoimen kysymyksen. Monivalintakysymyksissä oli valmiit vaihtoehdot joista valita, yhdessä kysymyksistä oli mahdollista valita myös useita eri vastausvaihtoehtoja. Kysymykset pyrimme muotoilemaan lyhyiksi ja selkeiksi, pidempien muuttuessa usein monimutkaisemmaksi ja sekavammiksi vastaajille (Larossi 2006, 31). Kyselylomakkeessa oli kuusi pääkysymystä, joista kaksi sisälsi useita eri alakohtia.

Kyselyn kolme ensimmäistä kysymystä koskivat vastaajien taustatietoja. Ensimmäinen kysyi vastaajien opiskelu- tai työpaikkaa. Toisessa kysyttiin opiskelijoiden opiskeluvuotta tai vaihtoehtoisesti henkilökunnalta työskentelyvuosia. Kolmanneksi ja viimeiseksi taustatietoja koskevaksi kysymykseksi valitsimme vastaajien kirjaston käytön aktiivisuutta koskevan kysymyksen, jossa kysyimme kuinka usein käyt kirjastossa tai käytät sen palveluita.

Seuraavat kysymykset koskivat kirjaston palveluiden tunnettavuutta ja palveluiden laatua. Kyselyn neljäs kysymys oli tunnetko kyseisen palvelun ja viides miten hyvin palvelu vastaa tarpeitasi. Näiden kysymysten sisällä oli useita alakohtia eri palveluille. Tunnettavuutta mittaavassa kysymyksessä vaihtoehtoja oli kolme, jossa selvisi myös onko vastaaja käyttänyt kyseistä palvelua. Palveluiden laatua mittaavassa kysymyksessä arvioitiin palvelu asteikolla 1-5, jossa 1 oli erittäin huonosti ja 5 erittäin hyvin. Näiden lisäksi oli myös vaihtoehto ”*En osaa sanoa*”. Kyselyn loppuun jätimme avoimen kysymyksen, jossa vastaajat saivat kirjoittaa vapaasti toiveitansa ja kehittämisehdotuksia.

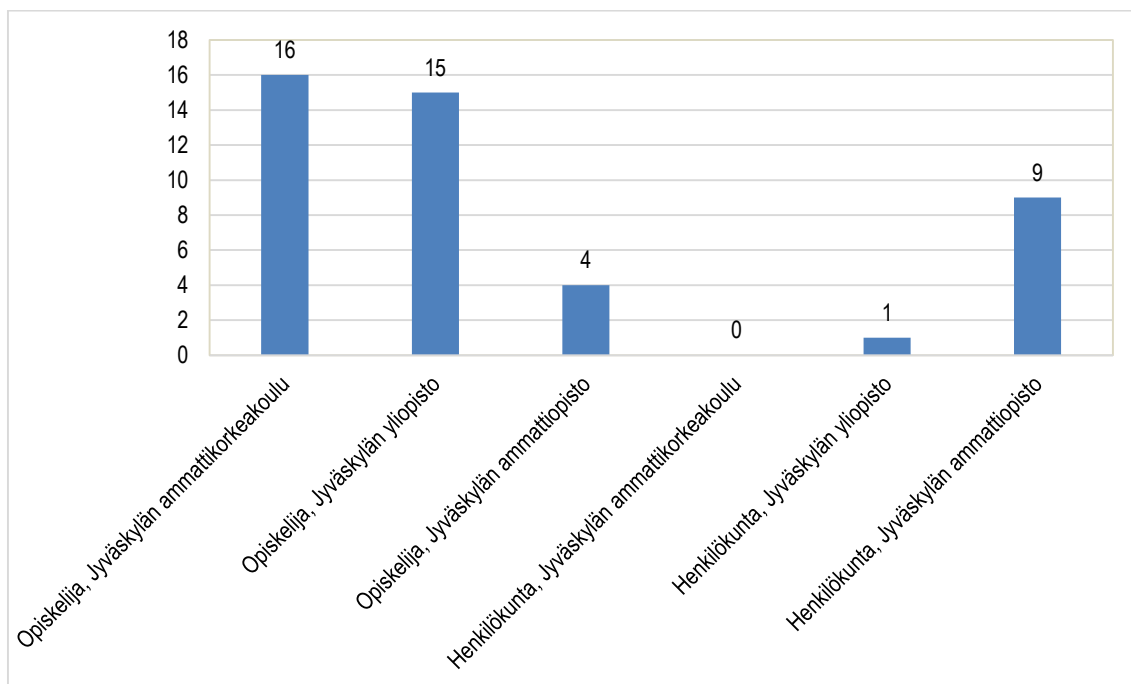
Kysely toteutettiin sähköisenä kyselynä Webropol-ohjelmistolla. Se lähetettiin noin 800 vastaajalle käyttäen apuna oppilaitosten valmiita sähköpostilistoja. Kyselyllä oli vastausaikaa kolme viikkoa ja ajankohta oli 21.9.2015 – 11.10.2015. Kyselyyn saimme vastauksia 38 kappaletta. Kyselyn tulokset siirrettiin Microsoft Excel – taulukkolaskentaohjelmistoon, jolla vastauksista tehtiin tarvittavat laskelmat ja muodostettiin havainnollistavat kuviot. Kyselyn tulokset eivät edusta koko käyttäjäkuntaa vastaajien määrästä johtuen, mutta niiden perusteella saadaan jonkinlainen yleiskäsitys kirjaston palveluista.

5 TULOKSET

Kysely Musiikkikampuksen kirjaston asiakkaille toteutettiin sähköisessä muodossa ja lähetettiin noin 800 käyttäjälle. Kyselyyn saimme vastauksia 38 kappaletta. Mikäli vastausprosentti lasketaan juuri 800 lähetetyn kyselyn avulla, saadaan tulokseksi noin 5 %. Tulokset on esitetty havainnollistavien pylväsdiagrammien avulla. Prosentteja ilmoittaessamme olemme pyöristäneet ne yhden prosentin tarkkuuteen.

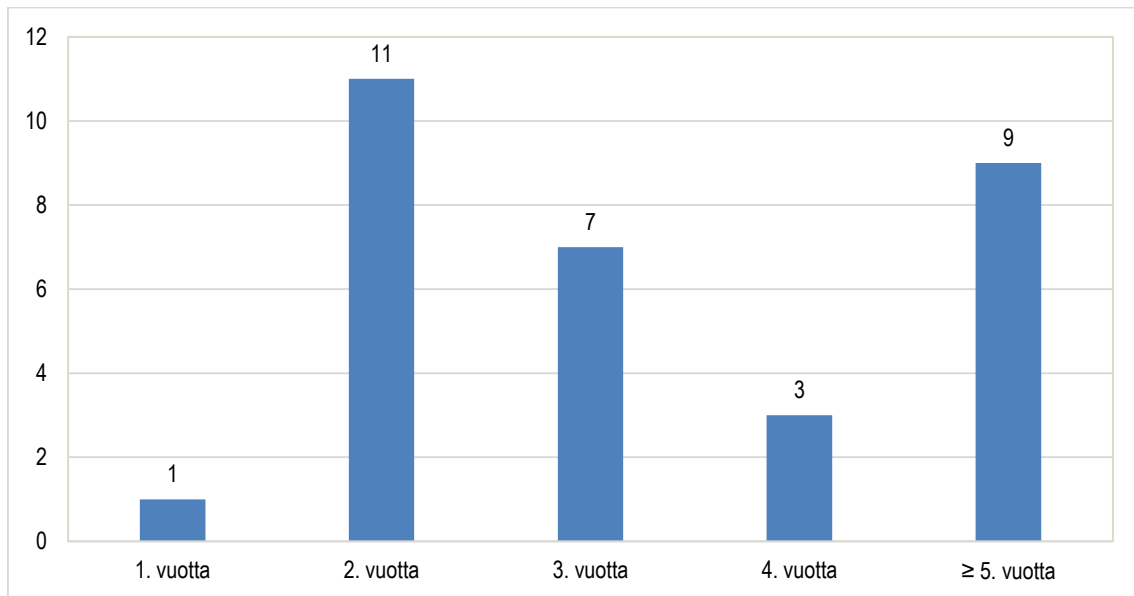
5.1 Taustatiedot

Tässä kohdassa tiedusteltiin vastaajien opiskelu- tai työpaikkaa. Vastaajista suurin osa oli opiskelijoita, yhteensä 35 (78 %). Tässä kohdassa on kuitenkin huomioitava se, että osa vastaajista opiskelee useammassa kuin yhdessä oppilaitoksessa. Loput kuuluivat henkilökuntaan eli 10 (22 %). Suurimmat vastaajaryhmät olivat Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelijat, 16 (36 %) ja Jyväskylän ammattopiston opiskelijat, 15 (33 %). Yksikään Jyväskylän ammattikorkeakoulun henkilökunnasta ei vastannut kyselyyn.



KUVIO 1. Mihin näistä kuulut? (n=45)

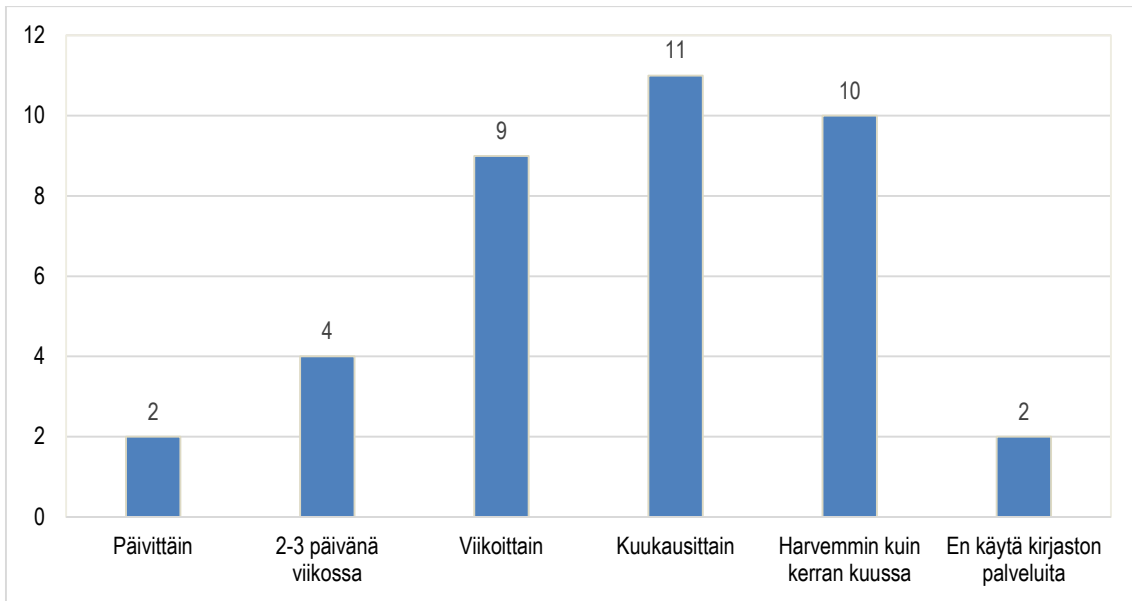
Seuraava kysymys tiedusteli opiskelijoiden opiskeluvuotta. Vastaajista 11 (35 %) opiskeli 2. vuotta ja seitsemän (23 %) opiskeli 3. vuotta. Opiskeluissaan 5. vuotta tai enemmän opiskelleita oli yhdeksän vastaajaa (29 %). Kolme vastaajista (10 %) opiskeli 4. vuotta. Vain yksi vastaajista oli ensimmäisen vuoden opiskelija.



KUVIO 2. Monettako vuotta opiskelet (tämä kysymys on vain opiskelijoille)? (n=31)

Henkilökunnalle osoitettu kysymys kysyi vastaavasti heidän työ- tai opetuskokemustaan. Kaikki kyselyyn vastanneet olivat opettaneet tai työskennelleet 15 vuotta tai enemmän.

Viimeisessä taustatietoja koskevassa kohdassa kysyttiin kuinka usein käyt Musiikkikampuksen kirjastossa tai käytät sen palveluita. Vastaajista 11 (29 %) ilmoitti käyttävänsä kirjastoa kuukausittain. Viikoittain kirjastoa käytti yhdeksän (24 %) ja harvemmin kuin kerran kuussa 10 (26 %). Vastaajista kaksi (5 %) ilmoitti, että ei käytä kirjaston palveluita. Sama määrä ilmoitti myös käyttävänsä sitä päivittäin.



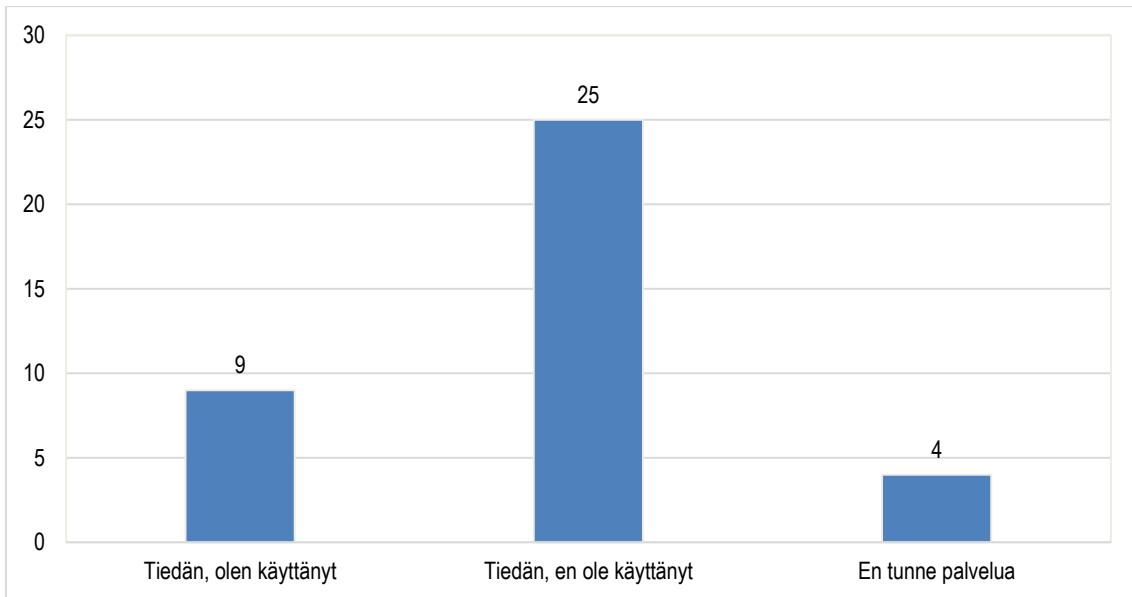
KUVIO 4. Kuinka usein käyt musiikkikampuksen kirjastossa/käytät sen palveluita? (n=38)

5.2 Palveluiden tunnettavuus

Kyselyn seuraava pääkysymys koski kirjaston palveluiden tunnettavuutta. Se kuului ”Miten hyvin tunnet seuraavan palvelun?”. Kysymyksessä oli 15 alakohtaa eri palveluille.

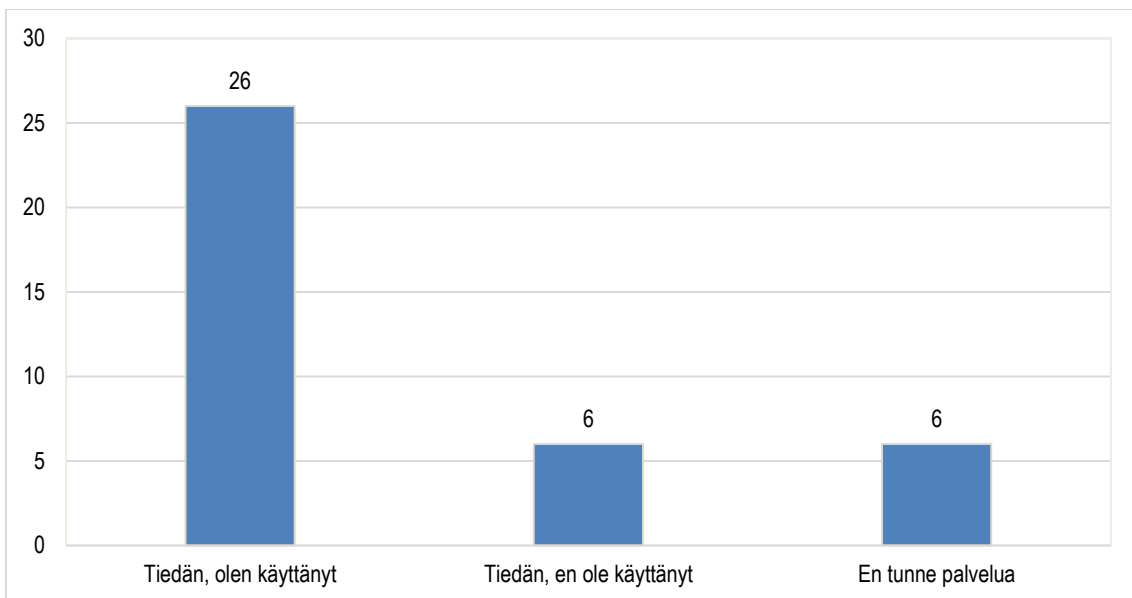
Kirjaston kokoelmaa ja aineistoa koskevassa kohdassa suurin osa, 32 (84 %) tunsi ja oli käyttänyt palvelua. Vastaajista viisi (13 %) tunsi, muttei ollut käyttänyt palvelua. Vain yksi vastaajista ei tuntenut palvelua. Käytännössä kaikki siis tunsivat palvelun.

Seuraava kohta käsitteli e-aineistoja. Vastaajista yhdeksän (24 %) ilmoitti tuntevansa ne ja käyttäneen niitä. Yli puolet vastaajista, 25 (66 %) tunsi palvelun, muttei ollut käyttänyt niitä. Ainoastaan neljä vastaajaa (10 %) ei tuntenut palvelua.



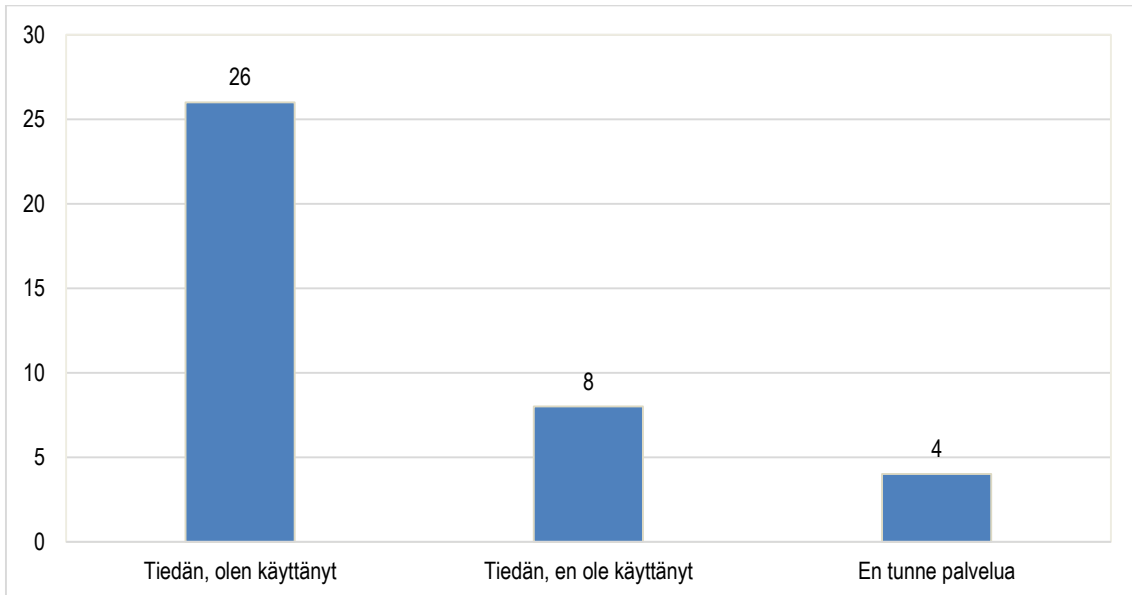
KUVIO 6. E-aineistot? (n=38)

Janet/Finna-tietokannan tunsi ja oli käyttänyt suurin osa vastaajista eli 26 (68 %). Kuusi vastaajaa (16 %) ilmoitti tuntevensa sen. Sama määrä, kuusi (16 %) vastasi, ettei tunne palvelua.



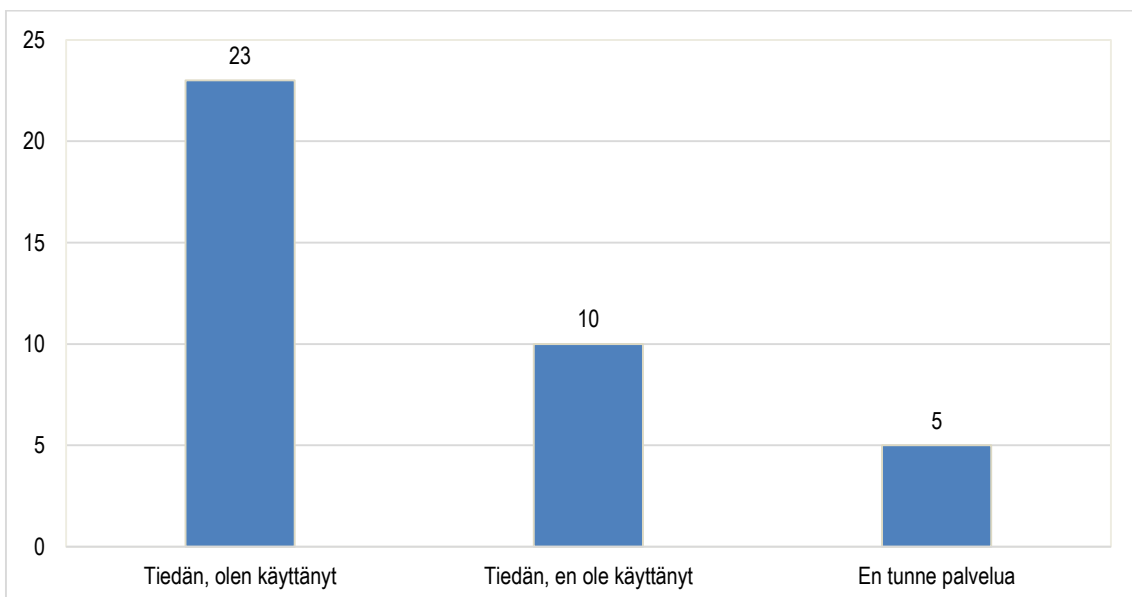
KUVIO 7. Janet/Finna-tietokanta? (n=38)

Seuraava kysymys koski kirjaston tarjoamaa kopiointia, skannausta ja tulostusta. Yli puolet vastaajista eli 26 (68 %) tunsi palvelun ja oli käyttänyt sitä. Kahdeksan vastaajista (21 %) tunsi palvelun, muttei ollut käyttänyt sitä. Pieni vähemmistö (11 %) ei tuntenut palvelua.



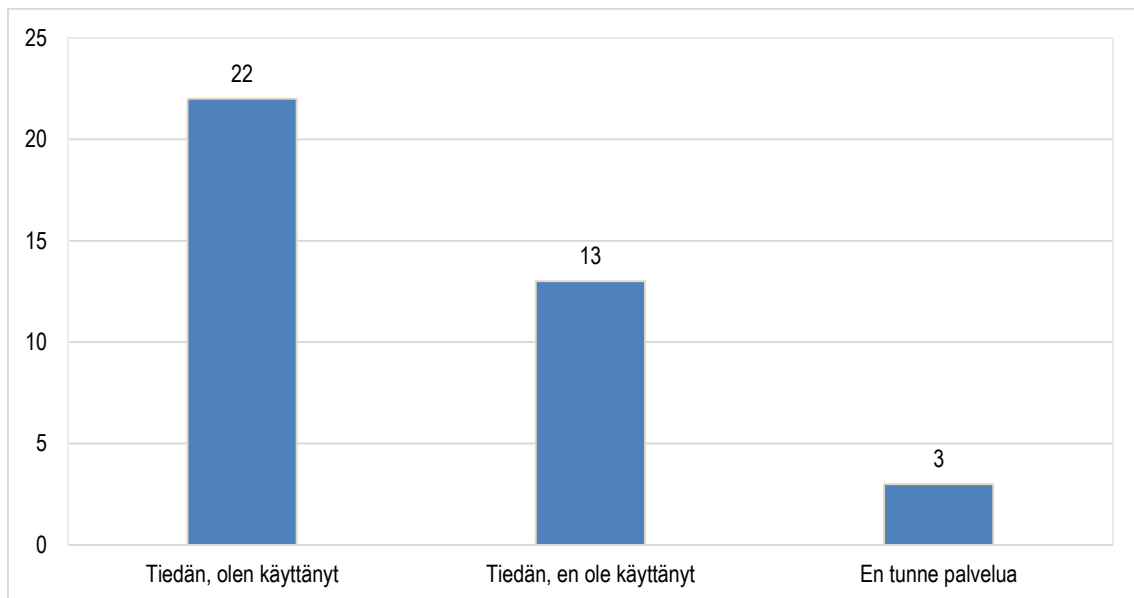
KUVIO 8. Kopiointi/skannaus/tulostaminen/monitoimilaitteet? (n=38)

Kirjaston luku- ja työskentelypaikat tunsi ja oli käyttänyt suurin osa vastaajista eli 23 (61 %). Noin neljännes, 10 (26 %) tunsi ne, muttei ollut käyttänyt niitä. Viisi (13 %) ilmoitti, ettei tunne palvelua.



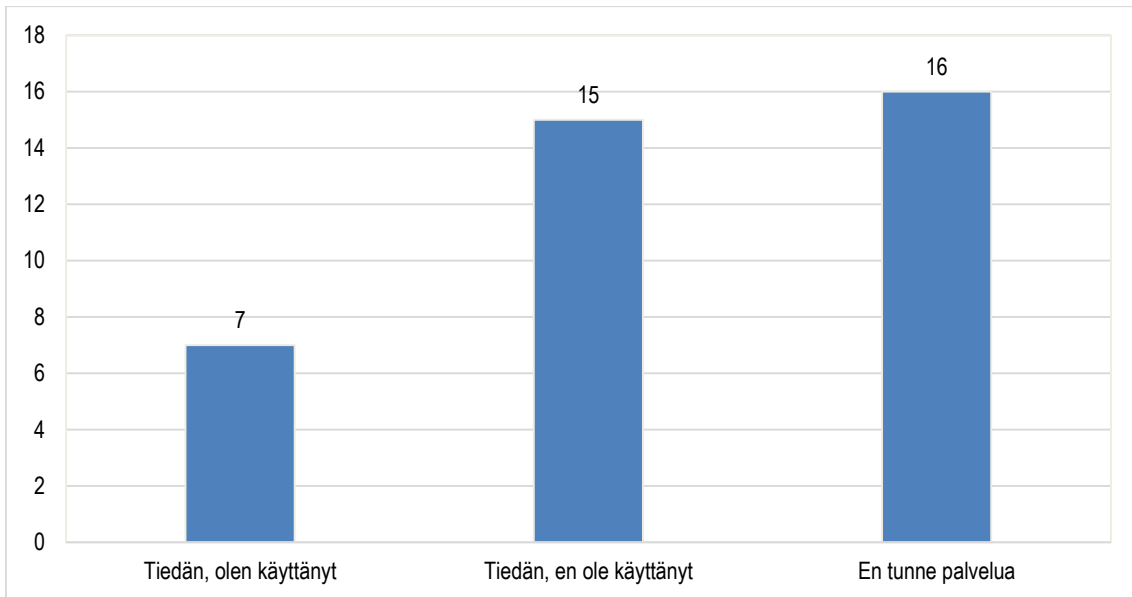
KUVIO 9. Luku- ja työskentelypaikat? (n=38)

Lehtiä ja lehtilukusalia koskevassa kohdassa yli puolet, 22 (58 %) tunsi ja oli käyttänyt palvelua. 13 vastaajaa (34 %) tunsi, muttei ollut käyttänyt palvelua. Ainostaan kolme vastaajaa (8 %) ei tuntenut palvelua.



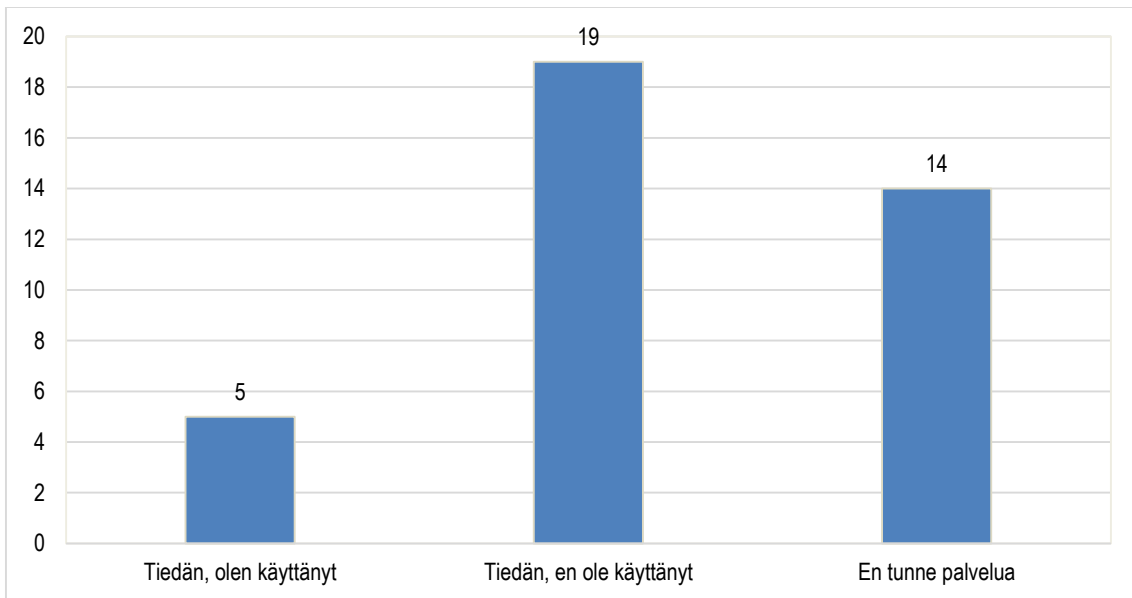
KUVIO 10. Lehdet/lukusali? (n=38)

Lainattavia laitteita ei tuntenut lainkaan hieman alle puolet vastaajista eli 16 (42 %). Suunnilleen sama määrä, 15 (40 %) tunsi palvelun, muttei ollut käyttänyt sitä. Seitsemän vastaajaa (18 %) tunsi palvelun ja oli käyttänyt sitä.



KUVIO 11. Lainattavat laitteet (kannettavat videonauhurit ja tietokoneet)? (n=38)

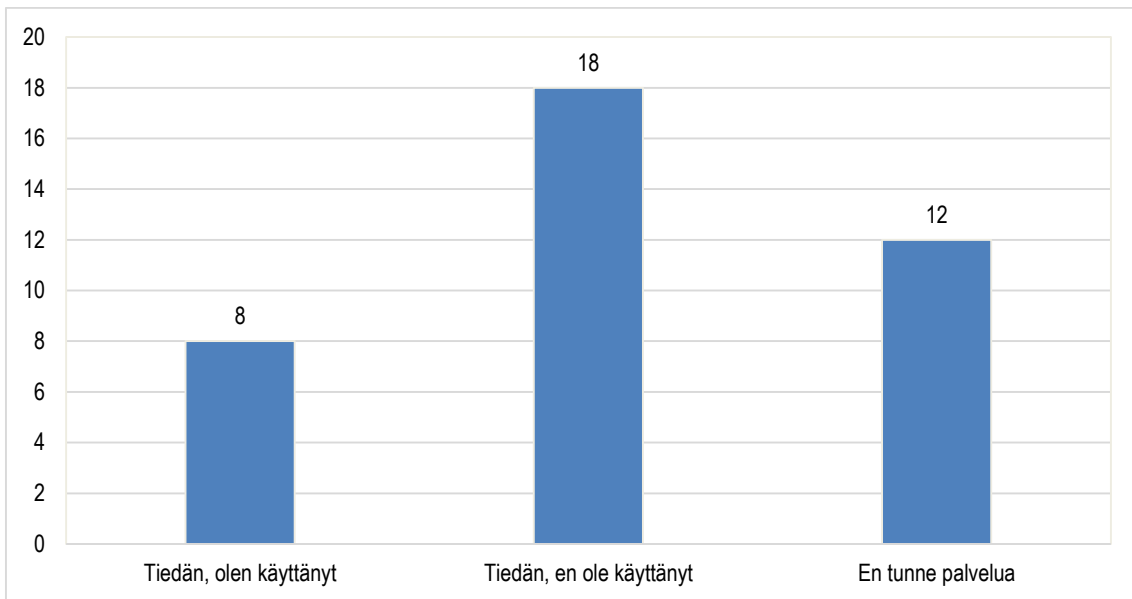
Tiedonhakuklinikan tunsu, muttei ollut käyttänyt puolet vastaajista, 19 (50 %). Merkittävä osa, 14 (37 %), ei tuntenut palvelua lainkaan. Viisi vastaajista (13 %) tunsu palvelun ja oli käyttänyt sitä.



KUVIO 12. Tiedonhakuklinikka? (n=38)

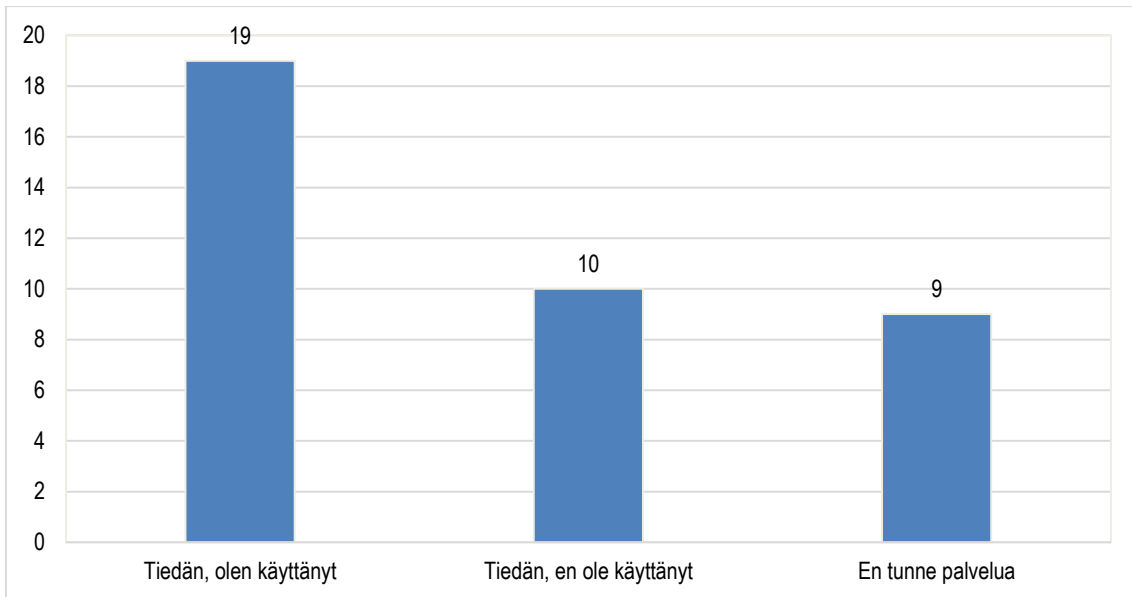
Opparisaunaa eli henkilökohtaista aikaa opinnäytetyötä varten ei tuntenut lainkaan suuri enemmistö vastaajista, 34 (89 %). Vain neljä vastaajaa (11 %) ilmoitti tuntevansa sen, muttei ollut käyttänyt sitä. Kukaan vastaajista ei ollut käyttänyt palvelua.

Äänipajan tunti ja oli käyttänyt noin viidennes, kahdeksan vastaajaa (21 %). 18 vastaajaa (47 %) tunsi sen, muttei ollut käyttänyt sitä. Noin kolmannes, 12 (32 %) ilmoitti, ettei tunne palvelua.



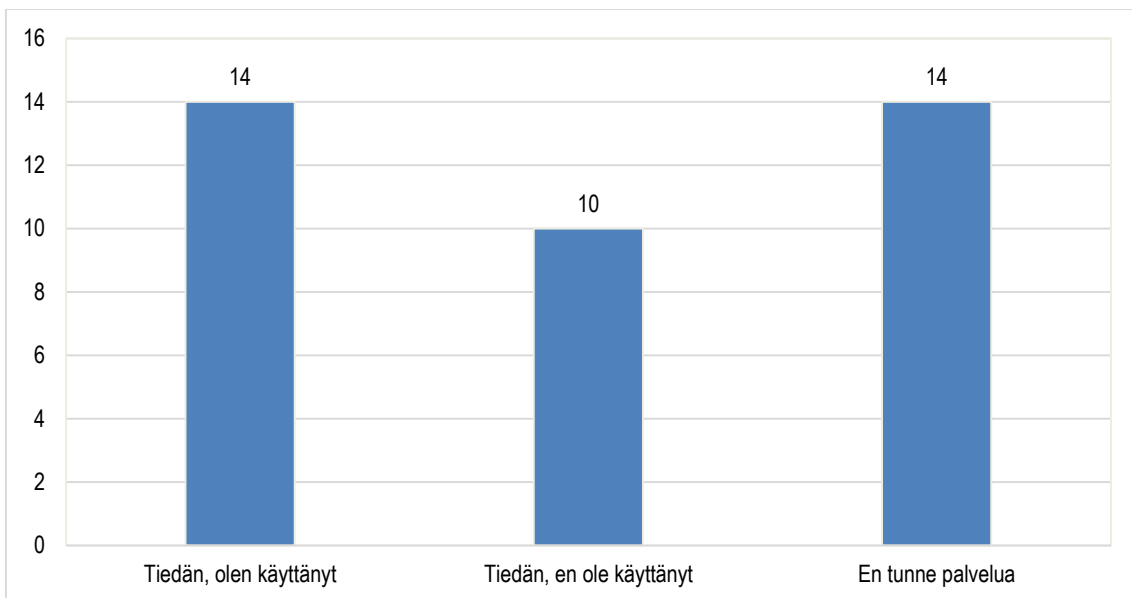
KUVIO 14. Äänipaja? (n=38)

Seuraava kohta koski käsikirjastoa, ryhmätyötilaa ja muita käsikirjaston työpisteitä. Puolet vastaajista, 19 (50 %) tunsi palvelut ja oli käyttänyt niitä. Noin neljännes, 10 (26 %) tunsi ne, muttei ollut käyttänyt niitä. Suunnilleen sama määrä vastaajista, yhdeksän (24 %) ei tuntenut palveluja lainkaan.



KUVIO 15. Käsikirjasto, ryhmätötila ja muut käsikirjaston työpisteet? (n=38)

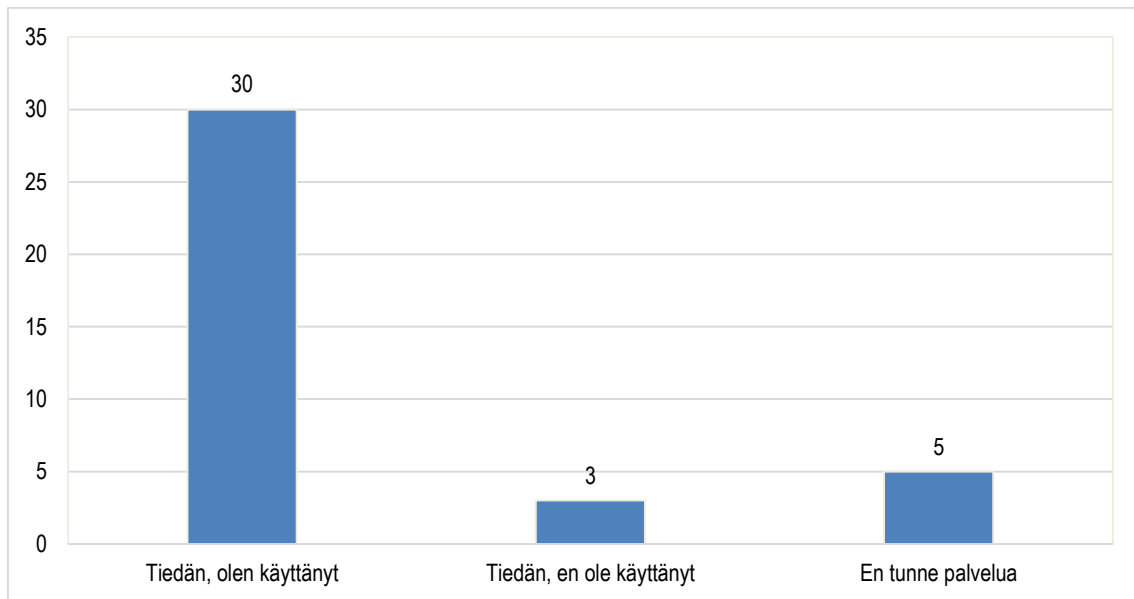
Palautuslaatikot tunsivat ja oli käyttäneet 14 vastaajaa (37 %). Hieman alle neljännes, 10 (26 %) tiesi ne, mutta ei ollut käyttänyt niitä. 14 vastaajaa (37 %) ei tuntenut palvelua.



KUVIO 16. Palautuslaatikot? (n=38)

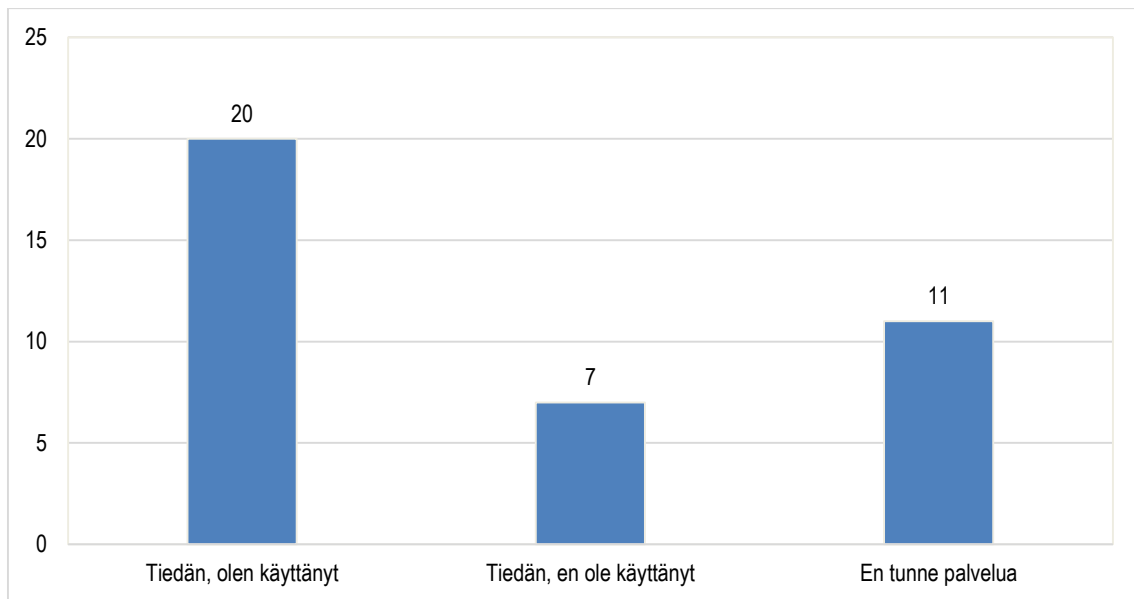
Asiakaspalvelua/neuvontaa koskevassa kohdassa suurin osa, 34 (89 %), tunsi sen ja oli käyttänyt palvelua. Vain yksi vastaaja (3 %) ilmoitti tuntevansa sen, muttei ollut käyttänyt sitä. Kolme vastaajaa (8 %) ei tuntenut palvelua. Lähes kaikki siis olivat käyttäneet palvelua.

Kirjaston sivut ja oppaat tunsi ja oli käyttänyt suurin osa vastaajista, 30 (79 %). Kolme (8 %) ilmoitti tuntevansa ne, muttei ollut käyttänyt niitä. Viisi vastaajista (13 %) ei tuntenut palvelua.



KUVIO 18. Kirjaston sivut ja oppaat? (n=38)

Viimeinen tunnettavuutta koskeva kohta käsitteli kirjaston itsepalvelua. Hieman yli puolet, 20 (53 %), tunsi ja oli käyttänyt palvelua. Seitsemän vastaajaa (18 %) tunsi palvelun, mutta ei ollut käyttänyt sitä. 11 vastaajaa (29 %) ei tuntenut palvelua lainkaan.



KUVIO 19. Itsepalveluajat, -tilat, -palautus ja lainaus? (n=38)

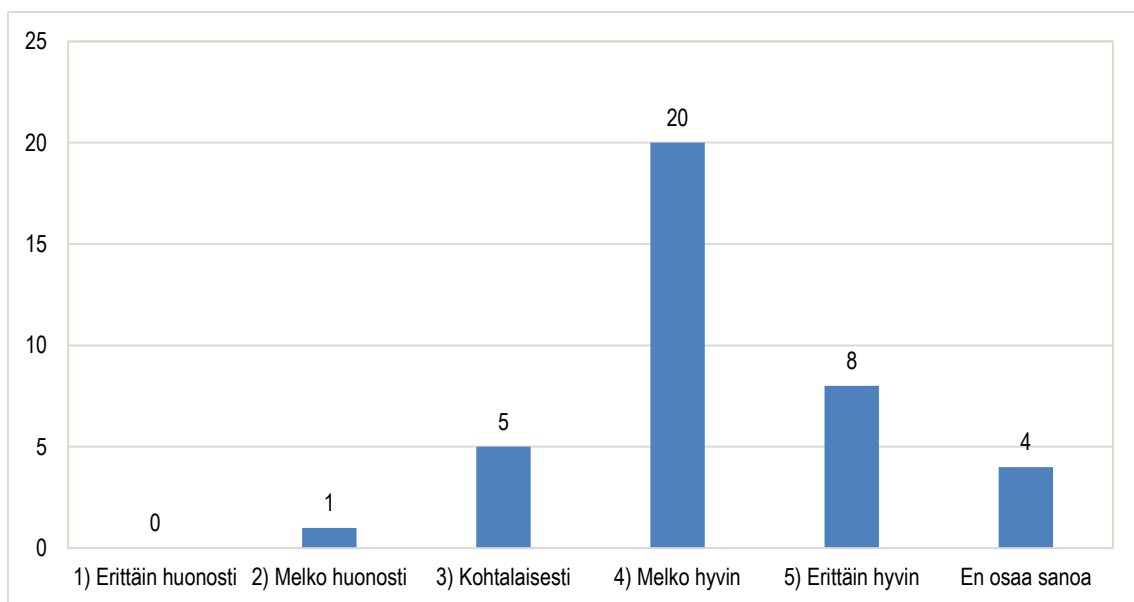
Tunnetuimmat palvelut, järjestettynä ensimmäisen vastausvaihtoehdon mukaan olivat tunnetuimmista vähiten tunnettuihin:

1. Asiakaspalvelu/neuvonta
2. Kokoelma/aineistot, nuotit, levyt
3. Kirjaston sivut ja oppaat
4. Kopiointi/skannaus/tulostaminen/monitoimilaitteet
5. Janet/Finna-tietokanta
6. Luku- ja työskentelypaikat
7. Lehdet/lukusali
8. Itsepalveluajat, -tilat, -palautus ja lainaus
9. Käsikirjasto, ryhmätyötila ja muut käsikirjaston työpisteet
10. Palautuslaatikot
11. E-aineistot
12. Äänipaja
13. Lainattavat laitteet (kannettavat videonauhurit ja tietokoneet)
14. Tiedonhakuklinikka
15. Opparisauna

5.3 Palveluiden laatu

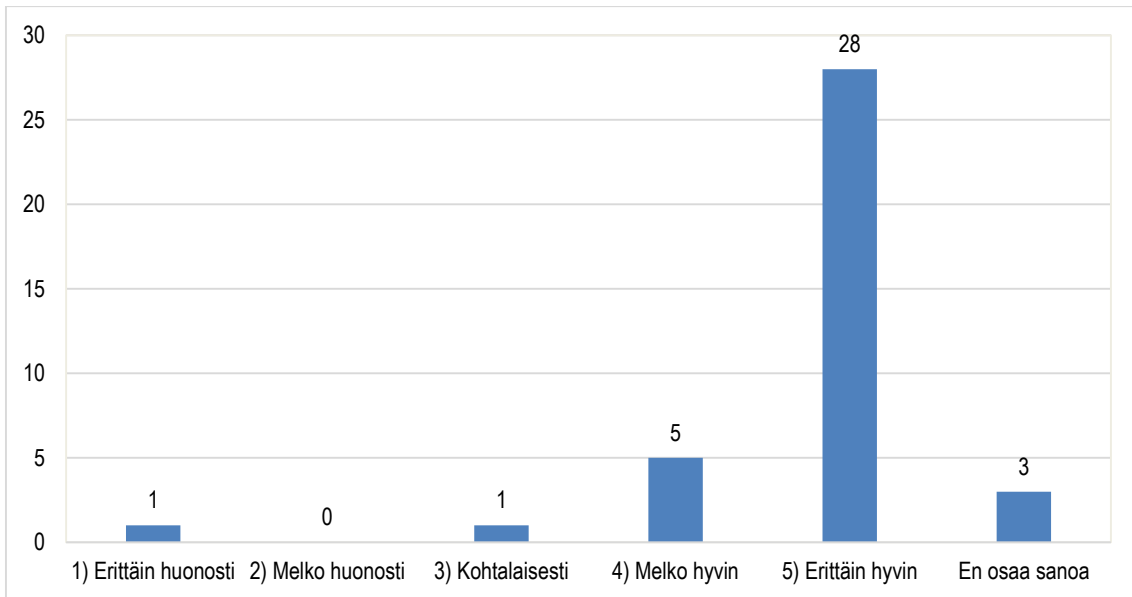
Seuraava pääkysymys koski palveluiden laatua. Se kuului ”Miten seuraavat palvelut vastaavat tarpeitasi 1-5?”. Kysymys sisälsi 15 alakohtaa eri palveluille.

Kirjaston kokoelmia ja aineistoja koskevassa kysymyksessä suurin osa eli 20 (53 %) vastasi niiden vastaavan tarpeitansa melko hyvin. Erittäin hyvin vastanneiden määrä oli kahdeksan (21 %). Vain yksi vastaajista koki palvelun vastaavan melko huonosti ja kukaan ei kokenut niiden vastaavan tarpeitaan erittäin huonosti.



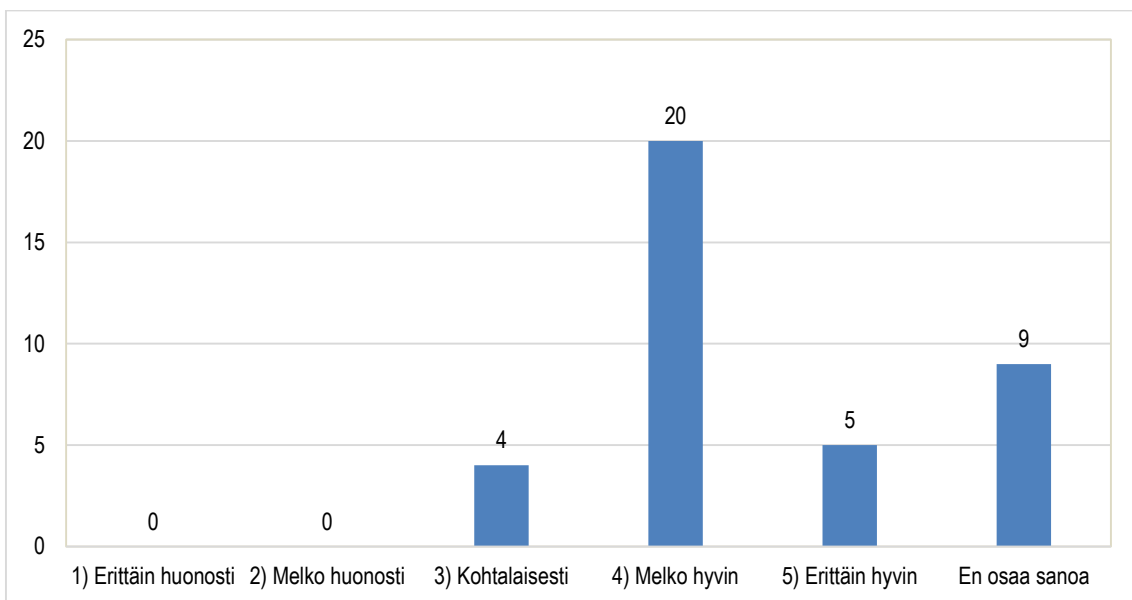
KUVIO 20. Kokoelma/aineistot (laajuus ym.)? (n=38)

Asiakaspalvelua koskevassa kysymyksessä selvä enemmistö piti sitä erittäin hyvänä, 28 (74 %). Melko hyvin sen koki vastaavan viisi (13 %). Vain yksi vastaaja koki asiakaspalvelun vastaavan tarpeitaan erittäin huonosti.



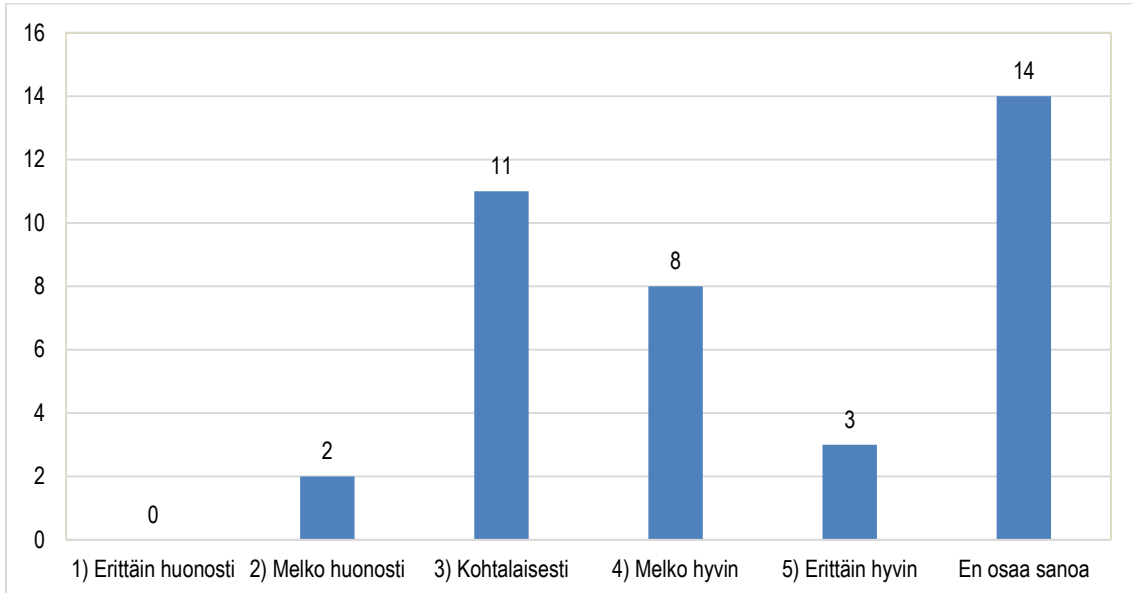
KUVIO 21. Asiakaspalvelu? (n=38)

Janet/Finna-tietokantaa piti hieman yli puolet, 20 (53 %) melko hyvänä. Yhdeksän vastaajista (24 %) ei osannut sanoa tähän kohtaan mitään. Kukaan vastaajista ei kokenut palvelua melko huonona tai erittäin huonona.



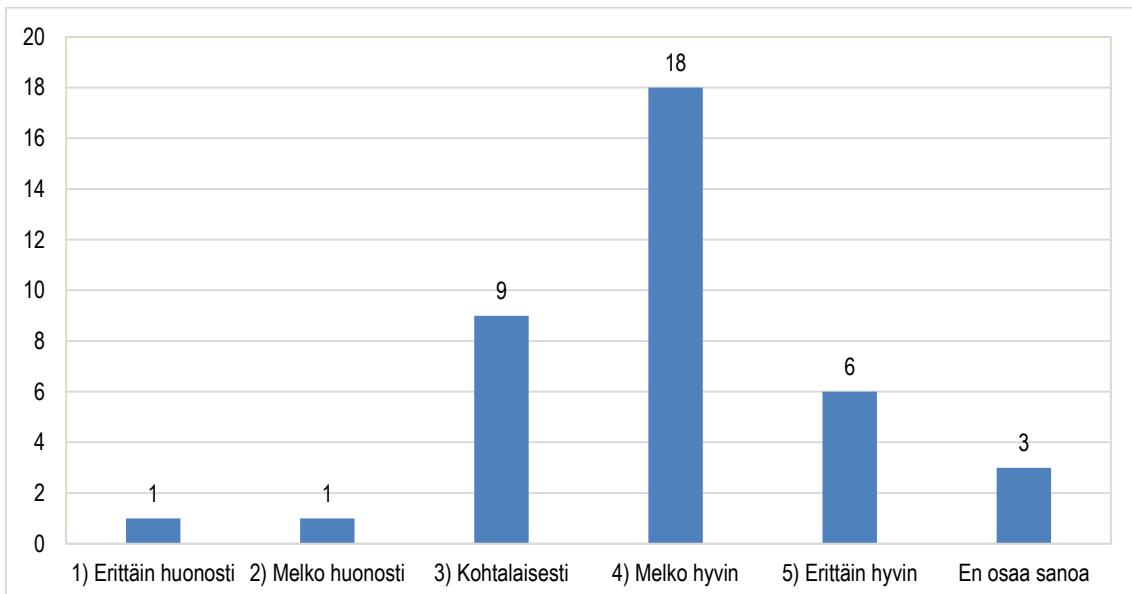
KUVIO 22. Janet/Finna-tietokanta (aineiston hakeminen ym.)? (n=38)

Musiikkikampuksen kirjaston sivuja ja oppaita koskevassa kohdassa noin puolet koki sen olevan joko melko hyvä, kahdeksan (21 %) tai kohtalainen, 11 (29 %). 14 (37 %) vastaajista ei osannut sanoa tähän mitään.



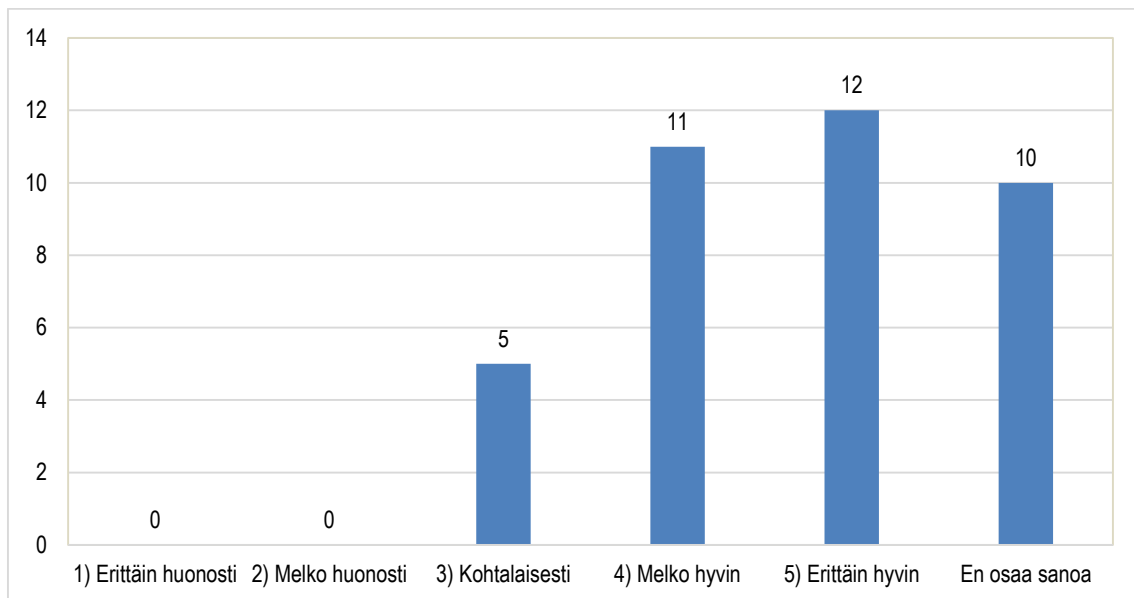
KUVIO 23. Musiikkikampuksen kirjaston sivut ja oppaat? (n=38)

Aukioloaikoihin liittyvässä kysymyksessä, sitä piti melko hyvänä 18 (47 %) eli puolet vastaajista. Erittäin huonona niitä piti vain yksi vastaajista, samoin melko huonona.



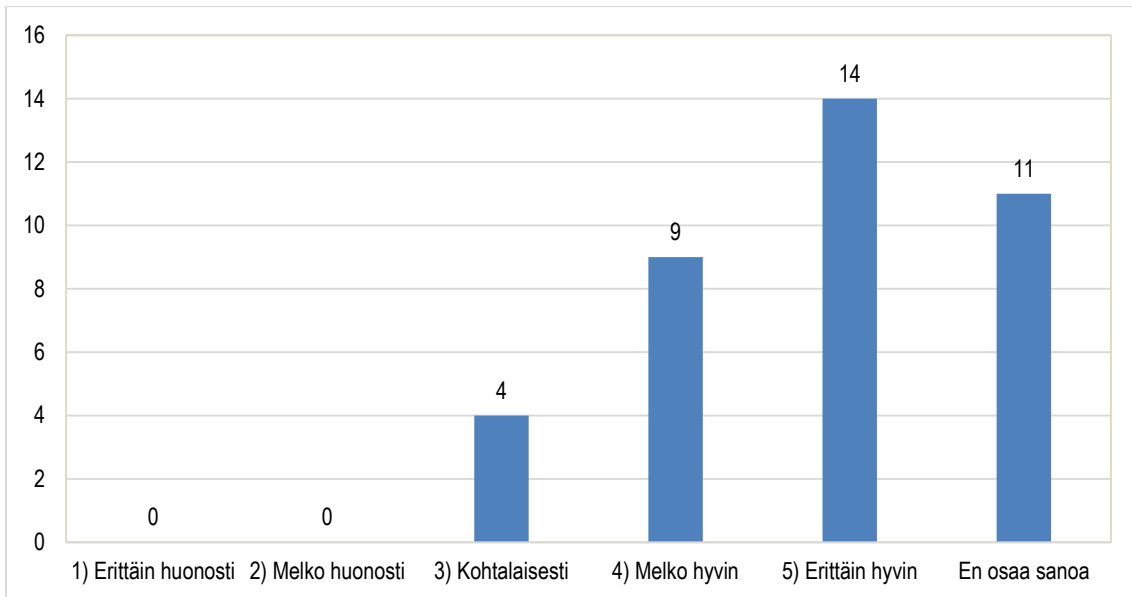
KUVIO 24. Aukioloajat (riittävyys, tiedotus ym.)? (n=38)

Seuraava kysymys käsitteli kirjaston tarjoamaa kopiointia, skannausta ja tulostusta. Lähes yhtä moni piti sitä erittäin hyvänä, 12 (32 %) tai melko hyvänä, 11 (29 %). Tähän kohtaan ei osannut sanoa mitään 10 (26 %). Kahta huonointa vaihtoehtoa ei valinnut kukaan.



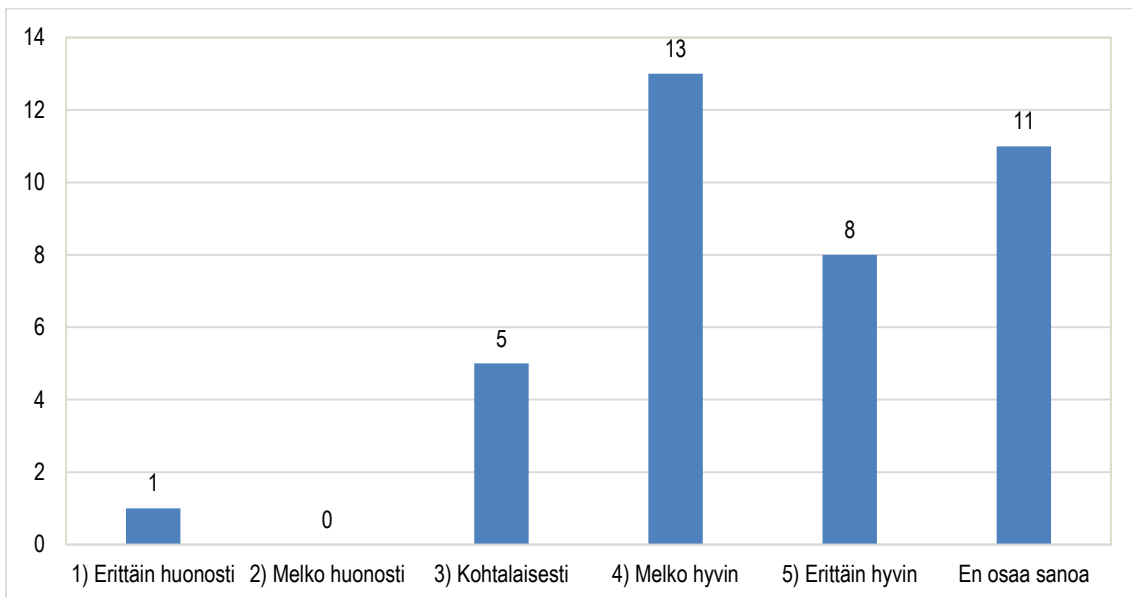
KUVIO 25. Kirjaston tarjoama kopiointi, skannaus ja tulostus? (n=38)

Lehtilukusalia piti erittäin hyvänä 14 (37 %) ja melko hyvänä yhdeksän (24 %). 11 (29 %) vastaajista ei osannut sanoa tähän kohtaan mitään. Kukaan ei pitänyt palvelua erittäin huonona tai melko huonona.



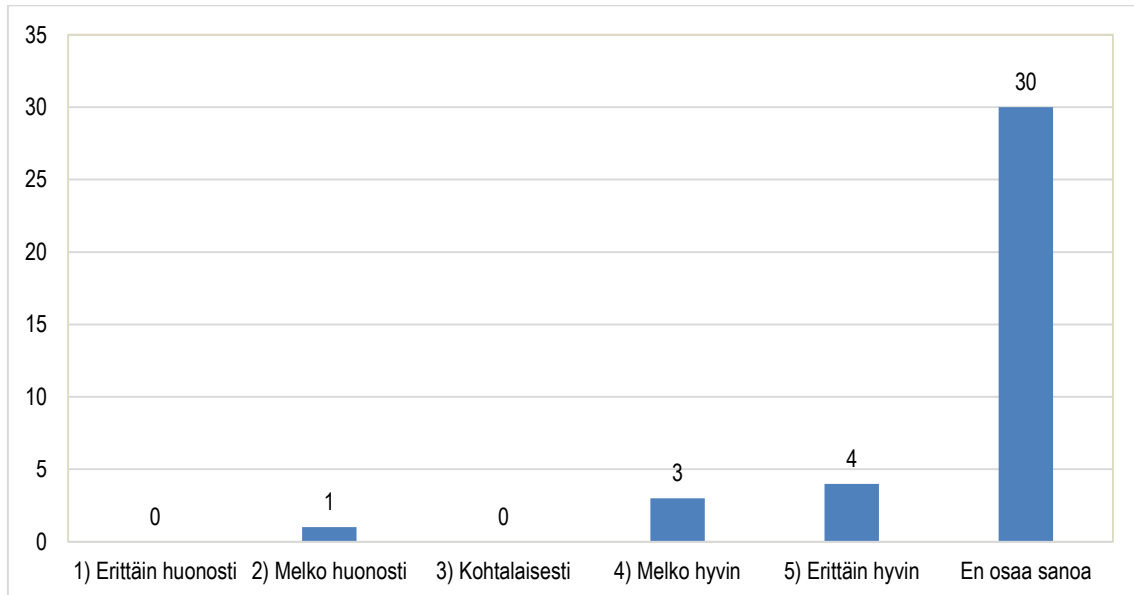
KUVIO 26. Lehdet ja lehtilukusali? (n=38)

Luku- ja työskentelytiloja piti erittäin hyvänä kahdeksan (21 %), melko hyvänä 13 (34 %) ja kohtalaisena viisi (13 %). Kukaan ei pitänyt niitä melko huonona ja vain yksi piti niitä erittäin huonona. 11 (29 %) vastaajista ei osannut sanoa tähän kohtaan mitään.



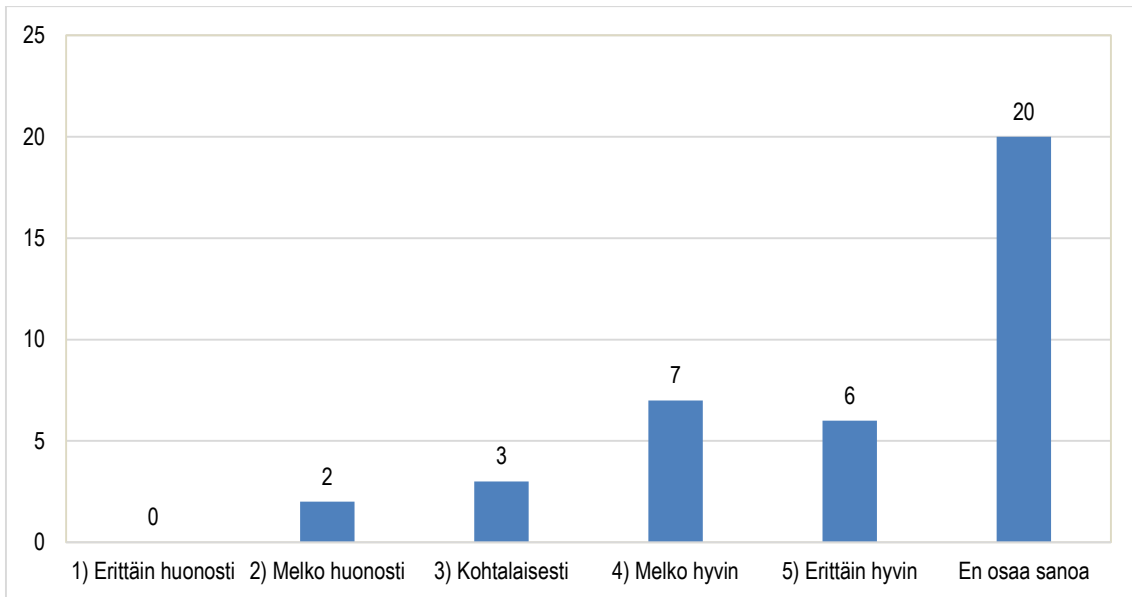
KUVIO 27. Luku- ja työskentelytilat? (n=38)

Lainattavia laitteita koskevassa kysymyksessä odotetusti selvä enemmistö, 30 (79 %) ei osannut sanoa tähän mitään. Erittäin hyvänä niitä piti neljä (11 %) ja melko hyvänä kolme (8 %). Yksi vastaajista piti niitä melko huonoina. Palvelun huono tunnettavuus näkyi selkeästi vastauksissa.



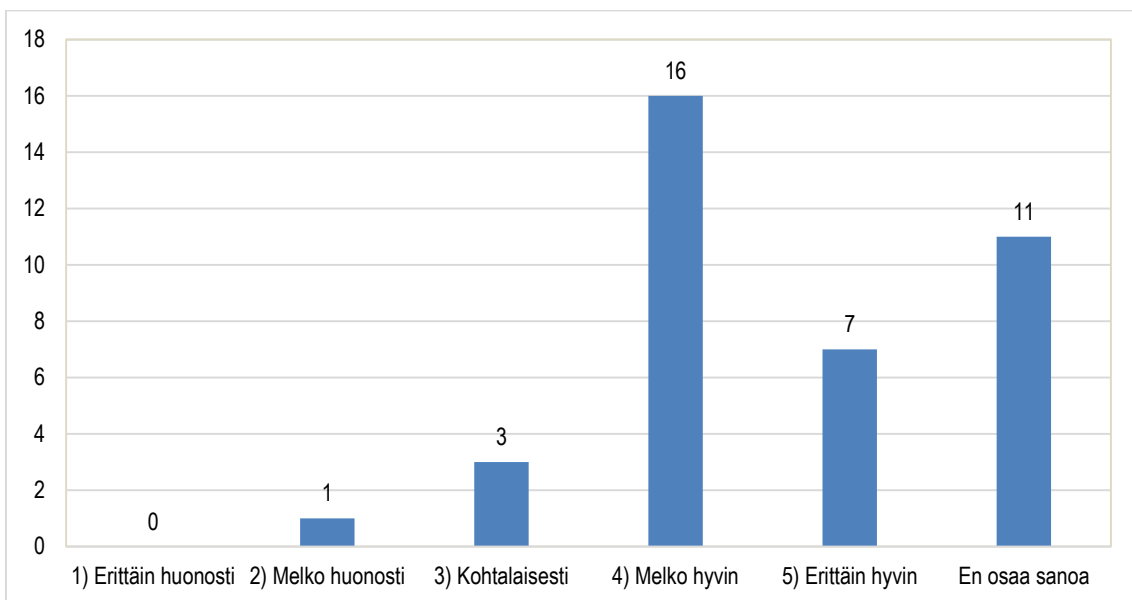
KUVIO 28. *Lainattavat laitteet (kannettavat videonauhurit ja tietokoneet)? (n=38)*

Seuraava kysymys käsitteli varauksia, varaushylyä ja uutuuksia. Noin puolet vastaajista ei osannut sanoa tähän mitään. Melko hyvänä niitä piti seitsemän (18 %), erittäin hyvänä kuusi (16 %), kohtalaisena kolme (8 %) ja melko huonona kaksi (5 %).



KUVIO 29. Varaukset, varaushylly, uutuudet? (n=38)

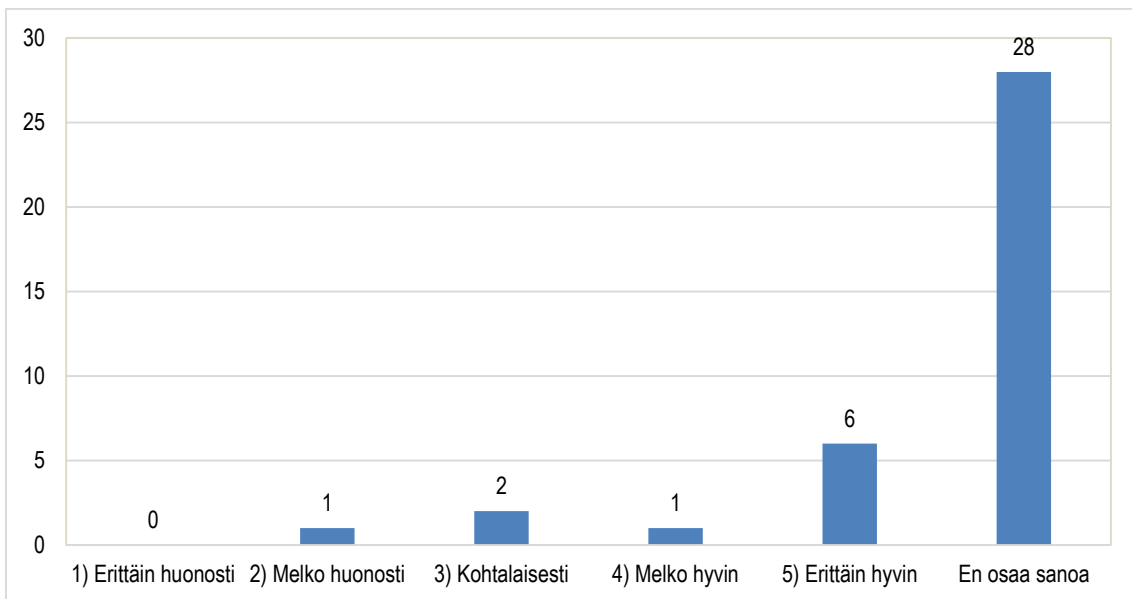
Kirjaston opasteita ja kylttejä piti melko hyvänä 16 (42 %) ja erittäin hyvänä seitsemän (18 %). Vain yksi piti niitä melko huonona ja kukaan ei pitänyt niitä erittäin huonona. Tähän kohtaan ei osannut sanoa mitään 11 (29 %).



KUVIO 30. Opasteet ja kyltit? (n=38)

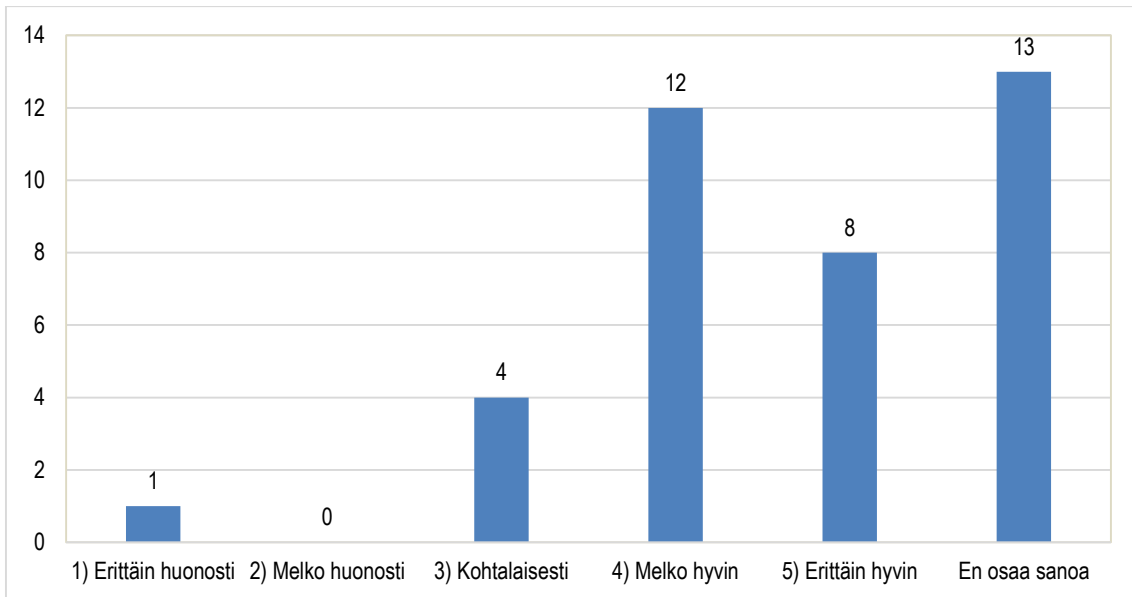
Tiedonhakuklinikkaa koskevassa kysymyksessä odotetusti selvä enemmistö, 32 (84 %) ei osannut vastata kysymykseen. Se selittyy palvelun huonolla tunnettavuudella. Loput vastauksista jakautuivat melko tasaisesti eri vaihtoehtojen välillä, ainoastaan erittäin huonona niitä ei pitänyt kukaan.

Äänipajaa piti erittäin hyvänä kuusi (16 %). Kuitenkin suurin osa, 28 (74 %), ei osannut sanoa tähän kohtaan mitään. Kukaan vastaajista ei pitänyt sitä erittäin huonona. Tämänkin palvelun kohdalla sen huono tunnettavuus vaikutti vastauksiin.



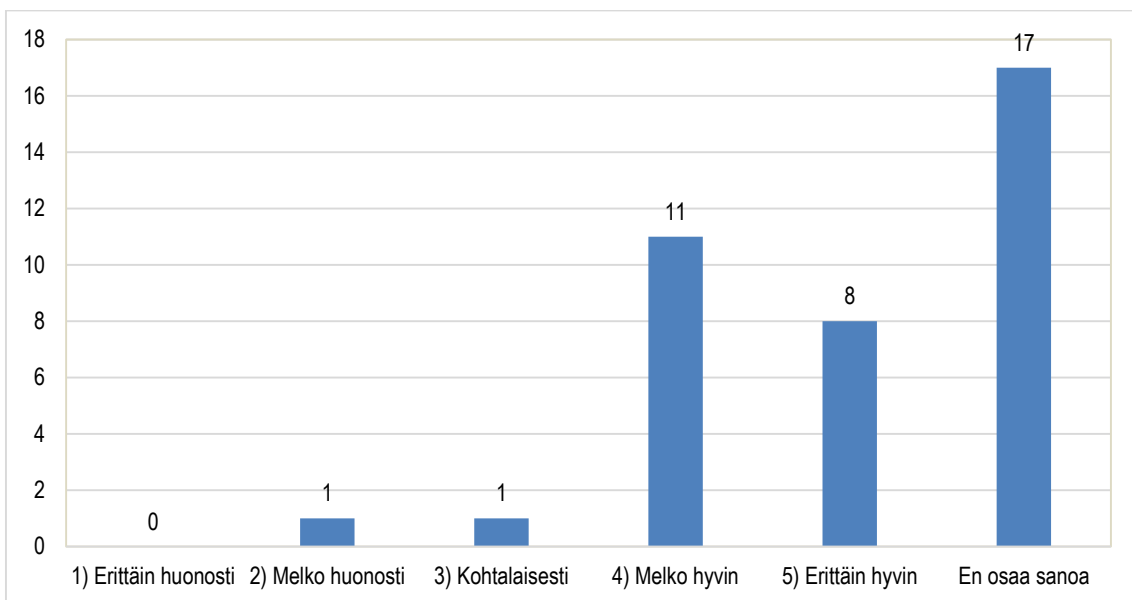
KUVIO 32. Äänipaja? (n=38)

Käsikirjastoa/ryhmytötilaa piti erittäin hyvänä kahdeksan (21 %) ja melko hyvänä 12 (32 %). Neljä vastaajaa piti sitä kohtalaisena ja yksi vastaajista erittäin huonona. 13 (34 %) vastaajista ei osannut sanoa tähän kohtaan mitään.



KUVIO 33. Käsikirjasto/ryhmätyötila? (n=38)

Kirjaston itsepalvelua koskevassa kysymyksessä noin puolet piti sitä joko erittäin hyvänä, kahdeksan (21 %) tai melko hyvänä, 11 (29 %). 17 (45 %) vastaajista ei osannut sanoa mitään. Kohtalaisena tai melko huonona sitä piti kumpanakin yksi.



KUVIO 34. Itsepalvelu (ajat, tilat, lainaus ja palautus)? (n=38)

5.4 Käyttäjien toiveet ja kehittämisehdotukset

Kyselyn loppuun jätimme vapaaehtoisen avoimen kysymyksen, jossa vastaajilla oli mahdollisuus antaa vapaasti palautetta kirjastolle. Saimme tähän kysymykseen yhteensä 17 vastausta. Vastaukset olivat hyvin monimuotoisia. Suurin osa oli kehittämisehdotuksia, mutta myös positiivista palautetta tuli.

Myönteistä palautetta saivat erityisesti asiakaspalvelu, jota keuhuttiin mukavaksi, erittäin palveluaitiiksi ja asiantuntevaksi. Myös kirjaston aineiston laajuutta keuhuttiin. Kirjastoa jopa kiitettiin runsain sanoin osassa vastauksista.

Useammassa palautteessa toivottiin hieman pidempiä ja joustavampia aukioloaikoja, mahdollisesti myöhempään. Moni myös toivoi enemmän musiikin tai musiikinteorian kirjoja kirjaston kokoelmiin. Vastauksissa nousi myös esille toive, ettei musiikkialan kansainvälisten aikakausjulkaisujen paperiversioiden tilaamista lopetettaisi. Useampi vastaaja ihmetteli sitä, miksi nuottivihot ovat erillisissä kansioissa, eivätkä sellaisenaan hyllyssä, jolloin niiden selaaminen helpottuisi.

Lopuissa vastauksissa nousi esiin yksittäisiä asioita, kuten toivottiin opastettua kierrosta yliopisto-opiskelijoille ja enemmän tietoa uutuuksista. Vastaajat olivat myös törmänneet ongelmiin tietokoneiden ja itsepalvelulainauksen kanssa. Myös nettisivujen ulkoasua haluttiin paremmaksi ja pistorasiallisia työtiloja toivottiin lisää.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kyselyn vastausprosentti jäi hieman matalaksi. Eri ryhmät eivät olleet vastauksissa kovin tasaisesti edustettuna. Suurin osa vastaajista oli Jyväskylän ammattikorkeakoulun tai yliopiston opiskelijoita, mutta myös ammattiopiston henkilökunnalta tuli runsaasti vastauksia. Sen sijaan yliopiston ja ammattikorkeakoulun henkilökunta ei ole vastauksissa edustettuina kuin yhden vastaajan voimin. Vastaajien opiskeluvuodet olivat jakautuneet melko tasaisesti eri vuosikursseille, ainoastaan ensimmäisen vuoden opiskelijat olivat selvästi aliedustettuina. Kaikki kyselyyn vastanneet henkilökunnan edustajat olivat opettaneet tai työskennelleet pitkään, yli 15 vuotta.

Vastaajista selkeästi suurin osa käytti kirjastoa tai sen palveluja joko viikoittain, kuukausittain tai harvemmin kuin kerran kuussa. Nämä kolme vaihtoehtoa saivat suurin piirtein yhtä suuren osan vastaajista. Vastaajista vain hyvin pieni osa käytti kirjastoa päivittäin tai ei käyttänyt sitä lainkaan. Näiden perusteella voidaan sanoa, että Musiikkikampuksen kirjasto ja sen palvelut ovat melko käytettyjä asiakkaiden keskuudessa.

Tunnetuimmat palvelut olivat kirjaston kokoelmat/aineistot, e-aineistot, Janet/Finna-tietokanta, kopiointi/skannaus/tulostaminen, luku- ja työskentelypaikat, lehdet ja lehtilukusali, asiakaspalvelu sekä kirjaston sivut ja oppaat. Lähes kaikki vastaajat tunsivat nämä palvelut. Käytetyimmät palvelut puolestaan olivat kokoelma/aineistot, asiakaspalvelu, Janet/Finna-tietokanta ja kopiointi/skannaus/tulostaminen. Selvästi suurin osa ilmoitti käyttävänsä näitä palveluja.

Huonoiten tunnettuja palveluja olivat lainattavat laitteet, tiedonhakuclinikka, Opparisauna, äänipaja ja palautuslaatikot. Näitä palveluja olisikin syytä tuoda paremmin esille. Etenkin Opparisauna oli vastaajille hyvin tuntematon palvelu; vain joka kymmenes vastaaja tunsu palvelun. Joka kolmas vastaaja ei myöskään ollut tietoinen palautuslaatikoista. Yli puolet vastaajista kuitenkin tiesi nämäkin palvelut Opparisaunaa lukuunottamatta.

Musiikkikampuksen kirjaston palvelut vastasivat käyttäjien tarpeita kokonaisuudessaan melko hyvin. Etenkin asiakaspalvelu ja lehdet/lehtilukusali saivat erittäin hyvän arvosanan. Myös kirjaston tarjoama kopiointi/skannaus/tulostaminen sekä itsepalvelu vastasivat käyttäjien tarpeita erityisen hyvin. Nämä neljä palvelua olivat onnistuneet käyttäjien mielestä parhaiten. Avoimessa kysymyksessäkin keuhuttiin erityisesti asiakaspalvelua.

Palveluista huonoiten arvosteltiin kirjaston sivut ja oppaat sekä tiedonhakuklinikka. Muut palveluista onnistuivat joka tapauksessa melko hyvin. Noin puolet kokivat kirjaston sivut tai oppaat kohdallaiseksi tai melko huonoksi. Tiedonhakuklinikka taas jakoi mielipiteet vahvasti, tosin vain pieni osa osasi arvostella sen ylipäättäen.

Kirjaston palvelut olivat kokonaisuudessaan melko hyvin tunnettuja useimpien palveluiden osalta. Kuitenkin osa palveluista ei ollut kovin hyvin käyttäjien tiedossa. Myös käytetyimmät palvelut olivat odotetun kaltaiset. Vähemmän käytetyt palvelut voisivat olla suositumpia, mikäli niiden olemassaolo tiedostettaisiin paremmin käyttäjien keskuudessa. Palvelut myös vastasivat käyttäjien tarpeita kokonaisuudessaan melko hyvin. Käyttäjien avoimissa vastauksissa nousi esille toive joustavammista aukioloajoista ja tarve saada enemmän musiikin kirjoja kokoelmiin.

7 POHDINTA

Tutkimuksemme tavoitteena oli saada käyttäjien kokemuksia kirjaston toimivuudesta eri osa-alueilta. Tarkoitus oli saada vastaus kahteen pääkysymykseen, joista ensimmäinen oli miten hyvin Musiikkikampuksen kirjaston palvelut tunnetaan. Jälkimmäinen pääkysymyksemme oli, miten hyvin kirjaston kokoelmat/palvelut vastaavat käyttäjien tarvetta.

Valitsimme sähköisellä kyselylomakkeella suoritettavan kyselytutkimuksen, sillä se tuntui käyttökelpoisimmalta. Haastatteluilla suoritettava kysely olisi ollut resurssit huomioon ottaen liian hankalasti toteutettavissa. Päätimme rajata tutkimuksen koskemaan vain Musiikkikampuksen opiskelijoita ja henkilökuntaa, sillä kyseiset käyttäjät muodostavat kirjaston pääasiallisen käyttäjäryhmän ja tutkimus on helppo toteuttaa valmiiden sähköpostilistojen avulla. Kyselyn kestoksi päätimme kaksi viikkoa, myöhemmin lisäsimme aikaa vielä viikolla.

Saimme kyselyyn mielestämme riittävän määrän vastauksia pystyäksemme muodostamaan jonkinlaisen kuvan kirjaston vahvoista ja heikoista puolista. Vastaajien määrän perusteella ei voida kuitenkaan tehdä liian vahvoja yleistyksiä. Luultavasti markkinoimalla kyselyämme paremmin olisimme voineet saada vielä suuremman vastaajamäärän. Kyselyn markkinointi oli kuitenkin haasteellista, koska emme kuulu kyseisiin itse kyseisiin organisaatioihin, ja vastaajat koostuvat kolmesta eri oppilaitoksesta. Saimme opinnäytetyöllämme vastattua mielestämme hyvin tutkimuskysymyksiin ja tuloksemme ovat hyödyllisiä toimeksiantajallemme.

Sovimme kirjaston henkilökunnan kanssa tutkimuksen toteutuksen aikataulusta elokuussa, ja saimme kyselylomakkeen valmiiksi syyskuun puoleen väliin mennessä. Pysyimme opinnäytetyön aikataulussa erittäin hyvin, vaikka kyselyn aukioloaikaa pitikin hiukan pidentää sähköpostilistoihin liittyvien ongelmien vuoksi.

Opinnäytetyömme toteuttamisen suurimpana ongelmana oli kyselylomakkeen oikeanlainen muotoilu ja rajaus, josta kuitenkin selvisimme mielestämme hyvin. Valmiiseen kyselylomakkeeseen ei jäänyt juurikaan mitään tulkinnanvaraista. Lisäksi aavistuksen kiireinen aikataulu johti runsaasiin työtunteihin lyhyen aikavälin sisällä. Myös tulosten analysointi oli osittain haastavaa ja niiden havainnollistavaan esitystapaankin piti kiinnittää erityistä huomiota.

Jatkoa ajatellen tällaisen kyselyn toteuttamisessa tulisi varata enemmän aikaa käytännön asioiden hoitoon, kuten sähköpostilistoihin ja kyselyn markkinointiin. Tärkeää olisi myös tietää tarkalleen mitä halutaan saada selville ja miettiä riittävätkö resurssit siihen.

Huonoiten tunnettujen palvelujen markkinointiin panostamalla niiden tunnettavuutta voitaisiin varmasti parantaa. Jos tällaiset palvelut koetaan tärkeänä, tulisi ne saattaa paremmin käyttäjien tietoon. Hyvin tunnettujen ja käytettyjen palvelujen laatu tulisi jatkossakin pyrkiä pitämään korkealla tasolla, näiden palveluiden ollessa tärkeitä kirjaston toimivuuden kannalta.

Mikäli haluttaisiin saada tarkempaa tietoa yksittäisistä palveluista, tulisi tutkimus toteuttaa eri tavalla. Esimerkiksi Opparisaunaa ei selkeästikään ole käyttänyt riittävän moni asiakas, että tällaisella laajamittaisella kyselyllä saataisiin riittävän laaja otos henkilöistä, jotka tuntevat sen. Parempi idea olisi kohdistaa tutkimus koskemaan vain käyttäjiä joiden jo tiedetään käyttävän kyseistä palvelua. Käyttäjille kannattaisi esimerkiksi Opparisaunan yhteydessä antaa täytettäväksi kyseisen palvelun laatua arvioiva kyselylomake.

Jatkotutkimuksena suosittelimme vastaavanlaisen tutkimuksen tekemistä noin viiden vuoden kuluessa, jotta nähdään onko edellä mainittuihin ongelmiin puututtu ja saatu niihin parannusta. Luultavasti kyselyssä mainitsemiimme heikkoihin kohtiin, kuten eräiden palveluiden tunnettavuuteen, panostamalla käyttäjätyytyväisyyttä voidaan saada entistä korkeammaksi. Lisäksi kirjaston verkkosivuja kannattaa luultavasti kehittää selkeämmiksi.

LÄHTEET

Florida State University 2014. Allen Music Library survey. Viitattu 2.10.2015, <http://www.music.fsu.edu/Quicklinks/Music-Library/About-the-Library/Survey>.

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. 11. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

IAML 2015. IAML'S principal aims & objectives. Viitattu 2.9.2015, <http://www.iaml.info/iamls-principal-aims>.

Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2015a. Musiikkikampuksen kirjasto. Viitattu 8.9.2015, <http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Yhteystiedot/Musiikkikampuksen-kirjasto/>.

Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2015b. Etusivu. Viitattu 8.9.2015, <http://www.jamk.fi/fi/Palvelut/kirjasto/Etusivu/>.

Kostagiolas, P. 2015. Keeping the score: Outreach services and collaboration for academic music libraries in financially straitened times. *Library Management* 36 (6/7), 495-510.

Larossi, G. 2006. *The Power of Survey Design*. Washington, D.C.: The World Bank.

Loc.gov 2015. Fascinating Facts about Library of Congress. Viitattu 18.9.2015, <https://www.loc.gov/about/fascinating-facts/>.

MLA 2015. MLA History. Viitattu 8.9.2015, <http://www.musiclibraryassoc.org/?page=MLAHistory>.

Musiikkikirjastot.fi 2015. Suomen musiikkikirjastoyhdistys ry. Viitattu 14.9.2015, <http://www.musiikkikirjastot.fi/loyda-musiikkia-ja-musiikkitietoa/suomen-musiikkikirjastoyhdistys/>.

Poroila, H. 2011. Musiikkikirjastot isojen haasteiden edessä, eli Joko se kultakausi oli ja meni? Artikkel, Viitattu 2.9.2015. <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:KRtCG9xKe6AJ:https://www2.seinajoki.fi/kirjasto/.maakuntakirjastokoukset2011.html/38999.pdf+&cd=1&hl=fi&ct=clnk&gl=fi>.

Suomalainen musiikkikampus 2015. Musiikkikampus. Viitattu 8.9.2015, <http://www.musiikkikampus.fi/musiikkikampus>.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehittä. Helsinki: Tammi.

1. Mihin näistä kuulut? (valitse tarvittaessa useampi) *

- Opiskelija, Jyväskylän ammattikorkeakoulu
- Opiskelija, Jyväskylän yliopisto
- Opiskelija, Jyväskylän ammattiopisto
- Henkilökunta, Jyväskylän ammattikorkeakoulu
- Henkilökunta, Jyväskylän yliopisto
- Henkilökunta, Jyväskylän ammattiopisto

2. Monettako vuotta opiskelet? (Tämä kysymys on vain opiskelijoille)

- 1. vuotta
- 2. vuotta
- 3. vuotta
- 4. vuotta
- ≥ 5. vuotta

Montako vuotta olet opettanut/työskennellyt? (Tämä kysymys on vain henkilökunnalle)

- 1-3 vuotta
- 4-6 vuotta
- 7-9 vuotta
- 10-14 vuotta
- ≥ 15 vuotta

3. Kuinka usein käyt Musiikkikampuksen kirjastossa/käytät sen palveluita? *

- Päivittäin
- 2-3 päivänä viikossa
- Viikoittain

- Kuukausittain
- Harvemmin kuin kerran kuussa
- En käytä kirjaston palveluita

4. Tiedätkö seuraavat Musiikkikampuksen kirjaston palvelut ja oletko käyttänyt niitä?

4.1 Kokoelma/aineistot, nuotit, levyt? *

- Tiedän, olen käyttänyt
- Tiedän, en ole käyttänyt
- En tunne palvelua

4.2 E-aineistot? *

- Tiedän, olen käyttänyt
- Tiedän, en ole käyttänyt
- En tunne palvelua

4.3 Janet/Finna-tietokanta? *

- Tiedän, olen käyttänyt
- Tiedän, en ole käyttänyt
- En tunne palvelua

4.4 Kopiointi/skannaus/tulostaminen/monitoimilaitteet? *

- Tiedän, olen käyttänyt
- Tiedän, en ole käyttänyt
- En tunne palvelua

4.5 Luku- ja työskentelypaikat? *

- Tiedän, olen käyttänyt
- Tiedän, en ole käyttänyt
- En tunne palvelua

4.6 Lehdet/lukusali? *

- Tiedän, olen käyttänyt
- Tiedän, en ole käyttänyt
- En tunne palvelua

4.7 Lainattavat laitteet (kannettavat videonauhurit ja tietokoneet)? *

- Tiedän, olen käyttänyt
- Tiedän, en ole käyttänyt
- En tunne palvelua

4.8 Tiedonhakuklinikka? *

- Tiedän, olen käyttänyt
- Tiedän, en ole käyttänyt
- En tunne palvelua

4.9 Opparisauna (henkilökohtainen aika)? *

- Tiedän, olen käyttänyt
- Tiedän, en ole käyttänyt
- En tunne palvelua

4.10 Äänipaja? *

- Tiedän, olen käyttänyt
- Tiedän, en ole käyttänyt
- En tunne palvelua

4.11 Käsikirjasto, ryhmätyötila ja muut käsikirjaston työpisteet? *

- Tiedän, olen käyttänyt
- Tiedän, en ole käyttänyt
- En tunne palvelua

4.12 Palautuslaatikot? *

- Tiedän, olen käyttänyt
- Tiedän, en ole käyttänyt
- En tunne palvelua

4.13 Asiakaspalvelu/neuvonta? *

- Tiedän, olen käyttänyt
- Tiedän, en ole käyttänyt
- En tunne palvelua

4.14 Kirjaston sivut ja oppaat? *

- Tiedän, olen käyttänyt
- Tiedän, en ole käyttänyt
- En tunne palvelua

4.15 Itsepalveluajat, -tilat, -palautus ja lainaus? *

- Tiedän, olen käyttänyt
- Tiedän, en ole käyttänyt

En tunne palvelua

5. Miten seuraavat palvelut vastaavat tarpeitasi 1-5?

5.1 Kokoelma/aineistot (laajuus ym.)? *

- 1) Erittäin huonosti
- 2) Melko huonosti
- 3) Kohtalaisesti
- 4) Melko hyvin
- 5) Erittäin hyvin
- En osaa sanoa

5.2 Asiakaspalvelu? *

- 1) Erittäin huonosti
- 2) Melko huonosti
- 3) Kohtalaisesti
- 4) Melko hyvin
- 5) Erittäin hyvin
- En osaa sanoa

5.3 Janet/Finna-tietokanta (aineiston hakeminen ym.)? *

- 1) Erittäin huonosti
- 2) Melko huonosti
- 3) Kohtalaisesti
- 4) Melko hyvin
- 5) Erittäin hyvin
- En osaa sanoa

5.4 Musiikkikampuksen kirjaston sivut ja oppaat? *

- 1) Erittäin huonosti
- 2) Melko huonosti
- 3) Kohtalaisesti
- 4) Melko hyvin
- 5) Erittäin hyvin
- En osaa sanoa

5.5 Aukioloajat (riittävyys, tiedotus ym.)? *

- 1) Erittäin huonosti
- 2) Melko huonosti
- 3) Kohtalaisesti
- 4) Melko hyvin
- 5) Erittäin hyvin
- En osaa sanoa

5.6 Kirjaston tarjoama kopiointi, skannaus ja tulostus? *

- 1) Erittäin huonosti
- 2) Melko huonosti
- 3) Kohtalaisesti
- 4) Melko hyvin
- 5) Erittäin hyvin
- En osaa sanoa

5.7 Lehdet ja lehtilukusali? *

- 1) Erittäin huonosti
- 2) Melko huonosti
- 3) Kohtalaisesti

- 4) Melko hyvin
- 5) Erittäin hyvin
- En osaa sanoa

5.8 Luku- ja työskentelytilat? *

- 1) Erittäin huonosti
- 2) Melko huonosti
- 3) Kohtalaisesti
- 4) Melko hyvin
- 5) Erittäin hyvin
- En osaa sanoa

5.9 Lainattavat laitteet (kannettavat videonauhurit ja tietokoneet)? *

- 1) Erittäin huonosti
- 2) Melko huonosti
- 3) Kohtalaisesti
- 4) Melko hyvin
- 5) Erittäin hyvin
- En osaa sanoa

5.10 Varaukset/varaushylly/uutuudet? *

- 1) Erittäin huonosti
- 2) Melko huonosti
- 3) Kohtalaisesti
- 4) Melko hyvin
- 5) Erittäin hyvin
- En osaa sanoa

5.11 Opasteet ja kyltit? *

- 1) Erittäin huonosti
- 2) Melko huonosti
- 3) Kohtalaisesti
- 4) Melko hyvin
- 5) Erittäin hyvin
- En osaa sanoa

5.12 Tiedonhakuklinikka (päivystysaika) ja opparisauna (henkilökohtainen aika)? *

- 1) Erittäin huonosti
- 2) Melko huonosti
- 3) Kohtalaisesti
- 4) Melko hyvin
- 5) Erittäin hyvin
- En osaa sanoa

5.13 Äänipaja? *

- 1) Erittäin huonosti
- 2) Melko huonosti
- 3) Kohtalaisesti
- 4) Melko hyvin
- 5) Erittäin hyvin
- En osaa sanoa

5.14 Käsikirjasto/ryhmätyötila? *

- 1) Erittäin huonosti
- 2) Melko huonosti
- 3) Kohtalaisesti
- 4) Melko hyvin
- 5) Erittäin hyvin

En osaa sanoa

5.15 Itsepalvelu (ajat, tilat, lainaus ja palautus)? *

1) Erittäin huonosti

2) Melko huonosti

3) Kohtalaisesti

4) Melko hyvin

5) Erittäin hyvin

En osaa sanoa

6. Vapaa sana. Esim. mitä toivoisit kirjastolta, mitä kehitettävää?
