

Opinnäytetyö (AMK)

Kirjasto- ja tietopalvelu

Pkitis15

2018

Meri Pohjola ja Julia Takaveräjä

# TURUN AMK:N MUSIIKINOPISKELIJOIDEN KIRJASTONKÄYTTÖ

– musiikkiaineistojen käyttötottumukset  
Linnankadun kirjastossa

Meri Pohjola & Julia Takaveräjä

## TURUN AMK:N MUSIIKINOPISEKELIJOIDEN KIRJASTONKÄYTTÖ

- musiikkiaineistojen käyttötottumukset Linnankadun kirjastossa

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten Turun AMK:n Linnankadun toimipisteen opiskelijat eli musiikkipedagogian opiskelijat käyttävät kampuksensa musiikkiaineistoa ja missä kirjastonkäyttöön liittyvissä ongelmissa he kääntyvät kirjaston henkilökunnan puoleen. Lisäksi opinnäytetyössä perehdytään musiikkikirjastotyön haasteisiin. Opinnäytetyön tarkoitus on tukea Turun AMK:n Linnankadun kirjaston musiikkipalvelujen kehittämistä.

Tiedonkeruutapoina käytettiin sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista tutkimustapaa. Musiikkipedagogian opiskelijoille laadittiin kirjastonkäyttöä koskeva kysely, johon pystyi vastaamaan verkossa tai Linnankadun kampuskirjastosta saatavalla lomakkeella. Opiskelijoiden lisäksi haastateltiin kolmea pedagogiseen osaamiseen erikoistunutta musiikinopettajaa ja kahta Linnankadun kampuskirjastossa työskentelevää asiantuntijaa. Kyselyyn vastasi kymmenen musiikkipedagogian opiskelijaa.

Teoriaosuudessa tutkittiin kirjaston palveluita, kuten asiakaspalvelua ja kokoelmatyötä yleisellä tasolla, kuten sitä, miten ne toteutetaan kirjastossa. Kirjastotyön teoreettisen tutkimisen lisäksi tutkittiin tarkemmin musiikkikirjastoja, kuten esimerkiksi sitä, mitä musiikkikirjastotyö on ja mikä tekee siitä haastavan.

Tutkimuksen tuloksien perusteella Linnankadun musiikinopiskelijat ovat tyytyväisiä kampuskirjastonsa musiikkiaineistoon ja asiakaspalveluun. Erityisesti asiakaspalvelu sai positiivista palautetta ja nuottiaineistoa lainataan eniten opiskelu- ja vapaa-ajan tarkoituksiin. Musiikin suoratoistopalveluissa, kuten Naxosin ja Medici.tv-palveluissa, ilmeni heikkoa käyttöä, jonka syyksi mainittiin heikko löytyvyys.

### ASIASANAT:

kirjastonkäyttö, musiikkiaineisto, kampuskirjasto, kirjastopalvelut, asiakaspalvelu  
musiikkikirjastotyö, musiikinopiskelijat

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Library and information studies

2018| 48 + 4

Meri Pohjola & Julia Takaveräjä

# MUSIC STUDENTS' LIBRARY USAGE AT TUAS LINNANKATU CAMPUS

- Using Habits of Music Material at TUAS Linnankatu Campus Library

The objective of the thesis was to find out how TUAS music pedagogy students use the music material in their campus library and what the library usage problems are when they need the library staff's help. In addition, the thesis discusses the challenges of music library work. The objective of the thesis is also to support the development of TUAS Linnankatu Campus Library's services.

Qualitative and quantitative methods were used to collect information. A survey about library usage was made for the students. They had the choice of answering the survey either online or at Linnankatu Campus Library. In addition, three music pedagogy lecturers and two TUAS Linnankatu Campus' librarians were interviewed. Ten music pedagogy students answered the survey.

The library services such as customer service and collection development were researched generally, in other words how they are organized in libraries. In addition to theoretical library work research, music libraries' were studied more closely, for example what music library work is like and what makes it challenging.

According to the results, the music pedagogy students are satisfied with the music material and the customer service at Linnankatu Campus Library. Especially the customer service received positive feedback. The music online services like Naxos and Medici.tv were poorly used because of the weak findability.

## KEYWORDS:

library usage, music material, campus library, library services, customer service, music library work, music students

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>1</b>
<b>2 ASIAKKAAN KIRJASTO</b>	<b>3</b>
2.1 Palvelun ja asiakkuuden määritelmä	3
2.2 Kirjastojen palvelutuotteet	3
2.2.1 Neuvontatyö	4
2.2.2 Kokoelmatyö	6
2.3 Kirjaston käyttämisen syyt	7
2.4 Palveluiden arviointi ja järjestäminen	8
<b>3 MUSIIKKI KIRJASTOISSA</b>	<b>10</b>
3.1 Suomen musiikkikirjastojen historia	10
3.2 Erilaisia musiikin suoratoistopalveluita	10
3.3 Musiikkikirjastotyö	11
3.4 Tekijänoikeudet	11
3.5 Musiikkiaineisto	12
3.6 Musiikkikirjaston asiakkaat	12
3.7 Musiikkiaineiston hankinta	13
3.8 Dokumentointi: luettelointi, luokitus ja indeksointi	13
3.9 Nykypäivä ja tulevaisuudenkuva	14
<b>4 LINNANKADUN KAMPUSKIRJASTO</b>	<b>16</b>
4.1 Turun ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelut	16
4.1.1 Linnankadun kampuskirjaston aineisto	16
4.1.2 Linnankadun musiikkiaineisto	18
<b>5 . TUTKIMUSMENETELMÄT</b>	<b>20</b>
5.1 Kysely	20
5.2 Teemahaastattelut	21
<b>6 TULOKSET</b>	<b>22</b>
6.1 Opiskelijoiden vuosikurssi ja pääinstrumentti	22
6.2 Musiikinkuuntelutottumukset	24
6.3 Erilaisten suoratoistopalveluiden käyttö	24
6.4 Kirjastossa käymisen arviointi ja musiikkiaineistojen lainaaminen	25

6.5 Musiikkiaineiston lainaaminen ja käyttö	26
6.6 Naxosin ja Medici.tv:n käyttäminen	27
6.7 Asiakaspalvelu ja kehittämissuhteet	29
<b>7 HAASTATTELUT</b>	<b>31</b>
7.1 Linnankadun kampuskirjaston asiantuntijat	31
7.1.1 Tietopalvelusihteeri	31
7.1.2 Informaatikko	32
7.2 Musiikin opettajat	33
7.2.1 Altoviulun opettaja	33
7.2.2 Sellonsoiton opettaja	33
7.2.3 Laulunopettaja	34
<b>8 POHDINTA</b>	<b>35</b>
8.1 Työn suorittaminen ja arviointi	35
8.2 Tulokset	36
8.3 Luotettavuuden arviointi	38
8.4 Johtopäätökset ja ehdotukset	39
<b>LÄHTEET</b>	<b>41</b>
<b>KYSELY</b>	<b>44</b>

# 1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin, miten Turun ammattikorkeakoulun musiikinopiskelijat käyttävät kampuksensa eli Linnankadulla toimivan kirjaston musiikkiaineistoa ja missä asioissa he kääntyvät henkilökunnan puoleen. Samalla otettiin selvää, mitä mieltä he ovat palveluiden nykytilasta, kuten asiakaspalvelun ja musiikkipalveluiden tarpeellisuudesta ja toimivuudesta. Opinnäytetyömme toimeksiantaja on Turun ammattikorkeakoulun kirjastot.

Linnankadun toimipisteen kirjasto on Turun ammattikorkeakoulun kampuskirjastoista ainoa, josta voi lainata musiikkiaineistoa. Musiikkikirjastoihin liittyvä aihe kiinnostaa meitä, koska musiikkiaineiston parissa työskenteleminen on haasteellisempaa. Pohdimme myös, eroaako ammattikorkeakoulukirjastotyö tavallisesta kirjastotyöstä. Tutkimuskohteiksi valikoituivat kokoelma, luettelointi sekä neuvontatyö, joka pyrkii vastaamaan erityisesti Turun ammattikorkeakoulun musiikkipedagogian opiskelijoiden tarpeisiin.

Samalla halusimme selvittää, kuinka paljon musiikin harrastamisesta on hyötyä musiikkikirjastotyössä. Musiikkikirjastotyöhön ajautuneella kirjastotyöntekijällä voi olla ryhtymisen taustalla omakohtainen kiinnostus musiikkiin (Karttunen 1992, 54). Heikki Poroila mainitsee kirjassaan Asiakasta ajatellen – ajatuksia hyvästä musiikin dokumentoinnista (2011, 26-27), että musiikkikirjastotyön tekeminen on ammattipätevyyden hankkimiseksi hyvin keskeistä ja koulutus hankitaan ennemminkin tekemällä sitä työtä. Pelkästään musiikki-sana on hyvin laaja ja monimutkainen käsite. Musiikilla on paljon erityispiirteitä. Niiden takia musiikki on kirjaston aineistona hyvin haastavaa hakea ja dokumentoida. Niiden huomiointi on kirjastotyössä tärkeää, jotta kyseisen aineiston tiedonhaku tapahtuu tehokkaasti ja toimivasti (Tastula 2012, 114.) Esimerkiksi yhdestä nuottiteoksesta voi olla sekä piano- että viulusovitus olemassa, joten täytyy tunnistaa, kumpaa haetaan. Lisäksi syvälinen musiikintuntemus on välttämätöntä, jotta dokumentointityö onnistuu (Poroila 2011, 29). Toivomme opinnäytetyön auttavan Linnankadun kampuskirjaston musiikkipalveluiden kehittämisessä.

Tutkimus toteutettiin määrällisesti ja laadullisesti. Turun ammattikorkeakoulun musiikinopiskelijoille laadittu kysely toteutettiin määrällisen menetelmän keinoin, ja asiantuntijoiden eli Turun ammattikorkeakoulun musiikinopettajien ja Linnankadun kirjaston ammattilaisten haastattelemisen edustaa kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää.

Asiantuntijahaastattelujen tuloksia analysoitiin laadullisesti. Kyselyn vähäisen vastajamäärän vuoksi opiskelijoidenkin kyselyt analysoitiin laadullisesti.

Opinnäytetyön teoriaosuus on jaettu kolmeen lukuun. Ensimmäisessä luvussa käsitellään kirjaston palveluita ja niiden käyttöä. Lisäksi tarkastellaan, miten kirjastot pyrkivät järjestämään palvelunsa. Opinnäytteessä keskityttiin erityisesti siihen, miten kirjaston asiakas huomioidaan asiakaspalvelussa ja kokoelmatyössä. Toisessa luvussa tuodaan esiin tarkemmin kirjastojen musiikkipuolta eli miten musiikkiaineistosta tuli osa kirjastopalveluja, millaista musiikkikirjastotyö on, ketkä todennäköisimmin käyttävät musiikkikirjaston palveluita ja miltä musiikkipalvelujen tilanne näyttää. Kolmannessa luvussa esitellään opinnäytetyön kohteen eli Linnankadun kampuskirjaston palveluita ja kokoelmaa.

Tärkeimpänä lähteenä olivat Heikki Poroilan kirjat, kuten Asiakasta ajatellen –ajatuksia hyvästä musiikin dokumentoinnista (2011) ja Musiikkikirjastotoiminnan käsikirja (1986), koska molemmat antoivat perustelevia kuvauksia musiikkikirjastotyön haasteellisimmista työtehtävistä. Myös Pihlaja Juhanin teos Kirjastonkäyttö (2004) auttoi kyselyn kysymysten laatimisessa, koska kyselyn tarkoituksena oli juuri kirjastokäytön selvittäminen. Muut merkittävät lähteet ovat Maisa Lovion ja Vuokko Tiihosen teos Kirjaston asiakaspalvelu (2005) ja Tastulan artikkeli Musiikin ja musiikkiaineiston ominaisuuksia tiedonhaun näkökulmasta - miten musiikkia kysytään ja miten sitä haetaan (2012) teoksesta Kirjastojärjestelmät vai kirjastot ilman järjestelmää: kirjastojen tietojärjestelmien suunnittelu, hankinta ja käyttöönotto. Kun asiakaspalvelun käsitettä tutki laajemmin, tarvittava lisätieto löytyi juuri liiketalouden kirjoista, kuten Reinboth Camillan teoksesta Johda ja kehitä asiakaspalvelua (2008).

Suurin osa musiikkikirjastoja käsittelevistä teoksista olivat 1980-luvun tai 2000-luvun puolelta ja samalta tekijältä eli Heikki Poroilalta. Uusimmat teokset ovat 2010-luvun alkupuolelta ja käsittelivät järjestelmien osuutta musiikkikirjastossa kuten tiedonhakua eli lähteitä löytyi kyllä, mutta kuitenkin niukasti. Uusimmat tiedot musiikkikirjastoista löytyivät verkosta.

Kirjastopalveluihin liittyvää aineistoa löytyi paljon, erityisesti jos käsittelivät yleisiä kirjastoja. Lähivuosina julkaistut aineistot kuten Veera Ristikartanon ja Antti Virrankoskin toimittama Eräpäivä! voimasanoja kirjastosta (2011) ja Arja Juntusen ja Jarmo Saartin Ulos kirjastosta! Kirjastojen markkinointiviestintä (2014) toimivat lähteinä, jotka tarjosivat parhaiten tietoa nykyisistä kirjastopalveluista. Kun teoksia vertasi vanhimpiin teoksiin kuten Kirjastotyön perusteet (1984) ja Muuttuva neuvontatyö (1988) huomasi, etteivät tietyt asiat kuten neuvontatyön tarkoitus ole muuttunut vuosien kuluessa huomattavasti. Kokoelmatyötä tutkiessa Raine Wilénin ja Terttu Kortelaisen teos Kirjastokoelmien arvioinnin ja kehittämisen perusteet: teoria, menetelmä, käytäntö (2007) toimi parhaimpana lähteenä.

Ammattikorkeakoulukirjastoihin liittyvää aineistoa löytyi niin, että niistä mainittiin muutamana kerran kirjastopalveluaiheisissa teoksissa kuten Kirsti Kekin Kirjastosäännöstös (1999) ja Lovion ja Vuokko Tiihosen teoksessa Kirjaston asiakaspalvelu (2005). Teoksessa Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa - millaista osaamista kirjastot tarvitsevat (2007) oli artikkeli, joka kertoi tarkemmin korkeakoulukirjastotyössä vaadittavasta osaamisesta. Silti kaikki edellä mainitut aineistot ovat yli kymmenen vuoden takaa ja tietoa piti soveltaa hyödyntämällä muita lähteitä.

## 2 ASIAKKAAN KIRJASTO

Ihmiset käyttävät kirjastoa Suomessa monista eri syistä. Esimerkiksi korkeakoulussa opiskeleminen vaikuttaa henkilön kirjaston käyttöön (Pihlaja 2004, 61). Kirjasto toimii palveluorganisaationa, jonka tärkeimpänä tavoitteena on palvella asiakasta mahdollisimman hyvin (Lovio & Tiihonen 2005, 9). Esimerkiksi asiakaspalvelu ja kokoelma ovat kohteita, joihin erityisesti kiinnitetään huomiota kirjastotyössä (Pihlaja 2004, 35). Yleensä kun kirjastoissa pyritään parantamaan jotakin palvelua asiakkaan hyväksi, palvelun käyttäjä eli asiakas pyritään ottamaan huomioon.

### 2.1 Palvelun ja asiakkuuden määritelmä

Sanalla "palvelu" on paljon erilaisia määritelmiä. Palvelua voidaan kutsua toiminnaksi, joka helpottaa jotakuta tekemään jotakin. Se voi myös olla vuorovaikutus, teko, toiminta, suoritus tai tapahtuma. Palvelu voidaan luonnehtia myös kokemukseksi (Tuulaniemi 2011, 59.) Myös asiakas itse osallistuu palvelutapahtuman tuottamiseen, kun hän käyttää jotain tiettyä palvelua (Valvio 2010, 45). Esimerkiksi musiikkikirjaston asiakas osallistuu palvelutapahtuman tuottamiseen, kun hän lainaa sieltä aineistoa.

Kulttuuriset käsitykset ohjaavat sitä, mitä pidetään hyvänä palveluna. Esimerkiksi aasialaisessa kulttuurissa jokaista asiakasta kohdellaan täysin samalla tavalla eikä erityiskohtelua tietyille asiakkaille osoiteta. Työntekijöiden on näytettävä samanlaisilta eli niin sanotusti oltava toistensa kopioita kampauksineen ja työvaatteineen. Toisin sanoen yksilöllisyyttä ei korosteta. Asiakasta tai edes työntekijää korosteta yksilönä tai hän ei erotu muista nimilapulla vaan työntekijänumerolla. Vain palvelun yleiseen kohteliaisuuteen kiinnitetään huomiota aasialaisessa asiakaspalvelutyössä eniten. (Reinboth 2008, 59.)

Länsimäisessä kulttuurissa asiakkaan yksilöllisyyttä pidetään tärkeänä. Rupattelu koetaan hyvänä asiana asiakaspalvelussa, koska se osoittaa asiakkaan olevan tärkeä. Asiakkaalle on myös tärkeää saada tunne siitä, että työntekijät ovat häntä varten ja pitävät häntä tärkeänä (Reinboth 2008, 59.) Ihmiset arvostavat myös sitä, että heitä kohdellaan yksilöinä (Valvio 2010, 87). Asiakkaiden yksilöllisyyden lisäksi työntekijätkin nähdään yksilöinä. Joissakin paikoissa asiakaspalvelija erottuu muista asiakaspalvelijoista kyltillä, jossa kerrotaan hänen nimensä (Reinboth 2008, 59.)

Asiakkuudesta kuten palvelustakin on erilaisia määritelmiä. Esimerkiksi yritysmaailmassa asiakas on henkilö, joka toimii markkinointi- ja myytintoimenpiteiden kohteena. Asiakkaan ei tarvitse olla pelkästään yksilö, vaan se voi olla myös jokin ryhmä. Vaikka tietyn yrityksen asiakas ei olisikaan käyttänyt palvelua pitkään aikaan, hän pysyy asiakkaana. Sama asia toteutuu kirjastossakin. (Lovio & Tiihonen 2005, 19.)

### 2.2 Kirjastojen palvelutuotteet

Kirjastojen toiminnot ovat muodostuneet yleensä kirjaan liittyvistä tehtävistä. Kirjojen avulla on täytynyt tietyt päämäärät kuten tiedonvälitys, opiskelu, taiteelliset ja tieteelli-



set päämäärät, kasvatus ja ajanviete. Lähivuosina kirjastot ja tietopalvelut ovat kuitenkin saaneet uusia tehtäviä perinteisten rinnalle, joka johtuu kansainvälistymisestä, tieto- ja oppimiskäsityksen muuttumisesta sekä tieto- ja kansalaisyhteiskunnan kehittämisestä. (Kukkasmäki 2004, 196.)

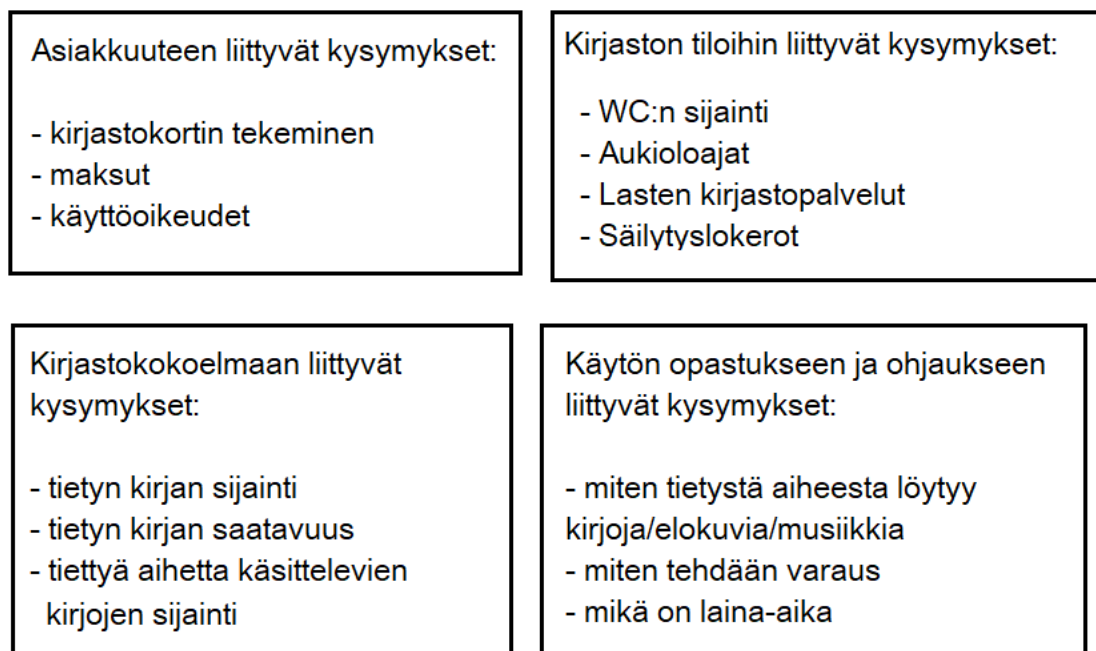
Yleisten kirjastojen palvelut kuten aineiston lainaaminen, käyttäminen ja varaaminen ovat laissa määritelty maksuttomiksi palveluiksi (Finlex 2016/12). Kirjastoalueella palvelusta puhutaan yleensä monikon muodossa kirjasto- ja tietopalveluna. Aineiston lainaus ja käyttö kirjastossa ovat kirjaston perinteisempiä palvelutuotteita kuten myös neuvonta ja tietopalvelu. Asiakaspalveluakin kutsutaan laadulliseksi palvelutuotteeksi, joka voi asiakkaiden silmissä ilmetä myös toisessa muodossa kuin pelkästään vuorovaikutuksena. Esimerkiksi kirjaston sijainti voi olla hyvää asiakaspalvelua, jos kyseinen kirjasto on lähellä (Lovio & Tiihonen 2005, 11.) Muiksi palvelutuotteiksi voidaan lukea myös yleisötilaisuuksien pitäminen, jotka yleensä ilmenevät taidenäyttelyiden muodossa (Kukkasmäki 2004, 189). Yleisissä kirjastoissa henkilökunnan työnkuvaan voi kuulua asiakkaiden opastaminen sekä tiedonhankintataitojen ja kirjastonkäytön opastus (Lovio & Tiihonen 2005, 27).

Nykyään kirjastot eivät tarjoa pelkästään perinteisiä palveluja vaan ne voivat olla myös sähköisessä muodossa. Näitä kirjastoja voidaan kutsua hybridikirjastoiksi tai toisin sanoen yhdistelmäkirjastoiksi. Yhdistelmäkirjastoissa voidaan tehdä esimerkiksi aineistonvaraus verkossa. (Lovio & Tiihonen 2005, 28.)

### 2.2.1 Neuvontatyö

Asiakkaat viittaavat kirjastoihmissa keskusteluissaan yleensä kirjastotyön näkyvimpään osaan eli asiakaspalveluun. Kun asiakkaat puhuvat kirjaston asiakaspalvelusta, he viittaavat usein lainaukseen, palautukseen ja neuvontaan (Juntunen & Saarti 2014, 47.) Suomalaisissa kirjastoissa neuvonnan tehtävänä on johdattaa asiakas tarvitsemansa tiedon luokse. Se voi tapahtua kahdella tavalla: asiakasta opastetaan sen verran, että asiakas voi hoitaa asian itse loppuun tai asiakaspalvelija suorittaa koko tilanteen alusta loppuun. Esimerkiksi asiakaspalvelija voi hoitaa tarvittavan teoksen hakemisen ja antaa sen asiakkaalle (Haarala 1988, 16.)

Neuvonta on prosessi, jossa asiakkaan ja neuvontatyötä tekevän asiakaspalvelijan kuten esimerkiksi kirjastonhoitajan välinen vuoropuhelu tapahtuu. Esitetyn kysymyksen taustalla oleva ongelma pyritään myös tutkimaan eli neuvontatyö ei ole pelkästään vastauksen löytämisestä kysymykseen (Siivonen 1988, 48-49.) Neuvonnan tehtävä ei ole noin kolmen kymmenen vuoden sisällä muuttunut, koska sen päätehtävänä on yhä asiakkaiden neuvonta ja opastus. Neuvontatyössä pyritään myös opettamaan asiakas itsenäiseksi tiedonhakijaksi (Juntunen & Saarti 2014, 54-55.) Neuvonnassa ja opastuksessa ilmenee yleensä samanlaiset kysymykset. Yleisimmät kysymykset liittyvät asiakkuuteen, kirjaston kokoelmaan, kirjaston tiloihin ja kirjaston käyttöön:



Kuva 1. Neuvonnan ja opastuksen yleisimmät kysymykset (Juntunen & Saarni 2014, 54).

Neuvontatyö tai toisin sanoen neuvontapalvelu on kirjastotyön näkyvin osa, jossa asiakas voi punnita neuvontatyötä tekevän työntekijän (Siivonen 1988, 47). Asiakaspalvelija pystyy kohtaamaan asiakkaan oikein eli esimerkiksi niin, että asiakkaalle jää kohtaamisesta ainutkertaisuuden tunne. Hyvä kirjastoalan työntekijä on sitoutunut palvelutyöhön, kohtaa asiakkaan aidosti, on käytökseltään ystävällinen ja kohtelias, tuntee tarjoamansa palvelun rajat ja ennen kaikkea tekee työtä motivoituneesti (Juntunen & Saarni 2014, 48.) Palveluhenkisen henkilöstön myönteinen ilmapiiri heijastuu myös asiakaspalveluun (Lovio & Tiihonen 2005, 16).

Kirjastotyön asiakaspalvelussa ilmenee selkeitä ystävällisen palvelun piirteitä. Ystävällisen palvelun asiakaspalvelussa pyritään ongelman- tai tarpeen tyydyttämiseen ja asiakas kohdataan usein uudestaan (Reinboth 2008, 60.) Ystävällisen palvelussa korostuu myös empatia ja luotettavuus (Reinboth 2008, 64). Kirjastoalalla asiakaspalvelijalta toivotaan empatiaa ja luotettavuutta. Empatialla tarkoitetaan kykyä ymmärtää toisen ihmisen mielentilaa ja tunteita ja luotettavuudella rehellisyyttä ja vastuullisuutta palvella asiakasta kuten on luvattu (Lovio & Tiihonen 2005, 35–36.)

Hyvää asiakaspalvelua voi oppia käymällä koulutuksen (Lovio & Tiihonen 2005, 11). Kuitenkin sanotaan, että asiakaspalvelijaksi synnyttään eli pelkkä koulutus ei riitä. Toisen vallitsevan käsityksen mukaan asiakaspalvelua ei voi opettaa eikä opiskella. Opiskelemalla voi saada vain vankan perustan, kun taas käytäntö opettaa loput. Kaikista ihmisistä ei saa hyviä asiakaspalvelijoita kouluttamallaakaan. Siksi korostetaan empatian merkitystä asiakaspalvelussa eikä kaikilla asiakaspalvelualalla opiskelevilla ole sitä (Reinboth 2008, 8.) Asiakaspalvelussa on oltava sopiva henkilö (Tuulaniemi 2011, 53).

Kirjastoautomaation yleistymisen myötä asiakaspalvelijaa ei aina tarvita lainaamisen tai palautuksen suorittamiseen eli asiakas voi itse palauttaa tai lainata aineistoa joissakin kirjastoissa (Lovio & Tiihonen 2005, 25). Neuvonta ja tietopalvelu ovat erityisesti sellai-

sia palveluita, joiden ei uskota korvautuvan kokonaan muilla keinoilla kuten verkkopalveluilla (Lovio & Tiihonen 2005, 27). Saatavilla olevasta asiakaspalvelijasta huolimatta jotkut asiakkaat eivät halua apua. Siihen on monia syitä. Yleisenä syynä voi olla se, että asiakas ei tahdo vaivata muita asiallaan. Syynä voi olla jopa se, ettei asiakas usko saavansa apua. Asiakkaan käsitys saatavilla olevien palveluiden laadusta voi myös vaikuttaa (Haarala 1988, 22.)

## 2.2.2 Kokoelmatyö

Ilman kokoelmaa ei ole kirjastoa (Wilén 2007, 7). Palvelu liitetään yleensä kiinteästi kirjaston kokoelmaan. Palvelut pyritäänkin järjestämään niin, että hankittu kokoelmaa hyödynnetään mahdollisimman laajasti (Ristikartano & Virrankoski 2011, 91.) Erialaisten aineistojen käyttö on suomalaisen kirjaston keskeisin palvelutuote. Se voi olla painettu tai digitaalinen. Tieteellisissä kirjastoissa aineiston käyttö on enemmän digitaalista, vaikka painettuja aineistoja on myös tarjolla. Kirjastoissa ollaan siirtymässä enemmän käyttöoikeuksien hankkimiseen (Juntunen & Saarni 2014, 12.) Esimerkiksi musiikkiakin on mahdollista kuunnella verkossa. Tämän mahdollistamiseksi kirjastot ovat hankkineet lisenssejä eli käyttöoikeuksia tiettyyn verkkopalveluun (Musiikkikirjastot 2018.) Musiikin kuuntelemisen järjestämisestä pidetään musiikkikirjastojen keskeisimpänä toimintamuotona (Poroila 1986, 106).

Kokoelman on myös oltava hyvin valittu, monipuolinen ja ajantasainen (Tiihonen & Lovio 2005, 42). Kun kokoelmassa tehdään aineistonvalintaa, käyttäjät eli asiakkaat pyritään ottamaan huomioon (Wilén 2007, 77). Esimerkiksi lowan yliopistossa kokoelman kehittämistä ja valintatyötä tekeville on asetettu pätevyysvaatimukset, ja ensimmäiseksi mainittu vaatimus on hyödynnettävissä korkeakoulukirjastossakin. Kokoelmatyötä tekevän kirjastonhoitajan pitää tietää, mikä on kirjaston asema hallinnollisessa rakenteessa ja mikä on kirjaston organisaation päämäärä ja tavoitteet. Myös kokoelman kehittämisen rooli ja siihen sisältyvät toiminnat suhteessa kirjaston tehtäviin, toiminta-ajatukseen ja arvoihin pitää tuntea (Wilén 2007, 60-61.)

Kokoelmatyössä on myös osattava tuntea tekijänoikeuksiin liittyvät asiat kuten juridinen ja eettinen sisältö (Wilén 2007, 61). Tekijänoikeuksien tehtävänä on turvata tekijälle tai oikeudenhaltijalle ne oikeudet, jotka hänelle lain mukaan kuuluvat (Poroila 2006, 16). Tekijänoikeudet koskevat jokaista kirjastoa (Poroila 2006, 64).

Kun pätevyysvaatimuksia soveltaa korkeakoulukirjastossa, aineistonvalinnassa on huomioitava organisaation opetukseen liittyvät muutokset, jotka voivat vaikuttaa kokoelmien kehittämiseen. Opinto-ohjelmat voivat muuttua vuosien kuluessa, jotka vaikuttavat myös kurssisisältöihin. Se vaatii yhteistyötä laitoksen eli oman yliopiston tai ammattikorkeakoulun kanssa. Tehdessään tiettyä kohderyhmää koskevaa kokoelmatyötä aihealueen sisältö on hyvä tuntea riittävästi, koska se auttaa arvioimaan aineistoja ja resursseja kriittisesti. (Wilén 2007, 61–64.)

### 2.3 Kirjaston käyttämisen syyt

Kirjastonkäyttö-termillä on erilaisia määritelmiä. Yleisimmän määritelmän mukaan kirjastonkäyttö tarkoittaa yksinkertaisesti sitä, että henkilö käy kirjastossa. Jos kyseistä määritelmää pohtii kirjaimellisesti, sehän voi tarkoittaa sitäkin, että henkilö käy vain kääntymässä kirjaston tiloissa eikä välttämättä lainaa sieltä mitään tai hyödynnä yhtäkään palvelua. Kyseisestä tilanteesta puuttuu käyttämisen syy. Oikea määritelmä kirjastonkäytölle on tarkemmin se, että henkilö käy kirjastossa ja samalla hyödyntää ainakin yhtä tarjolla olevaa palvelua kuten esimerkiksi kirjan lainaamista, lehden lukemista tai musiikin kuuntelua. (Pihlaja 2004, 47.)

Yksi selkeä sanonta sanoo, että kirjastoa ei ole olemassa ilman asiakkaita (Lovio & Tiihonen 2005, 12). Kirjastoa tarvitsevasta ja käyttävästä ihmisestä käytetään mielellään termiä Asiakas (Poroila 2011, 26). Yleisten kirjastojen käyttäjäkuntaan kuuluu kaikki eri ikäryhmät kuten lapset, nuoret, aikuiset ja vanhukset. Ammattikorkeakoulukirjastojen käyttäjäkunta on yksipuolisempi, vaikka ulkopuoliset voivatkin käyttää sen palveluja. Tietyn ammattikorkeakoulun käyttäjäkunta koostuu pääosin oman organisaation opiskelijoista, opettajista ja tutkijoista (Lovio & Tiihonen 2005, 21.)

Yleensä asiakas saapuu kirjastoon jonkin tarpeen tai motiivin takia. Yleisimmät syyt kirjaston käyttämiseen liittyvät itsensä kehittämiseen, ajanviettoon tai opiskeluun (Lovio & Tiihonen 2005, 39–40.) Edellä mainitut asiat sisältävät tiedontarpeen. Asiakas voidaan määritellä sen mukaan, koska kirjaston tarkoituksena on pidetty pitkään tiedontarvitsijan saattamista yhteen sen tiedon tai aineiston kanssa, jota hän tarvitsee. Itseään kehittävää asiakasta voidaan kutsua orientoituneeksi kirjastonkäyttäjäksi. Viihteellinen kirjastonkäyttäjän motiivina toimii ajankuluttaminen tai rentoutuminen (Pihlaja 2004, 49.) Monelle kirjaston käyttäjälle on ominaista etsiä praktista eli käytännöllistä tietoa (Lovio & Tiihonen 2005, 40). Kun asiakas etsii esimerkiksi käytännöllistä tietoa, häntä voidaan kutsua praktiseksi kirjastonkäyttäjäksi. Praktinen kirjastonkäyttäjä hakee opiskeluun, työelämään tai erilaiseen ongelmaan liittyen tietoa (Pihlaja 2004, 49.) Edellä mainitut käyttäjät voivat yleisten kirjastojen lisäksi ammattikorkeakoulukirjaston käyttäjiä. Esimerkiksi musiikinopiskelija voidaan luonnehtia praktiseksi ja/tai viihteelliseksi kirjastonkäyttäjäksi, koska hän voi opiskelun lisäksi harjoittaa musiikkia harrastussyistä ja hän käyttää yleistä kirjastoa oppilaitoksensa kirjaston lisäksi (Tastula 2012, 123). Jos kirjastonkäyttöä pohtii sukupuolen perusteella, naisten sanotaan lainaavan enemmän aineistoa ajanvietteeseen ja opiskeluun. Miesten kohdalla lainattu aineisto liittyy enemmänkin työhön ja harrastuksiin (Pihlaja 2004, 78-79.)

Kirjastoa ei käytetä pelkästään aineistoon käyttöön liittyvistä syistä. Kirjastonkäyttö voi olla myös sosiaalinen. Tässä muodossa esimerkiksi opiskelijat tapaavat kirjastossa tehdä harjoitustyötä tai käyttävät kirjastoa kohtaamispaikkana (Pihlaja 2004, 50.) Opiskelijat ovat ahkeria kirjastonkäyttäjiä myös siksi, että he hyödyntävät kirjastoa opiskeluympäristönä (Lovio & Tiihonen 2005, 30). Opiskelutarkoituksiin käytetään yleensä myös tietokoneita eli kirjastonkäyttö voi olla tietoteknistä (Pihlaja 2004, 50).

## 2.4 Palveluiden arviointi ja järjestäminen

Kuntien palvelukyselyissä kirjasto on yleensä saanut hyvät arviot. Asiakaskyselyissä on noussut usein esiin samoja asioita kuten kirjastojen palveluiden merkityksellisyys ja palveluiden asiantuntevuus ja ystävällisyys. Kirjastolla sanotaan olevan paras osaamisen esim. kokoelmien rakentamisessa ja järjestämisessä sekä asiakkaiden ohjaamisessa ja opetuksessa. Kun kokoelma on rakennettu hyvin, tarvittava tieto on saavutettavissa, kun asiakas sitä tarvitsee. Kaukolainauksella taataan laajempi saatavuus. Asiakaspalvelu toimii, kun asiakaspalvelijat ovat sitoutuneita ja osaavia (Juntunen & Saarni 2014, 30–32.) Silti on seikkoja, jotka herättävät kirjaston käyttäjässä tyytymättömyyttä. Esimerkiksi kirjaston tiedottaminen voidaan kokea heikoksi. Kirjaston käyttöä heikentää varsinkin asiakkaan kokemus aineiston laadusta. Lainattavana oleva aineisto voidaan kokea riittämättömäksi tai liian vanhaksi. Tyytymättömyyttä lisää myös eniten se, että uutuuskirjat ovat hankalasti saatavilla. Muut syyt vähäiseen käyttöön voivat olla kirjaston lyhyet aukioloajat, aineiston lyhyet laina-ajat, kirjaston sijainti tai asiakkaan ajan puute (Pihlaja 2004, 79.)

Kirjastot pitävät tärkeimpänä tavoitteena sitä, että asiakasta palvellaan mahdollisimman hyvin. Tiettyjen palveluiden laatuun pyritään kiinnittämään huomiota, jotta toivottu lopputulos on mahdollinen eli asiakas on tyytyväinen saamaansa palveluun (Lovio & Tiihonen 2005, 9.) Yleensä kohteiksi valikoituu kokoelma ja asiakaspalvelu, joita kutsutaan prosesseiksi. Esimerkiksi kokoelmaan liittyviä työvaiheita kutsutaan tekniseksi prosessiksi ja kokoelmaan liittyvää asiakaspalvelua palveluprosessiksi tai yleiseksi prosessiksi. Teknisellä prosessilla tarkoitetaan kokoelman valinnan, hankinnan, luetteloinnin, luokituksen tai muun kokoelman rakentamiseen liittyvää tehokkuutta ja oikea-aikaisuutta. Yleisillä eli palveluprosesseilla tarkoitetaan aineiston välitystä asiakkaille, joka yleensä ilmenee lainauksen ja kaukopalvelun muodossa (Wilén 2004, 12–13.)

Kirjastot pyrkivät laatua arvioidessaan ja palveluita järjestäessään asiakassuuntaisuuteen. Termi tarkoittaa samaa asiaa kuin asiakaslähtöisyys. Asiakassuuntaisuuden tunnuspiirteenä on asiakkaan ottaminen mukaan päätöksentekoon. Myös asiakkaan toiveet, tarpeet ja odotukset huomion sellaisina kuin ne on ilmaistu. Koska kirjastonkäyttö perustuu yleensä johonkin tarpeeseen, asiakassuuntaisuudessa voidaan myös pyrkiä jonkin todellisen tarpeen täyttämiseen. (Lovio & Tiihonen 2005, 22–24.)

Palvelu toimii myös markkinoinnin ja viestinnän välineenä. Markkinointi ja asiakaslähtöisyys kävelevät melkein käsi kädessä. Asiakkaiden tunteminen on tarpeellista ennen markkinointia (Ristikartano & Virrankoski 2011, 95.) Hyvällä ja huonolla palvelulla on tapana levitä. Jos yhtä asiakasta on palveltu hyvin, hän voi suositella sitä toiselle. Huonon palvelun kohdalla tilanne on päinvastainen eli palvelusta kerrotaan toisille negatiivisesti eli palvelua ei suositella. Asiasta kertominen muuttuu ketjuksi, joka etenee ihmisestä toiseen. Kun esimerkiksi asiakaspalvelua halutaan kehittää, yhtenä keinona on palautteen kerääminen. Asiakasta on hyvä pyytää kertomaan positiivisten asioiden lisäksi negatiiviset asiat, koska molemmat palautteet voivat kertoa toiminnan onnistumisesta. Palautteita voi kerätä suullisesti, kirjallisesti tai verkon kautta (Juntunen & Saarti 2014, 47–48.) Myös asiakasraatien tai ryhmäkeskustelujen järjestäminen ovat osoittautuneet toimiviksi tavoiksi kerätä palautetta. Kirjasto voi samalla markkinoida palvelujaan, kun se kerää asiakkailta tietoa (Ristikartano & Virrankoski 2011, 166–117.)

Kirjastoja on mitattu ja arvioitu pitkään niiden kokoelmien perusteella. Kokoelmien kehittäminen kuuluu kirjastotyön perustehtäviin, jonka tarkoitus on tehdä kirjaston kokoelmista sellaisia, että ne kykenevät tyydyttämään vaativankin asiakkaan tiedontarpeen (Wilén 2004, 11.) Yksi tapa kerätä tarpeellista tietoa on käyttäjätutkimuksen suorittaminen, jossa pyritään selvittämään miten hyvin kirjaston kokoelmat tyydyttävät käyttäjien tiedontarpeet eli onko asiakas tyytyväinen saatavilla olemaan kokoelmaan ja mihin tarkoitukseen hän käyttää kokoelmaa. Myös mahdollinen kysyntä tiettyyn aineistoon voidaan saada selville, niin hankintapäätökset on helpompi tehdä jatkossa paremmin. Käyttäjätutkimus voidaan tehdä myös tietylle käyttäjäryhmälle (Wilén 2004, 146-148.) Käyttäjäryhmien ja heidän kirjastonkäyttönsä on hyvä oppia tuntemaan, jotta palveluita voidaan parantaa haluttuun suuntaan. Tarkemmin sanottuna pyritään tunnistamaan tietyn käyttäjäryhmän tarpeet. Silloin palvelun kohdentaminen on helpompaa (Lovio & Tiihonen 2005, 29.) Esimerkiksi musiikkiaineiston käyttäjät kirjastoissa ovat heterogeenisiä ja suurin osa heistä on musiikin ammattilaisia (Tastula 2012, 122). Pelkästään sen tiedon tietäminen voi auttaa palvelemaan tiettyä käyttäjäryhmää paremmin ja helpottaa käyttäjätutkimuksen kysymysten laadintaa.

Kuitenkin kirjastonkäyttöön liittyvissä tutkimuksissa kuten kyselytutkimuksissa törmätään usein samaan ongelmaan, kuten vastaajien haluttomuuteen antaa vastauksia. Asiakas voi olla laiska, välinpitämätön tai kiinnostus vastata kyselyyn on heikko. Yleensä ne, jotka eivät osallistu, voivat kokea olevansa liian kaukana tutkimuksen aihepiiristä, minkä vuoksi tutkimuksen aineiston keräämiseen laadittu kyselylomake jätetään huomioimatta. Yleensä ne asiakkaat, jotka käyttävät kirjastoa usein ja ovat kiinnostuneita kirjastopalveluista, vastaavat todennäköisimmin kyselyihin. (Pihlaja 2004, 69-71.)

Myös saavutettavuus on pyrittävä takaamaan eli asiakas pääsee helposti palvelun tai tavaran luokse (Tuulaniemi 2011, 36). Iowan yliopiston aineiston kehittämisen pätevyysvaatimuksessa vaaditaan, että aineiston valintaa ja kehitystä suorittava ymmärtää ja tietää käyttäjien tarpeet, jotka liittyvät kokoelmien pääsyyn ja aineistojen saatavuuteen (Wilén 2007, 63). Esimerkiksi aineisto on järjestettävä niin, että hyllyjärjestys on selkeä. Asiakas yleensä etsii fyysistä aineistoa selailemalla hyllyjä. Asiakkaat pyrkivät yleensä hoitamaan asiansa kirjastossa nopeasti aineistoa etsiessään. Jotta asiakas kykenee hoitamaan asiansa esim. puolen tunnin sisällä, hyllyt ja kirjastotilojen opasteiden on hyvä olla helposti löydettävissä (Juntunen & Saarni 2014, 38-39.) Esimerkiksi saavutettavuutta on voitu parantaa verkkopalveluiden avulla, koska verkkopalveluita voi käyttää vuorokauden ajasta riippumatta. Kuitenkin aineiston siirtyminen verkkoon on tuonut uusia haasteita. Kirjastot ovat pyrkineet tästä syystä panostamaan e-aineistojen käyttökoulutukseen. Siitä huolimatta asiakkaat kokevat niiden käytön sekavaksi ja monimutkaiseksi, varsinkin jos käyttöliittymä ei ole entuudestaan tuttu. Siihen tutustuminen vie aikaa ja asiakas ei välttämättä pärjää yksin ilman asiakaspalvelijan apua. (Juntunen & Saarni 2014, 51.) Verkkopalveluissa on pyrittävä helppokäyttöisyyteen eli palvelun on oltava asiakkaalle helppokäyttöinen. Kun tiedetään asiakkaiden käyttötilanteet ja tarpeet, uusien tuotteiden ja palveluiden suunnitteleminen asiakkaan tarpeisiin on helpompaa (Tuulaniemi 2011, 35.)

## 3 MUSIIKKI KIRJASTOISSA

### 3.1 Suomen musiikkikirjastojen historia

Musiikkikirjaston lopullisena käynnistäjänä toimi itse Heikki Poroila, joka aloitti ensin Sotkamon pääkirjastossa 1970-80 luvun vaihteessa. Hän sai vastuulleen musiikkiosaston ja vapaat kädet mullistamaan paitsi sen kirjaston musiikkiosastoa, myöhemmin myös Tikkurilassa olevaa. 1979 piti aluksi saada lupa kunnalta lainata lp-levyjä, mutta se muuttui samoihin aikoihin, kun Poroila pääsi virkaansa musiikkiosastolle. Määrärahat mahdollistivat ison kokoelman hankkimisen Sotkamon kirjastoon. Poroila loi asiakassuuntaisemman musiikkiosaston. (Poroila 2015.)

V. 1985 Poroila alkuun pani myös musiikkiosastojen kirjastonhoitajien yhteisön muuttaessaan Vantaalle. Yhteistä henkeä ei ollut aikaisemmin olemassa, mutta Poroilan ansiosta alkoivat ensimmäiset järjestelmälliset toimet musiikkikirjastojen hyväksi. Itse musiikkikirjasto on vanhempi, mutta se tuli tavallisten kirjastomaailman tietoisuuteen vasta myöhemmin. Vastuu musiikkikirjastojen pysyvyydestä oli musiikkikirjastonhoitajilla. Ensimmäisessä yhdistyksen vuosikokouksessa Poroila valittiin puheenjohtajaksi, ja hän alkoi myös ylläpitää intervalli-lehteä. Se oli paikka, jossa sai tuntea samanhenkisyttä. Myös muut kirjastonhoitajat antoivat tarvittaessa vertaistukea. (Poroila 2015.)

1990-luvulla musiikkikirjastojen suosio kasvoi etenkin nuorten keskuudessa ja lainausluvut nousivat. Pitkän suostuttelun jälkeen Poroila sai vihdoin kirjaston vakuutettua siitä, että hankittaisiin CD-soitin ja CD-levyjä. Se oli ratkaiseva käännekohta. Sama aineisto saattoi olla LP-levynä, CD-muodossa ja kasettina, ja silti asiakkaat lainasivat musiikkia kaikissa muodoissa. (Poroila 2015.)

Lama iski kurjuuden kaikissa muodoissaan myös musiikkikirjastoon. Työpaikat loppuivat tai sen pysyvyydestä ei ollut enää varmuutta. Säästöpainne ei jakautunut tasan ja musiikkiosastoon iski säästäminen kenties kaikkein pahiten. Siitä huolimatta lainausluvut vain kasvoivat, kun kirjasto oli ainoa, josta musiikkia sai ilmaiseksi. Asiakkaiden tuki siinä vaiheessa oli elintärkeää, kun muuta ei ollut työntekijöiden panostuksen lisäksi. 2000-luvun alkupuolella levyjen lainausluvun kasvu hidastui, ja suoratoistopalvelut kuten Spotify sai miettimään, onko musiikkiosaston suosio vaarassa. (Poroila 2015.)

Musiikkiaineiston määrä oli jo niin iso, että esimerkiksi Kuopion varastosta tilat alkoivat loppua. Aineiston luettelointia alettiin lopettaa vähitellen. Tikkurilaan perustettiinkin koko Suomen kaikki musiikkiaineistot kattava varasto. Ministeriö rahoitti takautuvaa luettelointia 8 vuotta, kunnes vastuu ja rahoitus siirtyivät Helmet-kirjastolle. Helmet-kirjaston päättäjillä ei ollut intressiä investoida varastointiin ja luettelointiin, joten palkattua työntekijää ei tällä hetkellä ole. (Poroila 2015.)

### 3.2 Erilaisia musiikin suoratoistopalveluita

Naxos on maailman suurin klassisen musiikin tietokanta. Se käsittää klassisen musiikin, popin, worldin, rockin ja jazz-musiikin. Teoksen voi löytää nimekkeellä, teoksen nimellä, sanahauulla tai musiikin lajin mukaan, joten siinä on yhdentoista kriteerin tarkka

haku. Se soveltuu myös musiikin opettamiseen ja opiskeluun (Naxos Music Library 2018.) Myös Medici.tv tarjoaa runsaasti musiikkia. Se kattaa yli 1800 ohjelmaa ooppe-roista muusikoiden dokumentteihin (Medici.tv 2017.)

Youtube on videokanava, johon voi maailmanlaajuisesti ladata omaa ja katsoa muiden sisältöä maksutta. Lisäksi on ilmestynyt Youtube Music, joka on tosin maksullinen, mutta erikoistuu musiikkiaineistoon (Youtube Music 2018.) Spotify on musiikkipalvelu, johon voi tehdä omia ja katsella muiden laatimia soittolistoja. Palvelua voi käyttää ilmaiseksi, mutta palvelusta on myös maksullinen versio eli Premium (Spotify 2018.)

Yle Areenassa on Ylen omia ohjelmia ja radio-ohjelmia podcasteina. Sivustolla on oma osionsa musiikille, joka kirjaimellisesti käsittää musiikkiaiheisia asioita, kuten artistien haastatteluja, keikkavideoita ja dokumentteja. (Yle Areena 2018.)

### 3.3 Musiikkikirjastotyö

Määritelmänä musiikkikirjastotyö voidaan kuvata musiikkialan kirjastopalveluita jakavaksi toimintayksiköksi. Sillä on taloudellisesti ja hallinnollisesti taatut yleiset toiminnan edellytykset, välineistö, henkilöstö, tilat sekä palveluista kiinnostunut asiakaskunta. Se pyrkii tarjoamaan monipuolisia, laadukkaita sekä tasa-arvoisia musiikkipalveluita osana yleistä kirjastotoimintaa yleisiä sekä erityisiä toimintamalleja soveltamalla. (Poroila 1986, 35.)

Vähimmäisedellytykset musiikkikirjastotoiminnalle ovat hallinnolliset, yhteiskunnalliset sekä kirjastotoiminnalliset tarpeet sekä tavoitteet. On hyvä ottaa huomioon, miten musiikkikirjastotoiminta täyttäisi yhteiskuntansa tarpeet. Tarpeiden pohjalta voidaan laatia toteutussuunnitelma, jossa keskitetään rajalliset resurssit oleellisiin täsmätavoitteisiin hukkainvestoinnit välttäen. Kirjastoammatillisia tarpeita ovat ammattikäytännön yhdistäminen, ammatillisen tietoisuuden kehittäminen sekä palvelutason yleinen kohottaminen. Näiden kolmen tason pohjalta voidaan toteuttaa musiikkikirjastotoimintaa ja tasot ovat luonteeltaan suosittelevia eivätkä pakottavia. (Poroila 1986, 32.)

On oltava yhteiskunnallinen sekä taloudellinen perusta. Tarve tulee esiin yleisiä kirjastonpalveluja täydennettäessä. Lisäksi tulee olla vähintään yksi musiikkialasta kiinnostunut tai siihen perehtynyt henkilö, jotta palvelu voisi toteutua. Kun edellä mainitut edellytykset toteutuvat, musiikkikirjastopalvelun voidaan katsoa olevan osa yhteiskunnallisia palveluita. (Poroila 1986, 34.)

### 3.4 Tekijänoikeudet

Kirjasto on organisaatio, jolla on lupa antaa aineistoa opiskelu- ja/tai tutkimuskäyttöön yleisölle. Sillä on myös lupa valmistaa teoksesta kappaleita, jos se on jo saatettu yleisön tietoon aikaisemmin tai sille on tarvetta eikä se ole muualla saatavissa. Teoksesta saa kopioida kappaleen, jos sitä ei ole kaupallisissa organisaatioissa olemassa. Lisäksi kirjasto saa käyttää teosta lisenssin nojalla muissa kuin edellä kuvatun tapauksissa, paitsi jos se on erikseen kielletty. Kokoomateoksen tapauksessa saa ottaa kopioita



pienistä osista tai koko teoksesta, jos se on pieni, kun viisi vuotta on kulunut julkaisusta. Laki ei koske teosta, joka on säädetty opetusta varten. (Finlex 2015/607.)

Yleisesti ottaen teosta saa levittää sen jälkeen, kun se on ensimmäisen kerran tekijän luvalla julkaistu. Oikeus korvaukseen on voimassa 3 vuoden sisällä julkaisussa, poikkeuksena muut kuin kirjastot. Sitä saa esittää myös jumalanpalveluksissa ja opetuksessa (Finlex 2015/607.) On huomattu, että tekijänoikeuslaki on vanhentumassa tekniikan kehityksen myötä. Laki on peräisin 1960-luvulta, ja nykyisin tulee paljon ristiriitaitilanteita siihen liittyen. Laki on huomattavan tulkinnanvaraista ja myös vaikeasti ymmärrettävää, joten virheitä tekijänoikeuksiin liittyen ilmenee jopa asiantuntijoilla. Osa ongelmista voi selvitä vasta oikeudenkäynnissä, kun muualla vastausta ei tiedetä. (Poroila 2009.)

### 3.5 Musiikkiaineisto

Musiikkiaineiston on tarkoitus palvella käyttäjiään kokoelmalla, joka sisältää musiikkia sekä tietoa itse musiikista (Poroila 1986, 43). Yksinkertaisimmillaan voidaan ajatella musiikin olevan laulamista ja soittamista. Tämä silti poistaisi esimerkiksi graafisesti esitetyn musiikin kuten nuotit ja koneella tehdyn musiikin sekä suoratoistopalveluiden aineiston. Siksi käsitettä on hyvä laajentaa äänen, rytmin ja melodian yhdistäväksi musiikiksi. Musiikki voidaan katsoa kulttuurisesti tuotetuksi äänen, rytmin ja harmonian yhdistäväksi kokonaisuudeksi. Se on kaikki se, mitä kulttuurissa musiikkina pidetään (Poroila 2011, 21.)

Musiikin olemismuodot ovat itse idea musiikista, idean toteutuminen, kun se tallennetaan, esitys, esityksen vastaanottaminen ja esityksen tallentaminen, kuvatallenteet, multimedia- ja digitallenteet, suoratoistopalveluiden aineistot sekä siihen liittyvien ilmiöiden erittely ja esittely eri muodoissaan (Poroila 1986, 44.) Nuottijulkaisut taas muodostavat oman, kirjallisuudesta erottuvan aineistonsa omine luettelointisääntöineen (Poroila 2011, 23).

### 3.6 Musiikkikirjaston asiakkaat

Musiikkikirjastossa tai osastolla on suhteessa enemmän miehiä kuin yleisessä kirjastossa yhteensä. Asiakaskunta on hyvin kirjava: kanttoreista musiikin ammattilaisiin sekä asiakkaisiin, jotka eivät toimi musiikin parissa aktiivisesti. On olemassa päätoimisia musiikin toimijoita ja niitä, joilla se kuuluu sivuosaan, esimerkiksi päiväkodinopettajat tai vanhustenhoitajat. Musiikkia voidaan harrastaa yksin tai ryhmässä. Myös organisaatiot, esimerkiksi seurakunnat, koulut ja päiväkodit, kuuluvat asiakaskuntaan. (Tastula 2012, 122-123.)

Musiikin hakija on musiikin asiantuntija ja kirjaston työntekijä on taas tiedonhaun asiantuntija. Musiikin asiantuntija tietää tarkkaan mitä on hakemassa, mutta ei välttämättä tiedä miten. Satunnainen musiikin harrastaja kysyy neuvoja sekä suosituksia. Asiakas ensimmäiseksi antaa vihjeen, joka ei välttämättä sovellu hakusanaksi kirjaston tietokantaan. Kirjastonhoitajan pitää sitten kysyä lisää yksityiskohtia. Netistä voidaan hakea

lisätietoa. Kun mahdollinen teoksen nimi on selvillä, kirjastonhoitaja kääntää sen kirjaston kielelle ja hakee tietokannasta. (Tastula 2012, 123–124.)

### 3.7 Musiikkiaineiston hankinta

Näennäisesti musiikkiaineiston hankinta näyttäisi olevan vain valintaratkaisujen käytännöllistä tekemistä sekä toteuttamista. Musiikkikirjaston kohdalla siihen liittyy kuitenkin paljon haittaavia tekijöitä, jotka eivät riipu kirjastosta itsestään. Ne täytyykin osata tunnistaa, jotta hankintaa voitaisiin tehdä. (Poroila 1986, 53.)

Hankintaprosessi etenee seuraavasti: ensin on olemassa hankintatarpeen synty, joka ilmenee esimerkiksi asiakkaiden hankintaehdotuksesta. Tästä seuraa omat arviot sekä valintaratkaisut. Sen jälkeen etsitään mahdolliset tunnistetiedot ja tarkistukset kirjaston kokoelmasta. Tämän jälkeen päätetään hankinnan määrästä ja paikasta. Tilaukset rekisteröidään omiin tiedostoihin ja lähetetään valituille toimittajille. Tilauksia valvotaan ja lähetetään esimerkiksi muistutuksia toimijoille, jos ne ovat myöhässä. Verrataan uusia tilauksia jo olemassa oleviin. Kun tilaukset vastaanotetaan, tehdään tarkistuksia, hoidetaan mahdolliset vaihdot ja palautukset sekä huomautukset. Samalla pidetään tilausrekisteriä ajan tasalla. Tarkistetut aineistot siirretään odottamaan seuraavaa välivaihetta eli luettelointia ja aineiston lainauskuntoon valmistelua. (Poroila 1986, 53.)

Aineistomäärästä riippuen hankintaa voidaan organisoida joko manuaalisesti tai ison aineistomäärän tapauksessa hankintajärjestelmällä. Tärkeintä on tiettyjen toimenpiteiden systemaattinen suorittaminen loogisessa järjestyksessä. Näin voidaan saada aineistot kirjastoon mahdollisimman vaivattomasti ja nopeasti, ja sujuva hankintajärjestelmä helpottaa tilanteissa, jolloin hankintaprosessissa on häiriöitä. Se ei edellytä pelkästään rutiininomaista työtä vaan myös aktiivista kontaktia eri toimijoiden kanssa. (Poroila 1986, 54.)

Nykyään aineistot saatetaan hankkia kirjaston kokoelmapolitiikan mukaisesti. Tilaukset lähetetään kirjastojärjestelmän kautta suoraan toimijoille, tai sen estyessä kirjoitetaan minitietueeksi käsin. Samalla tarkistetaan, että hinnat ja verotukset ovat oikein (Pelttari 2014.) Aineistot hankitaan yleensä tietyiltä kilpailutetuilta toimijoilta, mutta yksittäistapauksessa ne voivat tulla omakustantajilta levyn, asiakkaan tai esimerkiksi esitteen kautta (Kysy kirjastonhoitajalta 2011).

### 3.8 Dokumentointi: luettelointi, luokitus ja indeksointi

Luettelointi voidaan kuvailla toimenpidesarjaksi, jossa dokumentti kirjataan luettelon tavalla, joka mahdollistaa sen jälleen hakemisen. Se palvelee tiedonhakua ja muodostaa siis yhteyden käyttäjän sekä aineiston välille. Luokituksen avulla dokumentit voidaan järjestää tietyiksi kokonaisuuksiksi yhtenäisen jaotteluperiaatteen avulla. (Poroila 1986, 59.)

Puutteellinen standardointi on aina edessä henkilöllä, jonka työtehtävänä on musiikkiaineiston luettelointi (Poroila 1986, 61). Digitaalisen aineiston dokumentointi on vaativaa. Tehokkaimpana ohjeena luetteloinnille voi pitää sitä, että se tehdään asiakasta

ajatellen. Haastavaa on löytää modernin bibliografisen dokumentoinnin ratkaisuja, koska siihen vaikuttavat osatekijät muuttuvat jatkuvaan tahtiin. Lopulta se on vain apuväline, jolla palvellaan kirjaston kokoelmiin liittyviä tiedontarpeita. Musiikkikirjastotyöntekijältä vaaditaan hyvää dokumentoinnin hallintaa varsinkin musiikkiaineistojen kannalta, jotta laadullinen palvelu toteutuisi. Tiedonhakukoulutus on siis välttämätön tämän takaamiseksi (Poroila 2011, 11.) Dokumentoinnin hallinta on hyödyksi myös asiakkaalle, kun hän hakee tietokannasta haluamaansa teosta. Siksi hyvin toteutettu hakuliittymä viittausjärjestelmiseen olisi välttämätön. Se on tarkoitettu palvelemaan loogista etsimistä ja löytämistä (Poroila 2011, 19-20.)

Dokumentoinnissa on otettava huomioon yhtä lailla sekä kirjastoammatillisuus että musiikin tietämys. Kahden ensiksi mainitun painopisteistä dokumentointityössä on kiistelty hyvin paljon. Kirjastoammatillista taitoa voidaan käyttää teknillisessä puolessa kuten yleisessä tiedonhaussa ja luetteloinnissa. Musiikillinen tietämys tulee esiin taas laadullisesti sisällön luetteloinnissa ja kuvailussa (Poroila 2011, 28–30.) Musiikkidokumentoinnin on kuitenkin ensin opittava kirjastoammatilliset perustaidot, jotta hän voi sen jälkeen soveltaa musiikin tietämystään (Poroila 2011, 25).

Kokemus on kuitenkin osoittautunut tärkeimmäksi ja tehokkaimmaksi pätevyyden hankinnan tavaksi. Useimmiten dokumentointi onkin opittu juuri käytännön työssä. Tärkeintä olisi oppia työ laadullisesti ja monipuolisia luetteloja tekemällä. Ihannetilanne olisi, jos pitkään työssä ollut dokumentoija olisi vastaanottavainen uuden oppimisen suhteen ja soveltaisi sitä vanhaan tietoperustaan. Kielitaidosta on ehdottomasti hyötyä, koska musiikki on maailmanlaajuinen ilmaisumuoto. Mitä rikkaampi on kielitaito, sitä helpompaa on dokumentoijan työ. Länsimaiset kielet kuten esimerkiksi englanti, ruotsi, saksa, ranska, italia, espanja, portugali sekä hollanti olisi hyvä oppia tunnistamaan. Jos osaa harvinaisempia kieliä kuten japania tai arabiaa, sille olisi varmasti kysyntää asiakkaiden keskuudessa. (Poroila 2011, 27.)

### 3.9 Nykypäivä ja tulevaisuudenkuva

Virheellistä ajattelua on, että suoratoistopalvelut syrjäyttäisivät kokonaan musiikkiosastot. Itse asiassa molemmat elävät symbioosissa. Kirjastossa ei ole kaikkea mitä Spotifystä ja Youtubesta löytyy, mutta niissä ei myöskään enää ole niin vanhaa aineistoa, mitä kirjaston LP-kokoelmissa ja kaseteilla saattaa olla. Kyseisiä aineistoja ei ole ehditty vielä digitoida. Siksi onkin tärkeää hyödyntää molempia musiikkikirjaston palveluissa. Netistä ei saa kaikkia nuotteja, kirjallisuutta, lehtiä eikä musiikkitapahtumia edes maksullisena, saatika ilmaiseksi. (Poroila 2015.)

Luettelointi varmistaa sen, ettei suoratoistopalvelut syrjäytä kirjastoa. Sisältö hyödynnetään tehokkaasti, kun on panostettu luettelointityöhön. Se mahdollistaa tarkan ja korkeatasoisen tiedonhaun asiakkaille. Varsinkin musiikkiaineistolle luettelointityö on ensiarvoisen tärkeää. Helmetin uusi tiedonhakupalkki onkin tehottomampi kuin vanha, ja se on verrattavissa jopa Googlen tason tiedonhakujärjestelmään. Vanhan ja tarkan tiedonhakupalvelun lakkauttaminen olisi katastrofi. Hallinto käsittää luetteloinnin pelkästään menoeränä, eikä ymmärrä sen tärkeää merkitystä. (Poroila 2015.)

Tulevaisuuden musiikkikirjasto riippuu paljon asiakkaiden lisäksi kirjastonhoitajien motivaatiosta. Intervallilehden perustamisen aikaan keskustelupalstoilla päästettiin kii-

vaasti musiikkikirjastojen merkitys ja kehitysideat ääneen. Nykyään se olisi mahdollista, mutta sitä ei enää tehdä. Syynä on suurimmaksi osaksi päättäjien joustamattomuus: kun kirjaston alaiset eivät pääse kuuluviin päätöksissä, motivaatiota sosiaalisessa mediassa ja internetissä ei keskustelulle ole. Lisäksi ollaan unohtamassa kirjaston peruspilarit uusien trendien perässä pysymisen takia. Siksi päättäjienkin pitäisi portaassa huomioida taloudellisesti perusasiat rekrytointeineen, luettelointeineen ja tiedonhakupalveluineen, jotta kirjaston perusidea säilyy. Vasta sen jälkeen voidaan lisätä trendien tuoma lisäys, jos resursseja riittää. Asiakkaat ovat tällä hetkellä nyt jo tyytyväisiä musiikkikirjastojen palveluiden nykytilaan. (Poroila 2015.)

## 4 LINNANKADUN KAMPUSKIRJASTO

Linnankadun kirjasto on osa Turun ammattikorkeakoulujen kirjasto-organisaatiota. Turun ammattikorkeakoulu on Varsinais-Suomessa sijaitseva ammattikorkeakoulu. Turun ammattikorkeakoulussa voi kouluttautua noin yhdeksään eri alaan kokoaikaisesti. Kyseiset alat ovat kulttuuriala, sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala, tekniikan ja liikenteen ala sekä yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala. Vuoden 2017 laskennan mukaan korkeakoulussa opiskeli noin 8747 opiskelijaa (Turun ammattikorkeakoulu 2018.) Musiikkipedagogian vuosikursseja on noin neljä eli musiikkipedagogiaa opiskelee noin 55 opiskelijaa. Yhteen vuosikurssiin valitaan noin 10–20 opiskelijaa.

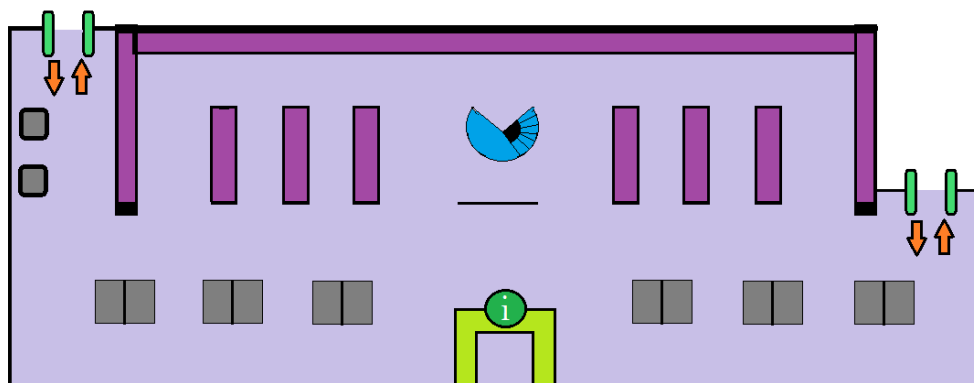
### 4.1 Turun ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelut

Ammattikorkeakoulujen kirjastosektori syntyi 1990-luvun alkupuolella (Hyvönen 2007, 28). Ammattikorkeakoulukirjastot mainitaan tieteellisten kirjastojen rinnalla. Kirjastosäännöstö 1999-kirjassa Häkli Esko (1999, 23) kirjoittaa, että tieteelliset kirjastot palvelevat oman kehysorganisaationsa ohella myös ympäröivää yhteiskuntaa eli myös muut asiakkaat voivat lainata aineistoa, vaikka he eivät opiskelisi tietyssä organisaatiossa. Myös ammattikorkeakoulun kirjastojen palvelut kuten aineiston lainaaminen kirjastojen omista kokoelmista ja aineistojen muu paikallinen käyttö, sekä kirjastojen kokoelmaluetteloiden ja avoimien julkaisuarkistojen hakukäyttö ovat laissa määritelty maksuttomiksi (Finlex 2014/4).

Turun ammattikorkeakoulun kirjastoja kutsutaan myös kampuskirjastoiksi. Organisaatiolla on neljä toimivaa kampuskirjastoa, joista yksi sijaitsee Salon yksikössä. Ruiskadun kampuskirjaston toiminta päättyi 19.5.2018 ja Ruiskadun aineisto yhdistettiin Lemminkäisenkadun kampuskirjaston kokoelmaan. Kaikki neljä kirjastoa ovat erikoistuneet kampuksellaan opiskeltavien alojen aineistoihin. Ensisijaisesti Turun ammattikorkeakoulun kirjastot palvelevat yksikkönsä opiskelijoita ja henkilökuntaa, mutta ulkopuoliset asiakkaat voivat lainata kirjaston aineistoa ilmoittauduttuaan kirjaston asiakkaaksi. (Turun ammattikorkeakoulu 2018.)

#### 4.1.1 Linnankadun kampuskirjaston aineisto

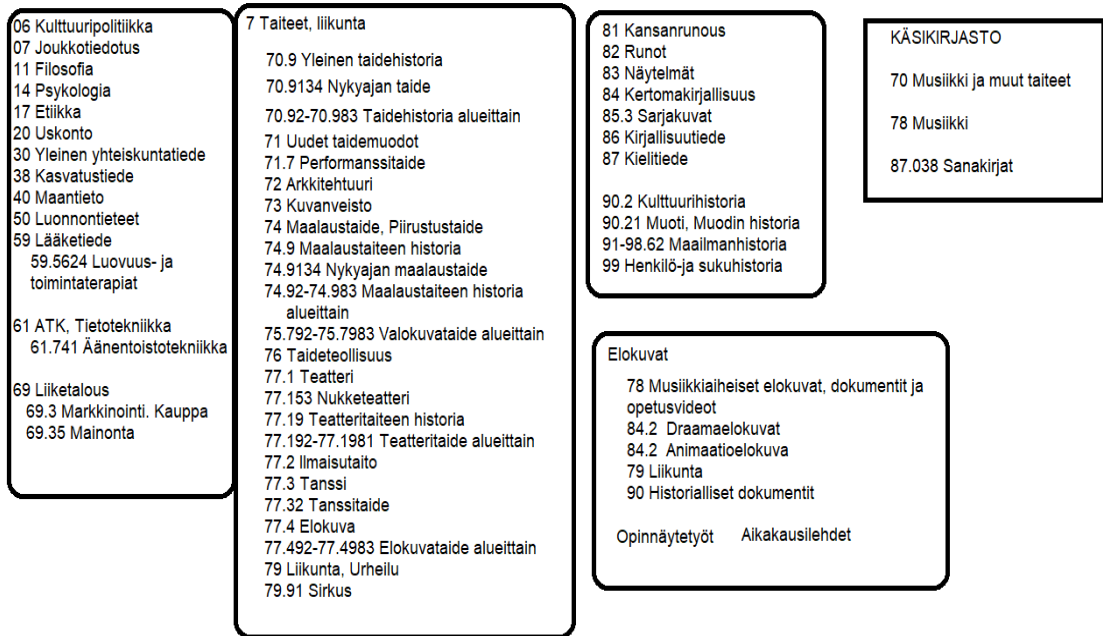
Linnankadun toimipiste tunnetaan yleisemmin nimellä Taideakatemia. Toimipiste on painottunut kouluttamaan kuvataidetta, musiikkia ja esittävää taidetta. Kaikki kolme ovat kulttuuripainotteisia koulutuksia. (Turun ammattikorkeakoulu 2018.) Linnankadun toimipisteellä on oma kampuskirjasto, joka sijaitsee samassa rakennuksessa kuin musiikin opetustilat. Kampuskirjasto on kaksikerroksinen ja alue on erotettu muista tiloista turvaporteilla. Kirjaston alueelle pääsee vapaasti, mutta sulkemisaikana aineisto ei ole käytettävissä. Aineiston ollessa käytettävissä henkilökunta on paikalla. Kirjaston tilat on jaettu Turun konservatorion kirjaston kanssa, mutta tilojen jakamisesta huolimatta molemmilla kirjastoilla on oma aineistonsa:



Kuva 2: Linnankadun kampuskirjaston pohjapiirros, alakerta.

Kirjaston peruspalveluihin kuuluu aineiston lainaus, palautus, kaukolainaus, tulostimien ja tietokoneiden käyttö. Linnankadun kampuskirjastossa on käytössä yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmä eli YKL. YKL on luokitusjärjestelmä, joka pohjautuu Deweyn kymmenluokitusjärjestelmään (Poroila 2011, 84). Deweyn kymmenjärjestelmässä käytetään hierarkkista luokitusta, jossa tiedon alueet on jaettu noin kymmeneen pääluokkaan, jotka jaetaan edelleen kymmeneen alaluokkaan. Alaluokan luokitus voi myös jatkua. Luokan merkitsemiseen käytetään numeroita. Hierarkiaa hyödynnetään usein, koska se on hyvin joustava ja mahdollista ottaa kirjastoissa käyttöön helposti. Alaluokituksen laajuuden käyttö vaihtelee kirjastoittain. Deweyn kymmenjärjestelmän tarkoitus on toimia käytäntöä palvelevana luokituksena (Blinnikka 1984, 126–130.)

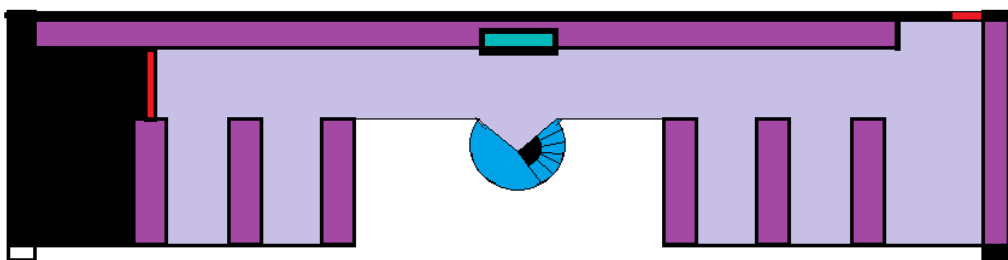
Linnankadun aineisto on painottunut vastaamaan Linnankadun toimipisteen asiakaskunnan kuten taide-, musiikki-, tanssi- ja teatteriopiskelijoiden tarpeita. Kirjaston alakerran kokoelma koostuu pääosin tietokirjallisuudesta. Alakerrasta on saatavilla myös elokuvia, opinnäytetöitä ja aikakauslehtiä:



Kuva 3: Linnankadun aineisto, alakerta.

#### 4.1.2 Linnankadun musiikkiaineisto

Linnankadun kampuskirjasto eroaa muista Turun ammattikorkeakoulun kampuskirjastoista siten, että siellä on lainattavana musiikkiaineistoa. Turun ammattikorkeakoulun kirjaston käyttäjä voi myös hyödyntää Naxosin ja Medici.tv-palveluita. Kampuskirjaston musiikkipuolen aineisto sijaitsee toisessa kerroksessa ja kaikkien aineistojen pääluokkana on 78:



Kuva 4: Linnankadun musiikkipuolen pohjapiirros, yläkerta.

Kokoelma koostuu laulumusiikin (78.3), kansanmusiikin (78.4), yhtye ja orkesterimusiikin (78.5), kosketinsoitinmusiikin (78.6), jousisoitinmusiikin (78.7), puhallinsoitinmusiikin (78.8), lyömäsoitinmusiikin (78.87) ja populaarimusiikin (78.89) nuoteista. Nuottien lisäksi musiikkiaineistoon kuuluu musiikkiaiheiset tietokirjat kuten musiikin tutkimus (78.1), musiikin teoria (78.2), (78.28) säveltäminen (78.28), laulumusiikki (78.3), musiikin historia (78.9), Suomen musiikin historia (78.92) ja elämäkerrat (78.99). Musiikkiaineistoon kuuluu erilaisten musiikkilajien CD-levyt (78 - 78.898) ja yläkerrasta löytyy myös

käytettävissä oleva televisio ja DVD-toistolaite. Myös kuulokkeiden käyttö on mahdollista. Alakerrassa olevassa käsikirjastohyllyssä sijaitsee muun taiteen lisäksi myös musiikin aineistoa. Musiikkiaiheiset DVD:t kuten opetusvideot, dokumentit ja elokuvat sijaitsevat alakerrassa muiden DVD-aineistojen luona.



## 5 . TUTKIMUSMENETELMÄT

### 5.1 Kysely

Turun ammattikorkeakoulun musiikinopiskelijoille tarkoitettu kysely edustaa kvantitatiivista eli määrällistä tutkimustapaa. Kyselyyn oli mahdollista vastata verkossa, joka laadittiin Webropol-työkalulla. Webropolin avulla kysymykset saatiin samalle avoimelle lomakkeelle eli kysymykset oli mahdollista nähdä samanaikaisesti. Kyseisen asettelun etuna on se, että vastaajalla on mahdollisuus vertailla vastauksiaan tarvittaessa helpommin. Samalla kokonaiskuvan hahmottaminen on vastaajalle helpompaa (Valli & Perkkilä 2018, 122-123.) Kyselyistä tulostettiin myös paperiversiot, jotka muokattiin oikeanlaiseen muotoon tekstinkäsittelyohjelmalla. Paperilliset versiot jätettiin Linnankadun kampuskirjaston asiakaspalvelutiskille vastattavaksi. Kyselyyn pääsi vastaamaan myös qr-koodin kautta, joka oli luettavissa kyselyn mainosjulisteista.

Kysely on survey-tutkimuksen keskeisempiä menetelmiä. Survey tarkoittaa sellaisia kyselyyn, haastattelun tai havainnoinnin muotoja, joissa aineistoa kerätään standardoidusti. Standardoituus tarkoittaa sitä, että kaikilta vastaajilta kysytään kysymykset samalla tavalla eli kaikki kysymykset ovat vastaajille samoja. Menetelmässä kohdehenkilöt muodostavat otoksen tai näytteen tietystä perusjoukosta. Surveyn menetelmällä kerätty aineisto käsitellään yleensä kvantitatiivisesti. Kyselymenetelmä on tehokas siksi, että se säästää aikaa ja vaivannäköä. Myös mahdollisuudet kerätä laajaa tutkimusaineistoa on todennäköisempi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 193-195.)

Kyselyssä oli 15 kysymystä. Suurin osa kysymyksistä oli strukturoidun kysymyksen ja avoimen kysymyksen välimuotoja. Kysymyksien ensimmäiset vaihtoehdot olivat monivalintakysymyksiä, joista viimeinen vaihtoehto sisälsi avoimen vaihtoehdon. Avoimen vaihtoehdon avulla on mahdollista saada näkökulmia, joita ei etukäteen osaa ajatella kyselyn vastausvaihtoehtoja laatiessa, joka muodostettiin näin: Jotain muuta. Mitä? Eli jos mikään vastausvaihtoehtoista ei vastaa vastaajan näkökulmaa niin avoin vaihtoehto antaa mahdollisuuden vastata omin sanoin. Monivalintakysymyksissä on tyypillistä se, että vastausvaihtoehdot ovat valmiina ja yleensä haastateltavaa pyydetään valitsemaan vaihtoehtoista vain yksi tai enemmän riippuen ohjeistuksesta. Kyselyssä oli vain yksi asteikko eli skaaloihin perustuva kysymystyyppi. Kyseisessä kysymyksessä esitetään ensin väittämä ja vastaajaa ohjeistetaan valitsemaan itselleen sopivimman väittämän tai vastausvaihtoehdon (Hirsjärvi ym. 2009, 198-199.) Esimerkiksi musiikinopiskelijan piti valita, käyttääkö hän tiettyä verkkopalvelua päivittäin, viikoittain, kuukausittain tai ei ollenkaan.

Verkkokyselyn tärkeimmät kysymykset merkittiin asetuksissa pakollisiksi, joka varmisti vastaajan vastaamisen. Verkossa olevat kyselyt eroavat paperikyselyistä erityisesti siten, että kyselyn järjestelmä ei päästä vastaajaa eteenpäin ennen kuin hän on valinnut esimerkiksi monivalintakysymyksessä yhden sopivan vaihtoehdon kysymykseen. Menetelmän etuna on se, että puutteiden mahdollisuus jää heikoksi (Valli 2018, 102.) Menetelmää oli helppo hyödyntää, koska kohderyhmä oli selkeästi rajattu ja pakolliset kysymykset olivat sellaisia, joihin oli helppo vastata nopeasti.

Kyselyn kohderyhmänä olivat kaikki Turun ammattikorkeakoulun musiikkipedagogian opiskelijat. Kysymyksissä kysyttiin myös tarkemmin, minkä vuoden opiskelija hän on ja mitä musiikinalaa opiskelee. Heitä tavoiteltiin sähköpostitse ja välillä paikan päällä kirjastossa mainostamalla kyselyä. Myös kohdekirjaston asiakaspalvelijoita pyydettiin mainostamaan kyselyä, jos he palvelivat musiikkipedagogian opiskelijoita. Kyselyä mainostettiin qr-koodilla varustetuilla julisteilla, jotka asetettiin näkyvimille paikoille kuten sisäänkäynnille, asiakaspalvelutiskille ja yläkertaan musiikkiaineiston lähelle. Mainoksissa ja kyselyssä mainostettiin myös arvontaa, johon oli mahdollista osallistua kyselyyn vastaamisen yhteydessä.

## 5.2 Teemahaastattelut

Asiantuntijoiden haastattelut edustavat laadullista eli kvalitatiivista tutkimustapaa. Menetelmässä tavoitteena on ymmärtää tutkimuskohdetta sen sijaan, että laskettaisiin määrällisiä tuloksia (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 181). Haastattelu on ainutlaatuinen tiedonkeruumenetelmä, koska siinä ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa yhdessä tutkittavan kanssa. Joustavuus on suurin etu aineistoa kerätessä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastattelu onkin päämenetelmä ja aineistoa voi säädellä joustavasti tilanteen mukaan sekä vastaajia myötäillen (Hirsjärvi ym. 2009, 204-205.) Yleisin tutkimushaastattelutapa menetelmässä on teemahaastattelu, joka on varsinkin Suomessa suosittu keino kerätä laadullista aineistoa (Eskola, Lätti & Vastamäki 2018, 27).

Informaatikon, tietopalvelusihterin ja yhden musiikinopettajan haastattelut toteutettiin kasvokkain. Haastattelut nauhoitettiin ja kestivät noin 5-10 minuuttia. Myöhemmin haastatteluiden nauhoitukset purettiin eli litteroitiin. Litteroinnilla tarkoitetaan haastatteluiden kirjoittamista puhtaaksi (Eskola, Lätti & Vastamäki 2018, 49.) Kasvokkain tapahtuvat haastattelut luonnehditaan teemahaastatteluiksi. Teemahaastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Teema-alueet ovat tiedossa, mutta tarkempi järjestys ja muoto puuttuvat. Se voi soveltua hyvin sekä kvalitatiivisen että kvantitatiivisen tutkimuksen tiedonkeruutavaksi (Hirsjärvi ym. 2009, 208.) Aikataulusyistä kahden muun musiikinopettajan haastattelu suoritettiin sähköpostikyselyllä, joka vaati ensin suoraa yhteydenottoa puhelimitse vastausten saamisen varmistamiseksi eli opettajalle ilmoitettiin sähköpostista etukäteen. Sähköpostikyselyissä etuna on, että vastaukset saa helposti käännettyä suoraan käyttöön, koska ne ovat jo sähköisessä muodossa (Valli 2018, 100-101).

## 6 TULOKSET

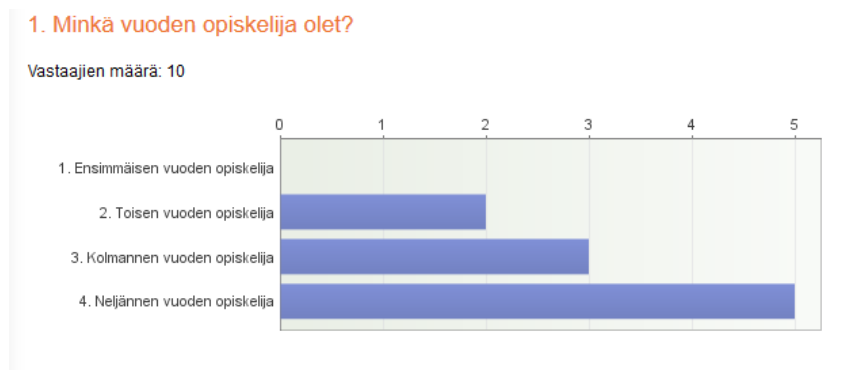
Kyselyn kohderyhmänä olivat Turun ammattikorkeakoulun musiikinopiskelijat. Turun ammattikorkeakoulun musiikin koulutuksessa opiskelevien koulutusohjelmassa koulutaudutaan musiikkipedagogiksi. Musiikkipedagogilla tarkoitetaan musiikin opettamisen ammattilaista. Ammattiin valmistaudutaan substanssiosaamisen kehittämällä, joka liittyy soittamiseen, laulamiseen ja musiikkiin (Huhtinen-Hildén & Björk 2013, 20.) Turun ammattikorkeakoulussa musiikkipedagogia opiskeleva voi kouluttautua soiton- / laulunopettajaksi tai tietyn musiikin perusteiden opettamiseen. Musiikkipedagogian opinnoissa korostetaan itsenäistä työskentelyä ja säännöllistä esiintymistä (Turun ammattikorkeakoulu 2018.)

Kymmenen musiikinopiskelijaa vastasi kyselyyn, joista suurin osa vastaajista vastasi verkossa. Paperiversion tulokset saatiin osaksi Webropolin laatimaa raporttia täyttämällä kysely paperiversion vastauksia eli kopiaamalla paperiversion vastaukset sähköiseen versioon. Opiskelijoilta kysyttiin vuosikurssia, pääinstrumenttia, musiikinkuuntelutottumuksia, suoratoistopalveluiden käyttöä ja Linnankadun musiikkiaineiston käyttötottumuksista. Opiskelijoilta kysyttiin myös sitä, miten he hyödyntävät asiakaspalvelua. Heitä pyydettiin antamaan kehittämissuhteita kyselyn loppupuolella. Huomattavia eroja vastauksissa ei ilmennyt. Vastaajien keräämiseksi houkuttimena käytettiin 50 euron arvoista lahjakorttia, joka arvottiin niiden vastaajien kesken, jotka ilmoittivat yhteystiedokseen sähköpostinsa. Lahjakortti lähetettiin voittajalle postitse. Arvontaan osallistuminen oli vapaaehtoista. Vastaajilta ei vaadittu tarkempia henkilötietoja vaan kysely täytettiin nimettömänä. Vastaajien vähäisen määrän vuoksi tuloksia esitetään laadullisesti. Mahdollinen syy vähäiseen vastaajamäärään voi olla, että koulutuksessa ei ole paljon lähitunteja tai se, että vastaajia ei yksinkertaisesti kiinnostanut arvonnasta huolimatta.

### 6.1 Opiskelijoiden vuosikurssi ja pääinstrumentti

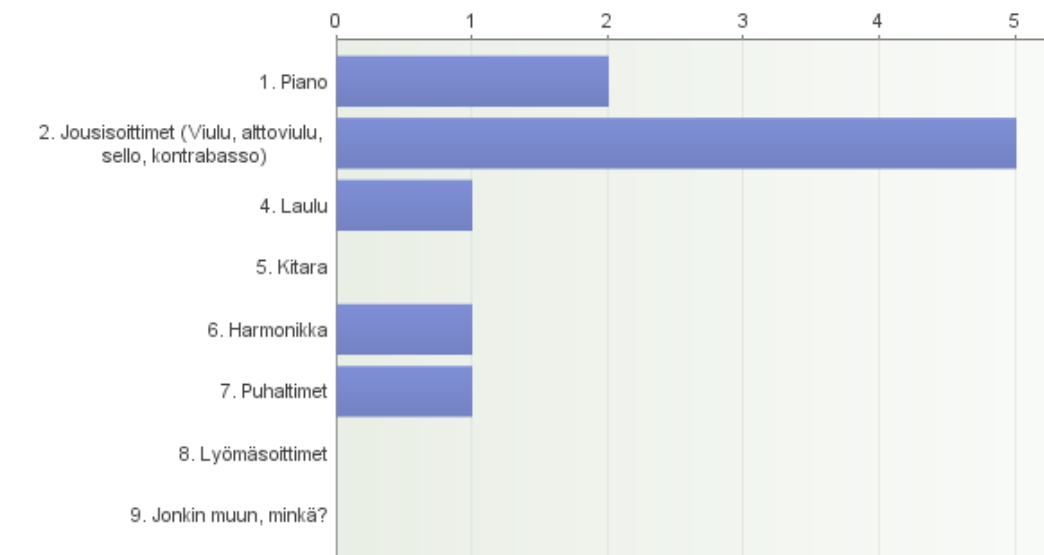
Kysely alkoi kysymyksellä, jossa selvitettiin opiskelijan vuosikurssi. Ensimmäisen kysymyksen tarkoitus oli kartoittaa, minkä vuoden musiikinopiskelijat käyttävät Linnankadun kampuskirjastoa todennäköisimmin. Viisi kymmenestä vastasi olevansa neljännen vuoden opiskelijoita, kolme vastaajaa ilmoitti olevansa kolmannen vuoden opiskelijoita ja loput kaksi toisen vuoden opiskelijoita. Yhtäkään ensimmäisen vuoden opiskelijaa ei vastannut kyselyyn (taulukko 1):

## Taulukko 1



Valituin pääinstrumentti vastaajien keskuudessa olivat jousisoittimet kuten viulun, alttoviulun, sellon tai kontrabasson soittajat. Kolme neljännen vuoden opiskelijaa ja kaksi kolmannen vuoden opiskelijaa vastasi pääinstrumenttin olevan jousisoitin. Yksi toisen vuoden ja kolmannen vuoden opiskelijan pääinstrumenttina oli piano, joka oli toiseksi valituin instrumentti. Ainoat puhaltimien ja laulunopetuksen opiskelijat olivat neljännen vuoden opiskelijoita. Yksi ja ainoa harmonikansoiton opiskelija oli toisen vuoden opiskelija. Jousisoittimien soittajat eivät kertoneet tarkemmin, mikä jousisoitinta soittivat (taulukko 2):

## Taulukko 2



## 6.2 Musiikinkuuntelutottumukset

Musiikkimaun selvittämiseksi opiskelijoilta kysyttiin, millaista musiikkia he kuuntelevat. Kysymyksen tarkentamiseksi pyydettiin kertomaan esimerkiksi musiikkilaji tai artisti. Kuunnelluin musiikkilaji oli klassinen musiikki, mikä ei musiikinopiskelijan kohdalla ole yllätys. Heidän vastauksissaan klassinen musiikki oli mainittu ensimmäisenä. Kolme klassisen musiikin kuuntelijaa mainitsi kuuntelevansa myös jazzia. Kolmanneksi eniten mainittiin kansanmusiikki, joita kuunteli kaksi opiskelijaa. Kansanmusiikkia kuuntelevat olivat maininneet myös klassisen eli ilmeisesti klassisen musiikin kuuntelijat kuuntelevat todennäköisimmin myös jazzia tai kansanmusiikkia tai molempia. Muut mainitut musiikkilajit olivat rock-musiikki (kolme opiskelijaa), taidemusiikki (kaksi opiskelijaa), indie gospelmusiikki, pop, vanha iskelmämusiikki, barokki, orkesterimusiikki, blues, punk, pop ja edm eli elektroninen tanssimusiikki. Kymmenen edellä mainittua musiikkilajia olivat yksittäisten opiskelijoiden vastauksia.

Kolme eri opiskelijaa mainitsi kuuntelevansa jotain tiettyä artistia tai bändiä. Kukaan vastaajista ei maininnut kuuntelevansa samaa artistia tai bändiä kuin toinen opiskelija. Mainitut artistit olivat Martin Garrix ja Olavi Uusivirta. Bändejä mainittiin enemmän, jotka olivat LSD, Haloo Helsinki, Apulanta, Coldplay, Ghost, Kent, ja Leevi and the Leavings.

## 6.3 Erilaisten suoratoistopalveluiden käyttö

Nykyään lähes jokainen käyttää erilaisia suoratoistopalveluita. Neljännellä kysymyksellä haluttiin selvittää niiden suoratoistopalveluiden suosiota, joissa on mahdollista kuunnella musiikkia. Kysymyksessä oli yhdeksän eri suoratoistopalvelua. Ensimmäisinä vaihtoehtoina olivat suosituimmat palvelut kuten YouTube, Spotify ja Yle Areena. Muiksi vaihtoehtoiksi lisättiin muutama vähemmän tunnettuja kuten Apple Music, Microsoftin Groove Music, Tidal, Google Play Music, Napster ja Deezer. Vastaajaa pyydettiin vastaamaan, kuinka usein käyttää tiettyä palvelua. Vaihtoehtoina oli päivittäin, viikottain, kuukausittain tai ei ollenkaan.

Kaikki opiskelijat vastasivat käyttävänsä YouTubea ja Spotifya. Eroja ilmeni käyttömäärässä. Kuusi opiskelijaa vastasi käyttävänsä YouTubea päivittäin, viikottain vastasi käyttävän kolme opiskelijaa ja kuukausittain yksi. Spotifyn kohdalla kolme opiskelijaa kertoi käyttävänsä palvelua päivittäin, viisi opiskelijaa käyttää viikottain ja kaksi kuukausittain. Yle Areenaa puolestaan ei käyttänyt ketään vastaajista päivittäin ja ainoastaan yksi vastaaja vastasi, ettei käytä kyseistä palvelua ollenkaan. Kuusi opiskelijaa vastasi käyttävänsä Yle Areenaa viikoittain ja loput kolme kuukausittain (taulukko 3):

Taulukko 3

#### 4. Kuinka usein käytät alla esitettyjä musiikkipalveluita?

Vastaajien määrä: 10

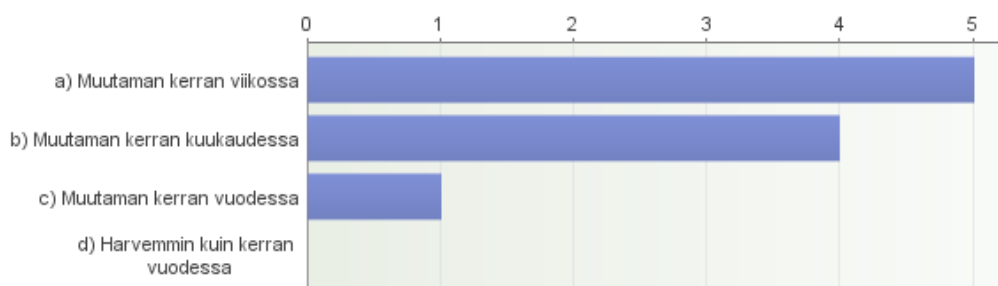
	Päivittäin	Viikottain	Kuukausittain	Ei ollenkaan	Yhteensä	Keskiarvo
Youtube	6	3	1	0	10	1,5
Spotify	3	5	2	0	10	1,9
Yle areena	0	6	3	1	10	2,5
Apple music	1	0	0	9	10	3,7
Groove music (Microsoft)	0	0	0	10	10	4
Tidal	0	0	0	10	10	4
Google play music	0	0	0	10	10	4
Napster	0	0	0	10	10	4
Deezer	0	0	1	9	10	3,9
<b>Yhteensä</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>59</b>	<b>90</b>	<b>3,28</b>

Muita vähemmän tunnettuja suoratoistopalveluja kertoi käyttävänsä vain kaksi opiskelijaa. Yksi opiskelija vastasi käyttävänsä Apple Musicia päivittäin ja toinen taas Deezeria kuukausittain. Muita palveluita kuten Microsoftin Groove Musicia, Tidalia, Napsteria tai Google Play Musicia ei käyttänyt ketään vastaajista. Mahdollisena syynä voi olla palveluiden vähäisempi käyttö tai heikompi pärjääminen muiden suoratoistopalveluiden rinnalla.

#### 6.4 Kirjastossa käymisen arviointi ja musiikkiaineistojen lainaaminen

Viidennessä kysymyksessä selvitettiin sitä, kuinka usein opiskelijat arvioivat käyvänsä Linnankadun kampuskirjastossa. Vastausvaihtoehdoiksi oli asetettu muutaman kerran viikossa, muutaman kerran kuukaudessa, muutaman kerran vuodessa ja harvemmin kuin kerran vuodessa. Viisi opiskelijaa vastasi käyvänsä muutaman kerran viikossa, neljä opiskelijaa muutaman kerran kuukaudessa ja vain yksi muutaman kerran vuodessa. Yksikään ei vastannut, että kävisi harvemmin kuin kerran vuodessa (taulukko 4):

Taulukko 4

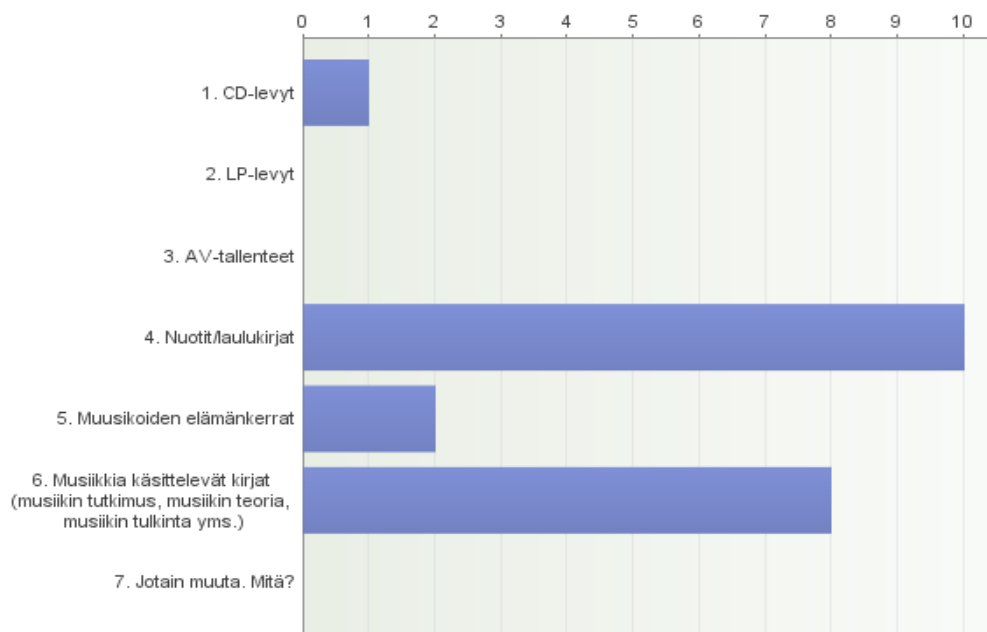


Viidennen kysymyksen jälkeen opiskelijoilta kysyttiin suoraan, ovatko he lainanneet kampuskirjaston musiikkiaineistoa. Kaikki vastaajat vastasivat myöntävästi.

## 6.5 Musiikkiaineiston lainaaminen ja käyttö

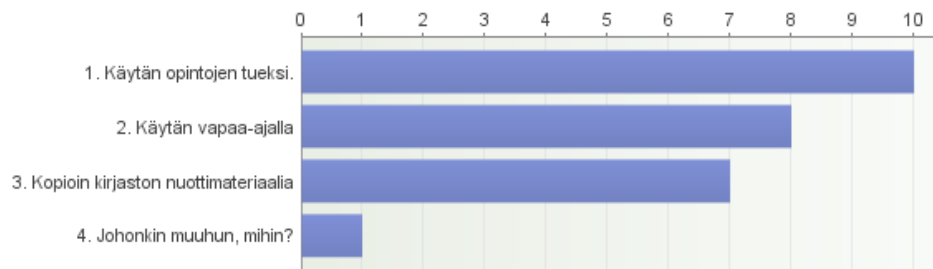
Kirjaston käyttöön liittyvissä kyselyissä on hyvin yleistä selvittää, mitä tiettyä aineistoa käyttäjä lainaa. Tässä kyselyssä selvitettiin vain musiikkiaineiston lainaamista. Kaikki vastausvaihtoehdot ovat YKL:n luokituksessa 78 pääluokkaan kuuluvia. Valittavina vaihtoehtoina olivat CD-levyt, LP-levyt, AV-tallenteet, nuotti/laulukirjat, muusikoiden elämäkerrat ja musiikkia käsittelevät tietokirjat (musiikin teoria, musiikin tutkimus ja musiikin tulkinta yms.) Viimeisenä vastausvaihtoehtona oli vapaa sana, johon vastaaja sai tarvittaessa kirjoittaa vastauksen vapaasti. Opiskelijalla oli mahdollisuus vastata useampaan kuin yhteen vaihtoehtoon. Kaikki kymmenen vastasivat lainaavansa nuotti/laulukirjoja, joka onkin suosituin ja nähtävästi tarpeellisin aineistolaji (taulukko 5):

Taulukko 5



Aineistolajin selvittämisen lisäksi opiskelijoilta kysyttiin musiikkiaineiston käyttötarkoituksia. Kaikki vastasivat käyttävänsä opintojen tueksi. Kahdeksan opiskelijaa kymmenestä kertoi käyttävänsä myös vapaa-ajalla opintojen lisäksi ja seitsemän kopioi nuotteja. Nuottien kopiointisyystä ei kysytty tarkemmin, mutta mahdollisesti opiskelija kopioi opinto- ja/tai vapaa-aikatarkoituksiin. Ainoastaan yksi vastaaja kertoi käyttävänsä opetuksen tueksi (taulukko 6):

Taulukko 6



#### Avoimet vastaukset

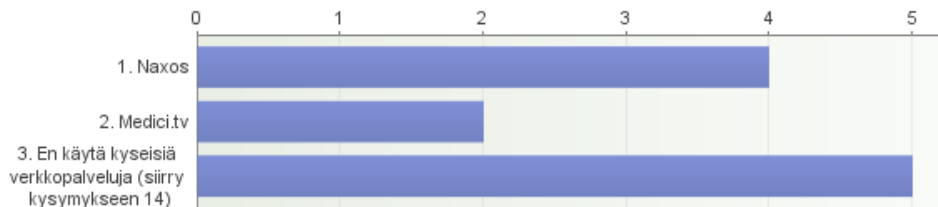
#### 4. Johonkin muuhun, mihin?

- Opetuksen tueksi

## 6.6 Naxosin ja Medici.tv:n käyttäminen

Musiikkikirjastoilla voi olla jonkin palvelun lisenssi eli käyttöoikeudet, jota tietyn kirjaston asiakas voi hyödyntää. Turun ammattikorkeakoulun kirjastojen asiakkaat voivat käyttää Naxosia ja Medici.tv:tä. Molemmat palvelut ovat musiikin suoratoistopalveluja, ja ovat osa Turun ammattikorkeakoulun kirjastojen verkkopalveluita. Musiikkipedagogian opiskelijoita voidaan pitää palveluiden todennäköisimpinä käyttäjinä. Kysymyksillä pyrittiin selvittämään kyseisten palveluiden suosiota, saavutettavuutta ja tarpeellisuutta. Opiskelijoilta kysyttiin, käyttävätkö he Naxosia ja Medici.tv-palvelua. Aihetta lähestyttiin kysymällä ensin suoraan, käyttävätkö yksikään opiskelija lainkaan kyseisiä palveluita. Viisi vastaajaa kymmenestä vastasi, etteivät käytä kumpaakaan palvelua (taulukko 7):

Taulukko 7



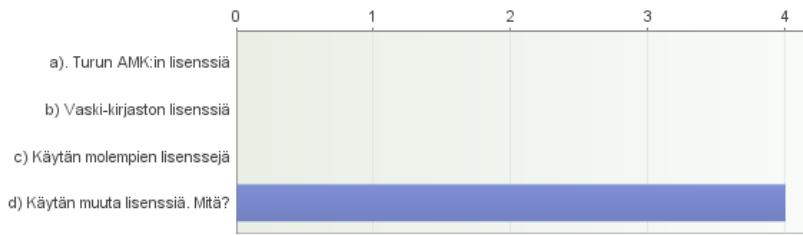
Myöntävästi vastanneiden vastauksista ilmeni, että Naxosia käytetään enemmän kuin Medici.tv:tä, mutta eri lisensseillä. Neljä opiskelijaa vastasi käyttävänsä Naxosia, kun taas Medici.tv:tä vain kolme. Kaikki Naxosia käyttävät opiskelijat vastasivat käyttävänsä muita lisenssejä. Muiden kirjastojen lisenssien haltijoiksi mainittiin Joensuun ja Helsingin kirjastot. Joensuun kirjastojen lisenssejä kertoi käyttävän kaksi opiskelijaa. Helsingin kirjastojen lisenssin käyttäjiä oli myös saman verran. Kun Naxosia käyttäviltä opiskelijoilta kysyttiin jatkokysymyksenä Turun ammattikorkeakirjastojen lisenssin käyttöä, kolme vastasi käyttävänsä sitä harvemmin (taulukko 8 ja taulukko 9):

Taulukko 8



## 10. Jos käytät Naxos-palvelua, mitä lisenssiä käytät palvelun käyttöön?

Vastaajien määrä: 4



Avoimet vastaukset

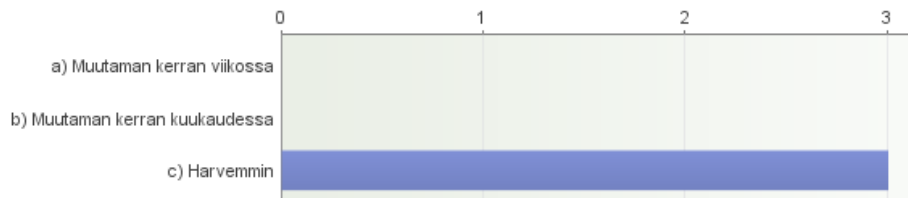
### d) Käytän muuta lisenssiä. Mitä?

- Vaarakirjaston (Joensuu) lisenssiä
- Helsingin kaupunginkirjaston lisenssiä
- Helmet lisenssi
- Joensuun kirjaston lisenssiä

## Taulukko 9

### 11. Kuinka usein käytät Naxos-palvelua Turun AMK:in lisenssillä?

Vastaajien määrä: 3



Kolme ainoaa Medici.tv:tä käyttävät vastasivat käyttävän Turun ammattikorkeakoulun lisenssillä. Kolme eri vaihtoehtoa jakautuvatkin tasan kolmen vastaajan kesken: yksi käyttää muutaman kerran viikossa, toinen muutaman kerran kuukaudessa ja kolmas harvemmin. Kun vertaa kyseisten suoratoistopalveluiden käyttöä Turun ammattikorkeakoulun kirjastojen lisenssien perusteella, Medici.tv-palvelua käytetään enemmän kuin Naxosia (taulukko 10):

## Taulukko 10

### 13. Kuinka usein käytät Medici.tv-palvelua Turun AMK:n lisenssillä?

Vastaaajien määrä: 3



Yksi opiskelija ilmaisi, että Naxosin löytyvyys on heikko. Kommentti oli kirjoitettu paperilomakkeessa viimeisen vastausvaihtoehdon perään:

Käyttäisin useammin, mutta en jostain syystä löydä sitä!

Medici.tv-palvelua ei kommentoinut ketään vastauksien lisäksi. Kuitenkin vastaukset ilmaisivat, että Naxosin ja Medici.tv palveluiden käyttäminen Turun ammattikorkeakoulun lisenssillä on melko heikko. Yhden opiskelijan kommentti löytyvyydestä voi olla mahdollinen syy.

## 6.7 Asiakaspalvelu ja kehittämissuhteet

Kyselyn lopuksi opiskelijoilta kysyttiin, hyödyntävätkö he asiakaspalvelua tarvittaessa. Vastauksista kävi ilmi, että opiskelijoiden ongelmat, joissa he tarvitsevat asiakaspalvelijan apua, koostuvat pääasiassa tavanomaisimmista asioista. Opiskelijaa pyydettiin kertomaan asiakaspalvelutilanteista, joissa oli tarvittu asiakaspalvelijan apua. Suurimmaksi osaksi vastauksen liittyivät nuottiaineistoihin. Myös samat vastaajat kertoivat tarvitseensa apua kirjaston laitteiston kanssa:

Olen tilannut nuotteja, etsinyt nuotteja.

Nuottien etsimiseen ja tilaamiseen, kopiokoneen käyttöön.

Jos en löydä haluamaani nuottia.

Tarvittaessa olen voinut pyytää henkilökuntaa etälainaamaan miulle nuotteja esimerkiksi Sibeliuksen akatemian kirjastosta tänne meidän kirjastoon.

Oikean nuotin etsiminen, nuotin tilaaminen kokoelmaan, lainojen uusiminen, tulostimen käyttöongelma

Etsiessä kirjaa/nuottia

Loput vastaukset liittyivät yleisimpiin asioihin kuten aineiston lainaamiseen ja aineiston käyttämiseen:

Kirjastokortin hankkiminen.

Lainoja palauttaessa, uusiessa ja lainatessa ja joskus aineiston etsimisessä.

Lainaan (unohdan kirjastokortin vähän liian usein kotiin)

Opinnäytetöitä koulutehtävää etsiessä kysyin hyllypaikkaa. Muuten olen tainnut kaiken aina löytää.:)

Kyselyn lopuksi opiskelijoilta pyydettiin kertomaan kehittämisehdotuksia. Kohdassa pyydettiin erityisesti kommentteja palveluiden toimivuudesta ja mahdollisista puutteista. Kokonaisuudessaan palautteet olivat positiivisia. Yksi opiskelija kuitenkin toivoi, että keskeisistä teoksista olisi uudempia painoksia. Henkilökunnan toiminta, palveluasenne ja musiikkipalvelut saivat positiivista palautetta:

Toistaiseksi olen ollut erittäin tyytyväinen Linnankadun kampuskirjaston musiikki-palveluihin. Apua olen aina saanut ja henkilökunta on ollut ystävällinen.

Olen varsin tyytyväinen musiikkipalveluihin. Keskeisistä teoksista voisi olla uudempiä painoksia saatavilla.

Enimmäkseen kaikki toimii hyvin, palvelu on asiantuntevaa ja mukavaa.

Aluksi oli hankala löytää linkki Medici-palveluun, pyysin apua ja nyt se toimii. Henkilökunta on auttava, teillä on hyvä henkk, jei!

Palvelut toimivat todella hyvin ja nuottivalikoima on kattava!

Kuitenkin kehitystä toivottiin aukioloaikoihin. Opiskelijat ilmaisivat, että teokset ovat painovuodeltaan vähän vanhoja:

Kirjasto voisi olla useammin auki!

Aukioloajat ovat aika lyhyet.

Yhdeksän vastaajaa osallistui arvontaan. Vain yksi jätti osallistumatta. Suurin osa vastaajista olivat naispuolisia opiskelijoita sähköpostien perusteella.

## 7 HAASTATTELUT

Asiantuntijoilla tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä kaksi kirjastoalan ammattilaista ja kolme pedagogiseen osaamiseen erikoistunutta musiikinopettajaa. Asiantuntijuuden määrittelyssä keskeisessä osassa voidaan pitää omaan alaan liittyvää tietämystä ja tietoa (Eteläpelto 1997, 88). Edellä mainittuja asiantuntijoita yhdistää se, että he kaikki työskentelevät Linnankadun toimipisteessä, mutta erottuvat toisistaan toimenkuvan mukaan.

### 7.1 Linnankadun kampuskirjaston asiantuntijat

Haastateltaviksi valikoitui kaksi Linnankadun kirjastotyöntekijää, jotka eroavat toisistaan työtehtävien perusteella. Heille esitettiin seuraavat kysymykset:

1. Mikä on koulutustausta?
2. Mikä on työnkuvasi kirjastossa? Mikä on haastavinta?
3. Oletko ollut muissa kirjastossa töissä?
4. Onko musiikkikirjastotyö inspiroinut musiikkiharrastukseen?
5. Miten oma musiikkiharrastus vaikuttaa työhösi?
6. Kun musiikinopiskelija tarvitsee apuasi, millaisia kysymyksiä on tullut vastaan?
7. Palvelulla tarkoitetaan yleensä toimintaa, tuotetta tai tapahtumaa. Millainen on mielestäsi hyvä asiakaspalvelu?
8. Mitkä määrittelevät mielestäsi hyvän asiakaspalvelun?
9. Millaisia taitoja vaaditaan, jotta hyvä kirjaston asiakaspalvelu toteutuu?
10. Tiedätkö mikä on asiakassuuntaisuus? Miten se toteutuu kirjastossanne?

#### 7.1.1 Tietopalvelusihteeri

Tietopalvelusihteerillä on taustana medianomin sekä kirjastoalan ammattikoulutus. Hän on työskennellyt useassa eri kirjastossa, ja aloitti työskentelyn Turun AMK:n Linnankadun kampuskirjastolla v. 2004. Hänellä on musiikkiharrastus.

Työnkuvaa tietopalvelusihteeri kuvailee haastavaksi. Koska kyseessä on musiikkiala, täytyy myös olla musiikkiin liittyvää tietämystä, joka tukee työskentelyä kirjastossa. Esimerkiksi tiedonhaussa täytyy erottaa partituurit ja stemmat toisistaan ja eri nimekkeistä, onko kyseessä sovitus ja mille soittimille. Hakua tehdessä sataprosenttisen hakutuloksen saamiseksi on käytettävä usein teoksen alkuperäiskielistä nimeä, joka on osa yhtenäistettyä nimekettä. Esimerkkinä hän mainitsee laulumusiikin. Laulumusiikkiin kohdalla pitää tietää, mistä kokonaisuudesta laulu on ja mille äänialalle laulu on sovitettu.

Kampuskirjasto jakaa tilat Turun konservatorion kanssa. Aineistot ovat YKL-luokituksen mukaisesti yhteisissä hyllyissä, mutta aineistoilla on oma tietokantansa. Kahden eri

kirjaston aineistot ovat eroteltavissa toisistaan leimoilla. Kirjastot tekevät yhteistyötä keskenään esimerkiksi hankinnassa.

Tietopalvelusihteerillä on vastuullaan asiakas- ja tietopalvelu. Informaatikko vastaa luetteloinnista ja hankinnasta. Hän kuvailee, kuinka ammattikorkeakoulukirjastolla on tärkeä tehtävä tukea opetustyötä.

Tietopalvelusihteerin kuvaama palvelu seuraavasti: palvelu toteutuu, kun se hoidetaan alusta loppuun asiakasta kuunnellen. Kirjastossa asiakkaalla on jokin tarve, ja sen ratkaisu riippuu tilanteesta. Palvelu on toteutunut hyvin, kun asiakas on tyytyväinen tulokseen. Asiakaspalvelussa on tärkeää lisäksi ongelmanratkaisukyky, tietoteknilliset taidot, sosiaaliset taidot, kirjastoalan ammattitaito sekä kielitaito. Tärkeintä on silti oikea positiivinen asenne. Jokainen päivä on uusi haaste. Kirjastotyössä vaaditaan jatkuvaa itsensä kehittämistä, esimerkiksi ammattitaidon kartuttamisen ja työssä oppimisen muodossa.

Tietopalvelusihteerin mukaan asiakaslähtöisyys tulee ilmi siinä, että palvelu on asiakkaiden tarpeiden mukaan suunnattu. Ilman asiakkaita ei olisi kirjastoa, ilman tarvetta ei siis ole palvelua. Hankintoihin vaikuttaa, mikä asiakasryhmä on kyseessä, kuinka monta, ja mikä asiakasryhmä on suurin. Asiakkaat antavat tärkeitä vinkkejä ja hankintaideoita, ja kokoelmaa muokataan sen mukaisesti.

### 7.1.2 Informaatikko

Informaatikko on toiselta ammatiltaan säveltäjä. Hänen vastuualueeseensa kuuluvat lisäksi aineistotilaukset, luettelointi, metadata-tiimin vetäminen sekä opinnäytteen julkistamisen ja arkistointitiimin johtaminen. Hän harrastaa kuoroa ja keskiaikaisen musiikin soittamista.

Informaatikko kuvailee esimerkkejä laajemmin: on hyvä erottaa aaria isommasta teoksesta. Nuotinlukutaito sekä musiikin teorian termistön ja niiden lyhenteiden ymmärtäminen vaikuttavat olevan jopa välttämätöntä, jotta tietopalvelussa voidaan onnistua. Ne auttavat myös luetteloinnissa sekä hankinnassa. Lisäksi säveltäjien ja musiikin historian sekä soittimien tunteminen kuuluvat välttämättömiin taitoihin. Transponoivien soittimien tunnistaminen auttaa siinä, että osaa hakea oikean nuotin oikeassa sävellajissa oikealle soittimelle. Sovituksia sekä editioita on lisäksi olemassa erilaisia. Musiikintekojohjelmistojen tuntemus myös auttaa.

Opettajilla ei kuitenkaan ole resursseja osallistua hankintatyöhön, joten se on haastavaa. Myös opiskelija-asiakkaiden huolimattomuus aiheuttaa lisäongelmia, jos esimerkiksi nuottiaineistosta on stemma kadonnut. Orkesterinuotit esimerkiksi ovat kalliita. Usein nuotit joudutaan vuokraamaan, koska niiden saaminen ostomateriaalin muodossa eli pysyvään käyttöön ei ole mahdollista. On hyvä pitää yhteys asiakkaisiin, koska se tukee hankinnassa.

Asiakassuuntaisuus toteutuu informaattikon mukaan montaa eri reittiä. On siis osattu soveltaa esimerkiksi palautteiden keräämistä kirjastossa erilaisin tavoin. Palautelomakkeita on, mutta pääasiassa palaute tulee kirjaston asiakaspalvelussa, kun palvelija ja asiakas ovat vuorovaikutuksessa keskenään. On myös Ei-käyttäjiä, jotka eivät käy juuri kirjastossa. Heiltä palaute voidaan saada muuta kautta, esimerkiksi kuukausipalave-

reissa, akatemian kehittämispäivillä ja kuulumisten mukana ruokapöydässä lounastauoilla.

Sekä informaatikko että tietopalvelusihteeri toteavat musiikin harrastuksen vaikuttavan positiivisesti heidän työhönsä ja tukevansa sitä vahvasti.

## 7.2 Musiikin opettajat

Kirjastoasiantuntijoiden lisäksi haastateltiin kolmea musiikinopettajaa, joista jokainen on painottunut eri instrumentin soiton opetukseen. Heikin musiikinopiskelijoiden tapaan ovat kirjaston todennäköisimpiä käyttäjiä. Heille esitettiin seuraavat kysymykset:

1. Käytätkö Turun ammattikorkeakoulun Linnankadun kampuskirjaston musiikki-palveluja opetustyössäsi?
2. Mitä mieltä olet kampuksen kirjastosta?
3. Kannustatko opiskelijoita käyttämään kirjastoa?
4. Käytätkö Naxosia tai Medici.tv-palvelua?

### 7.2.1 Altoviulun opettaja

Opettaja toteaa käyttävänsä kirjaston palveluja ahkerasti ja monipuolisesti. Hän on kerännyt suuren määrän kirjaston nuotteja luokkaansa. Kampuksen kirjasto on hänen mielestään erittäin hyvä. Nuottivalikoima soveltuu moniin soittimiin monipuolisesti. Hankintatoivomuksia otetaan herkästi vastaan ja usein toivotut aineistot saapuvat pian kirjastoon. Opettaja kannustaa opiskelijoitaan myös käyttämään kirjastoa oppimateriaalin hankkimiseen sekä jopa keräämään omaa aineistoa kotiinsa. Yleensä opiskelijat osaavat itse hakea aineistoa, mutta tarvittaessa opettaja voi tehdä haun heidän puolestaan.

Opettaja kehuu kirjaston hankintakanavia ja tiedonhakupalvelua tehokkaaksi. Hän on käyttänyt myös kaukolainapalvelua tarvittaessa. Kevennyksenä hän vielä toteaa, että hankintatoiveet kannattaa tehdä alkuvuodesta, koska loppuvuodesta hankintaan tarkoitettu budjetti voi olla jo käytetty. Kesäisin leireille mennessään hän saattaa lainata suuren määrän nuotteja mukaansa.

Opettaja toteaa vielä lopuksi, että Naxosin suoratoistopalvelu on vaikeasti saatavilla verkkosivuilla. Se pitää etsiä monen vaiheen kautta, ja hän onkin lisännyt sen kirjanmerkkeihin koneelleen.

### 7.2.2 Sellonsoiton opettaja

Vastaukset ovat lyhyet, joista voisi päätellä opettajan olevan kiireellinen. Hän toteaa käyttävänsä kampuskirjastoa ja on tyytyväinen palveluun, mutta aineistoa voisi hänen mielestään olla enemmän. Hän kannustaa lyhytsanaisesti myös opiskelijoita käyttämään Linnankadun kampuskirjastoa. Naxosin hän kokee toimivan hyvin, mutta ei mai-

ninnut sen enempää saatavuudesta. Medici.tv:tä hän suunnittelee käyttävänsä tulevaisuudessa.

### 7.2.3 Laulunopettaja

Laulunopettaja vastasi haastatteluun sähköpostilla aikataulusyistä. Hän kertoo käyttävänsä Linnankadun kampuskirjastoa osana opetusta ja joskus vapaa-ajallakin. Kirjastossa käyntiä hän kuvailee vaihtelevaksi ja hän arvioi käyvänsä siellä noin kerran kuukaudessa. Hän kokee kuitenkin kirjaston tarpeelliseksi ja kehuu sitä hyvin varustetuksi. Kirjasto on hänen mielestään osannut auttaa tarvittaessa. Esimerkiksi jos jokin aineisto ei ole löytynyt, sitä on etsitty muualta. Ilmeisesti hän tarkoittaa sitä, että kirjaston tietopalvelu on kertonut, missä tarvittava aineisto on saatavilla.

Opiskelijoita hän kannustaa käyttämään kirjastoa. Hän lisää, että opettaessaan didaktiikkaa hän kertoo opiskelijoille, että mitä kirjoja tai äänitteitä voi lainata Linnankadun kampuskirjastosta. Kun kysyttiin Naxosin ja Medici.tv:n käyttämisestä, hän vastasi että Naxosia hän käyttää vähemmän. Syyksi hän mainitsee sen, että Naxos on heikko löytää. Medici.tv puolestaan kiinnostaa Naxosia enemmän. Lisänä hän mainitsee, että Medici.tv on helposti löydettävissä hänen Ipadistaan.

## 8 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää, miten Turun ammattikorkeakoulun musiikkipedagogian opiskelijat käyttävät kampuskirjastonsa musiikkiaineistoa. Lisäksi haastateltiin kaksi Linnankadulla työskentelevää kirjastoammattilaista ja kolmea musiikin opettajaa. Tutkimuksessa haluttiin myös selvittää, ovatko musiikinopiskelijat ja opettajat tyytyväisiä aineistoon ja missä asioissa he ovat tarvinneet asiakaspalvelijan apua. Tässä tutkimuksessa musiikinopiskelijat, opiskelijat ja musiikkipedagogian opiskelijat ovat keskenään synonyymeja eli tarkoittavat samaa asiaa.

### 8.1 Työn suorittaminen ja arviointi

Opinnäytetyön suunnittelu alkoi jo keväällä, mutta toteutettiin kunnolla vasta syksyllä. Kyselyn kysymykset pyrittiin laatimaan mahdollisimman tarkasti ja muut työt hidastivat etenemistä. Kyselyn lopullisen kokoamisen jälkeen se lähetettiin yhteyshenkilölle, joka lupasi välittää kyselyn eteenpäin. Kuitenkin vastauksia ei tullut viikon odotuksen jälkeen. Sähköpostissa myös kerrottiin, kuinka paljon kyselyyn on aikaa vastata. Koska vastausajan päättymispäivän lähestyessä ei tullut vielä kukaan vastauksia, ryhdyimme selvittämään musiikkipedagogian opiskelijoiden koulusähköposteja. Kaikille eli noin 55 musiikkipedagogian opiskelijalle lähetettiin kyselyn linkki ja lyhyt kuvaus siitä, mikä on kyselyn tarkoitus. Sen lisäksi viestissä mainostettiin arvontaa, johon oli mahdollista osallistua vapaaehtoisesti kyselyn vastaamisen yhteydessä. Vastauksia saapui ensimmäisen viikon aikana noin viisi, joista ensimmäinen saapui jo sähköpostin lähettämispäivänä.

Kyselystä laadittiin myös paperiversiot, jotta kyselyyn oli mahdollista vastata myös paikan päällä Linnankadun kampuskirjastossa. Verkkokyselyä ja paperilomaketta mainostettiin julisteilla, jotka oli varustettu qr-koodilla, joka mahdollisti nopean pääsyn kyselyyn puhelimella. Vastausaikaa oli kaksi viikkoa ja vastausajan umpeutuessa kyselyyn vastasi noin kymmenen opiskelijaa. Verkossa kyselyyn vastasi kuusi musiikkipedagogian opiskelijaa ja loput neljä vastasivat lomakkeella. Vastauksien tulkinnassa ei ollut ongelmia, koska opiskelijat olivat vastanneet ohjeiden mukaisesti kysymyksiin eikä kukaan vastaajista esimerkiksi kommentoinut kysymyksiä tai ilmaissut etteivät ymmärrä kysymystä. Eli opiskelijoilla ei ollut vaikeuksia kysymysten ymmärtämisessä.

Tulosten tulkinnan jälkeen suoritettiin arvonta ja arvonnassa voittaneelle opiskelijalle lähetettiin sähköpostitse tieto voittamisesta. Vastaajan pyynnöstä lahjakortti lähetettiin postitse. Arvonnassa oli palkintona 50 euron arvoinen S-ketjun lahjakortti. Valitsimme kyseisen lahjakortin palkinnoksi, koska S-ketjun lahjakortin käyttämiskohteen voi vapaasti päättää ja vaihtoehtoja oli enemmän. Esimerkiksi lahjakortin voi hyödyntää S-ketjun ruokakaupassa (esim. Prisma, S-market), kahvilassa (esim. Coffee House) tai Sokoksessa. Koimme, että opiskelija kiinnostuu monipuolisesta lahjakortista ja arvokin oli melko korkea, jos huomioi opiskelijoiden taloudellisen tilanteen. Siitä huolimatta vastauksia ei saatu enempää. Jos vastaajia olisi saatu huomattavasti enemmän, käyttäjäprofiilien laatiminen olisi ollut mahdollista. Myös olisi ehkä pitänyt yrittää hyödyntää vielä sosiaalista mediaa kyselyn mainostamiseen, mutta se olisi vaatinut tarkempaa selvitystä siitä, onko kukaan kohderyhmästä sosiaalisessa mediassa ja mikä kanava



olisi ollut paras. Yhtenä ajatuksena myös oli, että kyselyn mainostamiseksi olisi yhden päivän ajaksi pystytetty sille tarkoitettu piste, joka olisi asetettu kirjaston läheisyyteen. Kuitenkin aikataulusyistä tämä oli vaikea toteuttaa. Myös kyselyn alhaiseen vastaajamäärään voi vaikuttaa se, että vaikka kysely olisi saatu musiikinopiskelijalle, hän on voinut olla asiasta välinpitämätön tai kiinnostavuus vastata on ollut heikko. Opiskelijoiden kehittämisehdotukset liittyivät eniten aineiston ajantasaisuuteen ja aukioloaikoihin.

Asiantuntijoiden haastattelut suoritettiin syksyllä, ja kysymykset oli jo laadittu kevään loppupuolella. Kirjastoammattilaisten haastattelut onnistuivat hyvin, ja lisäkysymyksiä esitettiin tarvittaessa sähköpostitse. Lisäkysymyksiin vastattiin nopeasti. Vaikeuksia ilmeni eniten musiikin opettajien saavuttamisessa. Heille lähetettiin sähköpostia, mutta yksikään ei vastannut, jonka syyksi arvioimme työkiireet. Yksi haastattelu saatiin suoritettua kasvotusten, koska kävimme paikan päällä tiedustelemassa. Yritimme saavuttaa muitakin opettajia, mutta vieraillessamme paikan päällä heitä ei ollut paikalla. Myöskään soittaminen opettajille ei tuottanut tulosta. Yksi opettaja saavutettiin puhelimitse, joka lupasi vastata kysymyksiin sähköpostitse. Alun perin yritimme haastatella neljää eri musiikkialan opettajaa, mutta saimme vain kolmen opettajan vastaukset. Yksi opettaja ei vastannut sähköpostiin, kuten oli luvannut eikä meillä ollut enää aikaa odottaa vastauksia aikataulusyistä. Sähköpostitse vastanneiden musiikinopettajien vastaukset olivat lyhyitä ja vaikuttivat hätäisesti tehdyiltä, mutta niistä sai tarpeelliset tiedot.

Vastanneiden opettajien saavuttamiseksi vaadittiin paljon ennakkotyötä, koska kohteena olivat juuri Turun ammattikorkeakoulun musiikkipedagogian opettajat. Turun konservatorion opettajat jakavat tilat Turun ammattikorkeakoulun opettajien kanssa, joten oikeita opettajia etsiessä ensin piti erottaa kahden eri organisaation opettajat toisistaan. Sama asia tapahtui musiikinopiskelijoiden kohdalla. Esimerkiksi törmätessämme paikan päällä musiikinopiskelijaan meidän piti ensin kysyä, onko hän erityisesti Turun ammattikorkeakoulun musiikkipedagogian opiskelija. Kun tarpeellinen selvitys oli tehty, opettajien saavuttamiseksi piti ottaa yhteyttä puhelimitse tai tavata kasvotusten, mikä oli aikataulusyistä hyvin haasteellista.

Loppujen lopuksi kyselyllä saatiin tarvittavaa tietoa kohderyhmän musiikkiaineiston käyttämisestä vähäisestä vastaajamäärästä huolimatta. Myös kolmen opettajan vastaukset antoivat arvokasta lisätietoa.

## 8.2 Tulokset

Linnankadun kampuskirjaston palveluihin oltiin tyytyväisiä, sillä palaute oli suurimmaksi osaksi positiivista. Kävi ilmi, että kirjaston palvelut ja organisaatio onnistuvat hyvin musiikkiaineiston tarjoajana. Opiskelijat lainaavat eniten nuotteja opiskelu- ja vapaa-aikatarkoituksiin. Yksi opiskelija mainitsi lainaavansa opetuksen tueksi. Suurin osa vastaajista oli neljännen vuoden opiskelijoita. Toiseksi eniten oli kolmannen vuoden opiskelijoita ja muutama kahden vuoden opiskelija. Musiikinkuuntelutottumuksia selvittäessä kuunnelluimmaksi musiikkilajiksi mainittiin klassinen musiikki. Klassisen musiikin lisäksi mainittiin jazz ja kansanmusiikki. Muina vastauksina ilmeni erilaiset bändit ja muut musiikkilajit kuten barokki, rock, indie pop, pop, blues ja taidemusiikki. Suurin osa opiskelijoista ilmaisi, että käy muutaman kerran kuukaudessa kirjastossa ja kaikki vastasivat, että ovat lainanneet kirjastosta musiikkiaineistoa. Annettujen sähköpostiosoit-

teiden perusteella enemmistö vastaajista oli naisia. Tiivistetysti sanottuna musiikinopiskelijat käyttävät kampuskirjastoaan tarvittaessa.

Asiakaspalvelu ainakin sai pelkkää positiivista palautetta. Asiakaspalvelijan apua tarvitsevat opiskelijat ovat kääntyneet asiakaspalvelijan puoleen etsiessään jotain tiettyä nuottia tai tarvitsevat neuvontaa jonkin palvelun käytössä kuten tulostimen/skannerin kanssa. Myös apua on kaivattu tarvittavan verkkopalvelun etsimiseen. Yksi opiskelija oli tarvinnut apua Medici.tv:n löytämisessä. Asiakaspalvelutilanteista kertovat opiskelijat kokivat, että palvelut toimivat ja henkilökunta koettiin ystävälliseksi ja osaavaksi. Yksi opiskelija kuvaili nuottivalikoimaa kattavaksi. Tarpeet ja palvelut siis kohtaavat.

Muiden suoratoistopalveluiden käyttöä selvittäessä ilmeni, että Spotify, Youtube ja Yle Areena ovat käytetyimpiä palveluja. Kaikki vastaajat kertoivat käyttävänsä Spotifyta ja Youtubea. Yle Areena oli kolmanneksi käytetyin, ja vain yksi kymmenestä vastasi, ettei käytä kyseistä palvelua ollenkaan. Youtuben ja Spotifyn kohdalla tilanne on lähes tasan. Päivittäin Youtubea käyttää kuusi opiskelijaa, kun taas Spotifyn kohdalla kolme. Kuitenkin viikottain Spotifyta käyttää viisi opiskelijaa. Yle Arenaa ei käytä kukaan vastaajista päivittäin, mutta viikottain sitä käyttää kuusi ja kuukausittain kolme opiskelijaa.

Kuitenkin musiikin suoratoistopalveluissa, kuten Naxosin ja Medici-tv:n kanssa, ilmeni heikkoa käyttöä. Naxosia käyttävät hyödyntävät enemmän muiden kirjastojen lisenssejä. Yksi Turun ammattikorkeakoulun lisenssillä käyttävä ilmaisi käyttävänsä palvelua harvoin. Medici.tv:n käyttö oli myös heikkoa. Kolme kymmenestä vastasi käyttävänsä Medici.tv-palvelua Turun ammattikorkeakoulun kirjastojen lisenssillä, mutta vastaukset olivat keskenään vaihtelevia. Kokonaisuudessaan vain yksi kaikista vastaajista vastasi käyttävänsä muutaman kerran viikossa Medici.tv-palvelua Turun ammattikorkeakoulun lisenssillä.

Kolme opiskelijaa antoi kehittämissuhteita. Kehittämissuhteet liittyivät aukioloaikoihin (kaksi opiskelijaa) ja aineiston laatuun (yksi opiskelija). Aineistoon kohdistuneissa palautteissa mainittiin, että keskeisten teosten kohdalla pitäisi olla uudempia painoksia saatavilla. Aukioloajat puolestaan koettiin liian lyhyiksi. Kun vertaa musiikinopiskelijoiden kirjastonkäyttöä teoriaosioon, jossa pohdittiin syitä kirjaston vähäiselle käytölle, mainittiin lyhyet aukioloajat ja aineiston vanhentuneisuus. Sama asia voi mahdollisesti toteutua erityisesti niiden musiikinopiskelijoiden kohdalla, jotka eivät vastanneet kyselyyn. Kaikki kyselyyn vastaajat voivat olla niitä harvoja, jotka ovat kiinnostuneita kirjastopalveluista.

Kahden musiikkikirjastotyöntekijän haastatteluvastaukset tukevat hyvin samaa aihetta käsittelevää teoriaa käytännössä. Mielipiteet musiikin aineiston tiedonhaun sekä luetteloinnin haastavuudesta ovat yhteneväisiä niitä verrattaessa teorianäkökulmiin. Englannin kielen osaaminen, nuotinlukutaito, musiikin teorian termistöjen sekä lyhenteiden tietäminen, transponoivien eli eri sävellajeissa soitettavien soittimien sekä säveltäjien tuntemus ovat kaikki välttämättömiä musiikkikirjastotyössä. Kirjaston asiakaspalvelulähtöisyydestä ollaan erittäin tietoisia, ja se toteutuu vastaajien mukaan hyvin Linnan kadun kampuskirjastossa.

Mitä tulee asiakaslähtöisyyteen hankinnan kannalta, siinä on paljon haasteita. Ristiriitaa ilmenee, kun opettajien mielestä kokoelma ei ihan vastaa toivottua. Kuitenkaan opettajilla ei ole taas resursseja osallistua asiakaslähtöiseen hankintatyöhön esimerkiksi hankintatoiveiden muodossa. Ongelmaa onkin yritetty ratkaista e-lomakkeella,

minkä avulla voi lähettää hankintatoivomukset eteenpäin, mutta toistaiseksi siitä ei ole ollut huomattavaa apua opettajien sekä informaation vastausten perusteella. Kuitenkin opettajien tyytyväisyys sekä kirjastoammattilaisten käsitys hyvästä musiikkikirjastopalvelusta kohtaavat.

### 8.3 Luotettavuuden arviointi

Reliabiliteetti ja validiteetti ovat termejä, joilla kuvataan tutkimuksen luotettavuutta. Validiteetti tarkoittaa tutkitaanko todella sitä, mitä on tarkoitus tutkia. Reliabiliteetilla tarkoitetaan sitä, ovatko tulokset todennäköisesti samankaltaisia, jos tutkimus suoritetaan samalla tutkimusmetodilla uudestaan (Metsämuuronen 2006, 56.) Kuitenkin reliabiliteetti on todennettavissa usealla eri tavalla. Esimerkiksi jos tutkimuksessa on kaksi arvioijaa ja molemmat päätyivät samaan lopputulokseen samalla metodilla, tuloksia voi pitää reliabiliteetina (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara. 2009, 231.) Kirjastoammattilaisten musiikkiliseen tietämykseen liittyvästä aiheesta on tehty aikaisemmin tutkimuksia.

Sanna Karttusen tutkielmassa Musiikkikirjastonhoitajien musiikillinen maailmankuva (1990) tutkitaan, minkälaisia musiikkiin liittyviä käsityksiä ja arvostuksia musiikkikirjastonhoitajat noudattavat työssään. Tutkimuksen tuloksista ilmeni, että haastateltavien kirjastoammattilaisten eli musiikkikirjastonhoitajien käsitykset musiikkiharrastuksesta tulivat parhaiten esille musiikkikirjaston tehtävän yhteydessä (1990, 71). Samassa tutkimuksessa tutkittiin myös sitä, mikä on ollut syy musiikkikirjastotyöhön. Osa tutkimuksen haastateltavista mainitsi, että musiikkikirjastotyön vähäiset opinnot ovat toimineet esteenä vapautuneelle työlle. Suurin osa vastaajista kertoi myös ajautuneensa työhön saatuaan tuntumaa siihen työharjoittelun kautta tai oltuaan tilapäisesti siellä töissä eli vasta kokemuksen kautta ovat uskaltaneet hakea musiikkikirjastonhoitajan virkaa. Ne, jotka tiesivät alusta asti, olivat opiskelleet musiikkitiedettä. Näin tiivistettynä suurempi osa ajautuu sattumalta vähäisestä musiikkiharrastuksesta huolimatta musiikkikirjastotyöhön ja musiikkia vakavammin harrastavat tekevät sen määrätietoisesti, kun huomaavat siihen olevan tilaisuus (1990, 29.) Esimerkiksi informaattikko, jota haastateltimme, on myös säveltäjä toiselta ammatiltaan eli hänellä on voimakas musiikillinen tausta.

Samalta tekijä julkaisi vuonna 1992 Musiikki kulttuurisessa tietoisuudessa-tutkimus, jossa myös tutkittiin sitä, harrastavatko musiikkikirjastonhoitajat musiikkia ja kuinka se vaikuttaa heidän työhönsä. Kyseisen tutkimuksen mukaan musiikkikirjastot muodostavat kentän, jossa vallitsee oma, sisäinen pääomaa lisäävien käytäntöjen ja ominaisuuksien hierarkia. Tutkimuksen johtopäätöksissä mainitaan, että musiikkiharrastus auttaa luomaan mahdollisimman laajan tietämyksen musiikkiin, jota voi työssä hyödyntää (1992, 148.) Kun tarkastelee haastateltavien kirjastoammattilaisten eli informaation ja tietopalvelusihteerin vastauksia siihen, harrastavatko he musiikkia, molempien vastaus oli kysymykseen kyllä. Vaikka molempien tutkimuksien suorittamisesta on yli 20 vuotta aikaa, silti ne antavat myös tukea teorialle ja kirjastoammattilaisten vastauksille siitä, että musiikista on hyötyä kirjastoalalla tai sitä harrastava kirjastotyöntekijä todennäköisimmin tekee musiikkikirjastotyötä tai voi hyödyntää sitä työssään. Informaattikko ja tietopalvelusihteerin myös mainitsivat, että heidän harrastuksestaan on positiivisista hyötyä työhön.

Validiteetti on jaettavissa ulkoiseen ja sisäiseen validiteettiin. Ulkoisella validiteetilla tarkoitetaan, onko tutkimus yleistettävissä. Jos se on mahdollista, sitten on osattava arvioida tietyn tutkimuksen mahdollinen ryhmä. Sisäisellä validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen omaa luotettavuutta eli onko käytetty tutkimusaineisto luotettava (Metsämuuronen 2006, 48.) Rakennevaliditeetilla arvioidaan käytettävien mittareiden eli käytetyn tutkimustavan riittävyttä, koska käytetty mittari voi myös aiheuttaa virheitä tuloksiin (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 232).

Kun tutkitaan ulkoisen validiteetin näkökulmasta tutkimuksen luotettavuutta, sitä voi heikentää erityisesti vastaajien vähäinen määrä. Esimerkiksi jos koehenkilöitä on ollut vähän, yleistettävyys on pieni (Metsämuuronen 2006, 48). Pieni vastaajamäärä tarkoittaa pientä yleistettävyttä tässä tapauksessa. Koska musiikkipedagogian opiskelijoita opiskelee arviolta noin 55 opiskelijaa ja vain kymmenen vastasi kyselyyn, niin heidän vastauksensa eivät välttämättä kerro tarpeeksi Linnankadun musiikkiaineiston tarpeellisuudesta ja käytöstä, vaikka jotain tarpeellista tietoa saatiinkin, kuten kommentit musiikin suoratoistopalveluista. Myös kyselyä laatiessa olisi pitänyt huomioida englannin- ja/tai ruotsinkieliset opiskelijat. Kyselyyn oli mahdollista vastata vain suomeksi. Sekin voi olla syy siihen, miksi vastaajia oli niin vähän. Kuitenkin osa kyselyyn vastanneista vaikuttivat etunimien ja sukunimien perusteella ulkomaalaistaustaisilta ja he olivat kuitenkin vastanneet suomeksi.

Opettajilta saatujen vastausten määrä on sen verran pieni, että sen perusteella yleistettävyys ei ole vielä mahdollista. Myös yhden musiikinopettajan vastaukset vaikuttivat lyhyiltä ja hätäisiltä, vaikka kysymyksiin vastattiinkin. Jos opettajalla olisi ollut enemmän aikaa vastata, hän olisi ehkä ehtinyt perustella vastaukset laajemmin kuten opettaja, jota haastateltiin kasvotusten. Kirjastoammattilaisten vastaukset olivat hyvin laajoja ja perustelevia. Heitä haastateltiin paikan päällä. Vuorovaikutus selvästi mahdollistaa sen, että haastateltavalta saadaan enemmän tarpeellista tietoa. Yksi musiikkipedagogian opiskelija esimerkiksi saatiin vastaamaan kyselyyn, kun hänet pysäytettiin Linnankadun kampuksella.

#### 8.4 Johtopäätökset ja ehdotukset

Vaikka vastaajia saatiin vähemmän kuin oli toivottu, hyödyllistä tietoa saatiin jonkun verran. On hyvin todennäköistä, että vaikka ei-vastannut musiikinopiskelija tiesi kyselystä, hän ei välttämättä kokenut, että vastaamisella olisi jotain merkitystä. Hän on voinut omalla kohdallaan kokea Linnankadun kampuskirjaston käyttämisen liian heikoksi. Tästä tutkimuksesta ilmeni, että palveluja tarvitaan, mutta Naxosin ja Medici.tv:n käyttäminen on heikkoa. Yhdeltä opettajalta tullut palaute siitä, että aineistoa voisi olla enemmän, on ristiriidassa sen kanssa, miten he ottavat osaa hankintatoiveiden muodossa. Heitä voisi kannustaa siihen enemmän esimerkiksi palavereissa. Samalla voitaisiin mainostaa sähköistä hankintaehdotuspalvelua, joka löytyy kirjasto- ja tietopalveluiden sivuilta Messistä.

Myös yhdeltä opiskelijalta tuli palautetta musiikkiaineiston ajantasaisuuteen liittyen. Varsinkin keskeisistä teoksista toivottiin uudempiä aineistoa. Mitä tulee opiskelijoiden huolimattomuuteen aineiston kanssa, niin huolellisuutta voitaisiin korostaa. Ehkä nuotitiaineistoihin liittyviä sakkoja voisi korottaa. Toki yksi vaihtoehto on pitää nuotit kokonaan käsikirjastossa ja sallita vain niiden kopiointi opiskelukäyttöön, jotta minimoidaan

aineiston kadottamisen riski. Kuitenkin kyseissä keinossa on negatiivisen palautteen mahdollisuus.

Monesta vastauksesta ilmeni selvästi, että erityisesti Naxosin löytyvyys on heikko. Se käy ilmi sekä opettajien että opiskelijoiden tuomassa palautteessa. Moni opiskelija hyödynsi enemmän toisen kirjaston käyttöoikeuksia eli lisenssiä Naxosin käytössä. Toisaalta Finnan kautta etsittynä Naxosin käyttöliittymä löytyy helposti, kunhan vain osaa käyttää oikeita rajahakuja. Naxos löytyi Finnasta seuraavasti: Turku AMK Finna - > hakusanana Naxos ja rajauksina: täsmähaku sekä tietokanta -> Naxosin käyttöliittymä. Messin kautta löytyvää reittiä tutkittaessa huomataan, että Naxosin löytymispolku on pidempi ja monimutkaisempi kuin Finnan kautta löydettyäessä. Edellä mainittua etsimispolkua voitaisiin mainostaa enemmän sekä sijoittaa Naxosin linkki Messin kirjastopalveluiden etusivulle Hae tietoaineistoja- kohtaan.

Samaan voisi myös sijoittaa Medici.tv-palvelun, jotta se nostaisi käyttäjämääriä. Opiskelijoiden kohdalla Medici.tv käyttäminen on Naxosiin verrattuna heikompaan yleisesti katsoen, mutta rajatun katsottuna Medici.tv-palvelua käytetään vähän enemmän Turun ammattikorkeakoulun kampuskirjastojen lisenssillä. Laulunopettajakin mainitsi käyttävänsä Medici:tv-palvelua enemmän kuin Naxosia. Jos kuitenkin keskittyy parantamaan molempien palveluiden löydettävyyttä, niin käyttäjämäärä voi kasvaa. Linnankadun kampuskirjastossa voisi olla esimerkiksi myös mainoksia, jossa kerrotaan keinot Naxosin ja Medici.tv:n löytämiseen.

Aukioloaikoja voisi laajentaa. Kysymys kuuluukin, miksi ne ovat suppeat? Viekö muu sisäinen kirjastotyö niin paljon aikaa, ettei aukioloaikoja ole mahdollista siksikin pidentää? Voisiko Linnankadun kampuskirjastossa olla mahdollisuus ylläpitää itsepalvelua, kuten esimerkiksi Lemminkäisenkadulla? Tätä voisi pohtia esimerkiksi seuraavissa palavereissa. Asiakasraatien järjestämistä voisi myös yrittää, koska asiakkaita kannattaa kannustaa siihen, että palaute on tervetullutta. Siellä voisi esimerkiksi saada selville, onko musiikinopiskelijoilla sulkemisaikojen aikaan juuri aikaa käyttää kirjastoa. Voi hyvin olla, että aukioloaikoina opiskelijat ovat töissä tai oppitunneilla. Tästä voisi tehdä jatkotutkimuksen. Tästä opinnäytetyön tutkimuksestakin voi tehdä lähivuosina uuden tutkimuksen, jossa selvitettäisiin myös tarkemmin syitä sille, miksi kampuskirjaston palveluja ei käytetä tai mitkä ovat mahdolliset syyt heikkoon käyttöön.

## LÄHTEET

Blinnikka, Vuokko 1984. Kirjastoaineiston luokitus ja luettelointi. Teoksesta Vuokko Blinnikka, Irmeli Holmberg & Vieno Lehväslaiho (toim.) Kirjastotyön perusteet. Helsinki: Kirjastopalvelu Oy. 125-149.

Eskola, Jari, Lätti, Johanna. & Vastamäki, Jaana 2018. Teemahaastattelu: lyhyt selviytymisopas. Teoksesta Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: Ps Kustannus. 27-51.

Eteläpelto, Anneli 1997. Asiantuntijuuden muuttuvat määrittelyt. Teoksesta Juhani Kirjonen, Pirkko Remes & Anneli Eteläpelto (toim.) Muuttuva asiantuntijuus: asiantuntijuus tutkimuskohteena. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos, Jyväskylän yliopisto. 86-102.

Haarala, Arja-Riitta 1988. Neuvontatyö kirjastossa. Teoksesta Riitta Grandlund (toim.) Muuttuva neuvontatyö. Helsinki: Kirjastopalvelu. 16-31.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko. & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15.painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Huhtinen-Hildén, Laura & Björk, Cecilia 2013. Musiikin kirjoittamisen ammattilaiseksi. Koulutus reflektiivisenä muutosprosessina. Teoksesta Hanna Nikkanen, Heidi Westerlund & Marja-Leena Juntunen (toim.) Musiikkikasvattaja. Kohti reflektiivistä käytäntöä. Jyväskylä: PS Kustannus. 20-37.

Hyvönen, Nina 2007. Mitä ammattikorkeakoulujen kirjasto- ja tietopalveluiden työntekijöiden tulisi tulevaisuudessa tietää ja osata? Teoksesta Jaakko Korpisaari & Jarmo Saarti (toim.) Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa - millaista osaamista kirjastot tarvitsevat. Kirjastonhoitajien säätiön julkaisu. 28–33.

Häkli, Esko 1999. Tieteelliset kirjastot ja erikoiskirjastot. Teoksesta Kirsti Kekki (toim.) Kirjastosäännöstö 1999. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu oy. 23-27.

Juntunen, Arja. & Saarti, Jarmo, 2014. Ulos kirjastosta! Kirjastojen markkinointiviestintä. Helsinki: Avain.

Karttunen, Sanna., 1990. Musiikkikirjastonhoitajien musiikillinen maailmankuva. Helsinki: Suomen musiikkikirjastoyhdistys.

Karttunen, Sanna, 1992. Musiikki kulttuurisessa tietoisuudessa. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Kirjastokaista. (16.11.2009). Tekijänoikeusasiaa kirjastosta: Heikki Poroila (video) Haettu osoitteesta <https://www.kirjastokaista.fi/tekijanoikeusasiaa-kirjastosta/?autoplay> Viitattu 10.7.2018.

Kirjastokaista 2015. Kirjastouria osa 6 – pitkä versio: Heikki Poroila (video) Haettu osoitteesta <https://www.kirjastokaista.fi/kirjastouria-osa-6-pitka-versio-heikki-poroila/> Viitattu 10.7.2018.

Kirjastot.fi 2011. Kysy kirjastonhoitajalta. Miksi kirjan tulo kirjastoon viipyy monta kuukautta? Tiedoissa lukee vain "hankinnassa". Kuinka kauan tuo "hankinta" mahtaa pahimmillaan viedä? Haettu osoitteesta <https://www.kirjastot.fi/kysy/miksi-kirjan-tulo-kirjastoon-viipyy> Viitattu 1.11.2018.

Kukkasmäki, Timo 2004. Kulttuuritoiminnan käsikirja. *Helsinki*: Oy Unipress Ab.

Lovio, Maija & Tiihonen, Vuokko 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ kirjastopalvelu.

Medici.tv 2017. About us. <https://www.medici.tv/en/about-us/> Viitattu 10.7.2018.

Metsämuuronen, Jari 2006 (toim.) Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Musiikkikirjastot 2018. Naxos Music Library. <http://www.musiikkikirjastot.fi/kuuntele-musiikkia/naxos-music-library/> Viitattu 11.11.2018

Naxos Music Library 2018. Home. <https://www.naxosmusiclibrary.com/home.asp?url=%2Fdefault%2Easp> Viitattu 10.7.2018.

Pelttari, Tuomas 2014. Mitä musiikkiosastolla tehdään? Musiikki kuuluu kaikille (blogi). Haettu osoitteesta <http://musiikkikuuluukaikille.musiikkikirjastot.fi/2014/06/07/mita-musiikkiosastolla-tehdaan/> Viitattu 26.11.2018

Pihlaja, Juhani 2004. Kirjastonkäyttö. Lahti: Soceda.

Poroila, Heikki 1986. Musiikkikirjastotoiminnan käsikirja. Helsinki: Suomen musiikkikirjastoyhdistys.

Poroila, Heikki 2006. Tekijänoikeus ja kirjastot tietoverkkojen maailmassa. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.

Poroila, Heikki 2011. Asiakasta ajatellen – ajatuksia hyvästä musiikin dokumentoinnista. Helsinki: Suomen musiikkikirjastoyhdistys.

Poroila, Heikki 2011. Työtä tuntemattoman rakastetun hyväksi. Teoksessa Päivi Almgren & Päivi Jokitalo (toim.) Kirjasto 2012: asiakkaan asialla. Helsinki: Avain. 26-41.

Reinboth, Camilla 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Tammi.

Ristikartano, Veera & Virrankoski, Antti 2011. Eräpäivä! Voimasanoja kirjastosta. Helsinki: Avain

Siivonen, Mirja-Riitta 1988. Neuvontaprosessi. Teoksesta Riitta Grandlund (toim.) Muuttuva neuvontatyö. Helsinki: Kirjastopalvelu. 47–58.

Spotify 2018. Yhteystiedot. <https://www.spotify.com/fi/about-us/contact/> Viitattu 25.11.2018

Tastula, Lea 2012. Musiikin ja musiikkiaineiston ominaisuuksia tiedonhaun näkökulmasta - miten musiikkia kysytään ja miten sitä haetaan. Teoksesta Jarmo Saarti & Pirjo Tuomi Kirjastojärjestelmät vai kirjastot ilman järjestelmää. Helsinki: Avain. 114–156.

Tekijänoikeuslaki 8.7.1961/404.

lex. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1961/19610404?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=tekij%C3%A4noikeus%20> Viitattu 10.7.2018

Turku AMK, 2018. Ajankohtaista – Ruiskadun kampuskirjasto suljettu 19.5.2018 alkaen. Viimeksi muokattu 15.5.2018. <https://www.turkuamk.fi/fi/ajankohtaista/1807/ruiskadun-kampuskirjasto-suljettu-195-alkaen/> Viitattu 15.10.2018.

Turku AMK, 2018. Esittely. Viimeksi muokattu 1.6.2018. <https://www.turkuamk.fi/fi/turun-amk/tutu/esittely/> Viitattu 15.10.2018.

Turku AMK, 2018. Koulutustarjonta. Viimeksi muokattu 22.1.2018. <https://www.turkuamk.fi/fi/turun-amk/tutu/koulutustarjonta/> Viitattu 15.10.2018.

Turku AMK, 2018. Tutustu kirjastoon. Viimeksi muokattu 28.9.2018 <https://www.turkuamk.fi/fi/turun-amk/kirjasto/tutustu-kirjastoon/> Viitattu 15.10.2018.

Turku AMK, 2018. Yksiköt- ja kampukset. Taideakatemia, Linnankatu. Viimeksi muokattu 22.10.2018. <https://www.turkuamk.fi/fi/turun-amk/yksikot-ja-kampukset/taideakatemia-linnankatu/> Viitattu 15.10.2018.

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Valli, Raine 2018. Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksesta Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: Ps Kustannus. 92-116.

Valli, Raine & Perkkilä, Päivi 2018. Sähköinen kyselylomake ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksesta Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: Ps Kustannus. 117–128.

Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakoulujen toiminnasta perittävistä maksuista 1440/2014. Ammattikorkeakoulujen kirjasto- ja tietopalvelumaksut. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141440> Viitattu 23.11.2018.

Valvio, Timo 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Kauppakamari.

Wilén, Raine & Kortelainen, Terttu 2007. Kirjastokokoelmien arvioinnin ja kehittämisen perusteet: teoria, menetelmä, käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Yle Areena, 2018. Musiikki <https://areena.yle.fi/tv/ohjelmat/musiikki> Viitattu 10.7. 2018.

Yleisten kirjastojen laki maksuttomuudesta 29.12.2016/1492. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492> Viitattu 16.11.2018

Youtube 2018. YouTube Music. [https://music.youtube.com/music\\_premium](https://music.youtube.com/music_premium) Viitattu 10.7.2018.



# KYSELY

Saateteksti:

Turun AMK:in musiikinopiskelijoiden kirjastokysely

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää, miten Turun ammattikorkeakoulun musiikinopiskelijat käyttävät kampuksensa kirjaston eli Linnankadun kampuskirjaston musiikkiaineistoa. Kyselyn tuloksia hyödynnetään opinnäytetyössä.

Kyselyyn vastaaminen kestää noin 5-10 minuuttia. Voit halutessasi osallistua arvontaan, jossa voi voittaa 50 euron arvoisen S-ryhmän lahjakortin

1. Minkä vuoden opiskelija olet? \*

1. Ensimmäisen vuoden opiskelija
2. Toisen vuoden opiskelija
3. Kolmannen vuoden opiskelija
4. Neljännen vuoden opiskelija

2. Minkä musiikkialan opiskelija olet? (Voit valita useamman vaihtoehdon) \*

1. Piano
2. Jousisoittimet (Viulu, alttoviulu, sello, kontrabasso)
4. Laulu
5. Kitara
6. Harmonikka
7. Puhaltimet
8. Lyömäsoittimet
9. Jonkin muun, minkä?

3. Mitä musiikkia kuuntelet? (tyylilaji, artisti yms?) Mainitse 3-5. \*

200 merkkiä jäljellä

4. Kuinka usein käytät alla esitettyjä musiikkipalveluita?

Päivittäin

Viikottain

Kuukausittain

Ei ollenkaan

Youtube

Spotify

Yle areena

Apple music

Groove music (Microsoft)

Tidal

Google play music

Napster

Deezer

5. Kuinka usein käyt Turun AMK:in Linnankadun kampuskirjastossa? \*

- a) Muutaman kerran viikossa
- b) Muutaman kerran kuukaudessa
- c) Muutaman kerran vuodessa
- d) Harvemmin kuin kerran vuodessa

6. Oletko lainannut musiikkiaineistoa Turun AMK:in Linnankadun kampuskirjastosta? (yläkerta) \*

- a) Kyllä olen
- b) En ole

7. Jos olet, mitä musiikkiaineistoa lainaat Turun AMK:in Linnankadun kampuskirjastosta? (Voit valita useamman vaihtoehdon)

- 1. CD-levyt
- 2. LP-levyt
- 3. AV-tallenteet
- 4. Nuotit/laulukirjat

- yms.)
5. Muusikoiden elämäkerrat
  6. Musiikkia käsittelevät kirjat (musiikin tutkimus, musiikin teoria, musiikin tulkinta)
  7. Jotain muuta. Mitä?

8. Mihin tarkoitukseen käytät Turun AMK:in Linnankadun kampuskirjaston musiikkiaineistoja? (Voit valita useamman vaihtoehdon) \*

1. Käytän opintojen tueksi.
2. Käytän vapaa-ajalla
3. Kopioin kirjaston nuottimateriaalia
4. Johonkin muuhun, mihin?

9. Mitä seuraavia Turun AMK:in verkkomusiikkipalveluja käytät? \*

1. Naxos
2. Medici.tv
3. En käytä kyseisiä verkkopalveluja (siirry kysymykseen 14)

10. Jos käytät Naxos-palvelua, mitä lisenssiä käytät palvelun käyttöön?

- a). Turun AMK:in lisenssiä
- b) Vaski-kirjaston lisenssiä
- c) Käytän molempien lisenssejä
- d) Käytän muuta lisenssiä. Mitä?

11. Kuinka usein käytät Naxos-palvelua Turun AMK:in lisenssillä?

- a) Muutaman kerran viikossa
- b) Muutaman kerran kuukaudessa
- c) Harvemmin

12. Jos käytät Medici.tv-palvelua, käytätkö Turun AMK:in lisenssiä?

- Kyllä
- En

13. Kuinka usein käytät Medici.tv-palvelua Turun AMK:in lisenssillä?

- a) Muutaman kerran viikossa
- b) Muutaman kerran kuukaudessa

c) Harvemmin

14. Minkälaisissa asiakaspalvelutilanteissa olet tarvinnut Linnankadun kampuskirjaston henkilökunnan apua? \*

15. Kerro kehittämissuhteita Turun AMK:n Linnankadun kampuskirjaston musiikkipalveluista. Mitkä palvelut toimivat? Mitkä eivät? Onko jossakin palvelussa jotain kehitettävää?

16. Jos osallistut arvontaan, anna vielä sähköpostiosoitteesi, kiitos.

Kiitos vastaamisesta!