



# LAHDEN TIEDEKIRJASTON ASIAKASKYSELY

-2009-

Lahden tiedekirjasto  
Vapaudenkatu 23. 15140 LAHTI  
Puh. (03) 812 5420  
tiedekirjasto@lahti.fi  
[www.lahdentiedekirjasto.fi](http://www.lahdentiedekirjasto.fi)

Toteutus:  
Lahden tiedekirjasto  
informaatikko Riikka Kiiski  
riikka.kiiski@lahti.fi  
puh. (03) 8125 429  
Päiväys 23.7.2009

# SISÄLLYSLUETTELO

<b>1 Johdanto</b>	<b>1</b>
1.1 Lahden tiedekirjaston taustaa	1
1.2 Lahden tiedekirjaston nykyinen toiminta	2
<b>2 Asiakaskyselyyn vastaajat</b>	<b>4</b>
2.1 Vastaajien taustat	4
2.2 Vastaajien taustaorganisaatio	7
<b>3 Tiedekirjastossa asiointi</b>	<b>10</b>
3.1 Tiedekirjastossa asiointin tiheys	10
3.2 Tiedekirjaston käyttö ja asiointin syyt	11
<b>4 Tiedekirjaston toiminnan arviointi ja kehittäminen</b>	<b>14</b>
4.1 Sijainniltaan sopivassa kirjastossa on helppo kysyä apua	14
4.2 Kokoelmissa ja kotisivuissa parantamisen varaa	15
4.3 Enemmän oman alan aineistoa ja mieluiten painettuna	15
4.4 Kaikkea mahdollista yhdyskuntasuunnittelusta työsuojeluun	18
<b>5 Vapaamuotoinen palaute tiedekirjastolle</b>	<b>21</b>
5.1 Vastaajien toiveita ja suosituksia	21
5.2 Harmin paikkoja	26
5.3 Onnistumisen aiheet	27
5.4 Hankintatoiveita	30
<b>6 Yhteenveto</b>	<b>32</b>
<b>LÄHDELUETTELO</b>	<b>34</b>
<b>LIITTEET</b>	<b>35</b>

# 1 JOHDANTO

Lahden tiedekirjaston edellisestä asiakaskyselystä on kulunut kymmenen vuotta ja keväällä 2009 oli aika kartoittaa uudelleen asiakkaiden näkemyksiä, kokemuksia ja mielipiteitä tiedekirjaston toiminnasta ja palveluista. Joitakin kysymyksiä voitiin poimia edellisestä kyselystä\*, mutta kymmenen vuoden aikana sekä kirjasto, asiakkaat, palvelut että tarpeet ovat muuttuneet niin paljon, että uusiakin näkökulmia ja kysymyksiä oli tarpeellista esittää. Myös itse kyselyn muoto muuttui tämän kyselyn myötä paperimuotoisesta lomakkeesta kokonaan sähköiseksi internetissä täytettäväksi ZEF Arviointikone® -kyselyksi. Kyselylomakkeen kysymykset löytyvät liitteenä tämän raportin lopusta.

Kysely toteutettiin ja lähetettiin ZEF Arviointikoneen\*\* avulla noin kahdelle tuhannelle tiedekirjaston asiakkaalle ja kun pois lasketaan ne asiakkaat, joilla oli käytössään vanhentunut tai toimimaton sähköpostiosoite, kysely meni perille lopulta noin 1900 asiakkaalle ja näistä 816 henkilöä vastasi kyselyyn. Kyselyn lopulliseksi vastausprosentiksi tuli siten 43 %. Kyselyyn valittiin 2000 sähköpostiosoitteen omistavaa asiakasta, jotka ovat viimeisen vuoden aikana käyttäneet tiedekirjaston palveluja. Asiakkaiden etu- ja sukunimi sekä sähköpostiosoitteet poimittiin tiedekirjaston Voyager -kirjastojärjestelmästä. Kyselyyn oli 19 päivää aikaa vastata, 27.3. – 14.4.09 välisenä aikana. Puolessa välin kyselyajankohtaa lähetimme muistutusviestin sähköpostitse niille, jotka eivät olleet vielä toistaiseksi kyselyyn vastanneet. Tämä muistutusviesti nosti vastausprosenttia vielä entisestään.

## 1.1 Lahden tiedekirjaston taustaa

Lahden tiedekirjaston toiminta ulottuu 70-luvulle, jolloin Lahdessa alkoi korkeakoulutasoisen opetustarjonnan myötä olla tarvetta myös kirjastolle, joka palvelisi mm. Helsingin avoimessa yliopistossa opiskelevia henkilöitä. Nykyinen Lahden tiedekirjasto on aloittanut toimintansa vuonna 1978 nimellä Avoimen korkeakoulun kirjasto. Kirjasto toimi aluksi Oikokadulla ja se oli kokonaan Lahden kaupunginkirjaston alainen yksikkö. Vuonna 1987 kirjasto siirtyi vastavalmistuneen Aikuiskoulutuskeskuksen tiloihin. Lahden kaupunki sitoutui huolehtimaan tieteellisistä kirjastopalveluista 90-luvun alkupuolella kun korkeakouluopetuksen tarjonta edelleen laajeni Lahdessa. Vuodesta 1993 alkaen kirjasto toimi nimellä

---

\* Pihlaja, J.: Lahden korkeakoulukirjaston käyttö: asiakaskyselyn (1999) tulokset. 1999.

\*\* Lisätietoja ZEF Arviointikoneesta: [www.zef.fi](http://www.zef.fi)

Lahden tieteellinen kirjasto ja edelleen vuodesta 1996 alkaen nimellä Lahden korkeakoulukirjasto. Tuolloin kirjasto sijaitsi Tietoportissa Saimaankatu 11:ssä. Maaliskuussa 2001 tiedekirjasto muutti nykyisiin tiloihinsa Vapaudenkatu 23:een.

Helmikuussa 2002 Lahden korkeakoulukirjastosta tuli Helsingin yliopiston Ympäristöekologian laitoksen laitoskirjasto ja samalla kirjasto sai käyttöoikeuden Helsingin yliopiston hankkimiin verkkoaineistoihin, mikä käytännössä tarkoittaa, että tiedekirjaston työasemilla on asiakkaiden käytettävissä yli 18 000 elektronista lehteä ja noin 300 erilaista tietokantaa. Vuoden 2002 lokakuussa kirjastosta tuli myös osa Lahden yliopistokeskusta. Kirjasto otti nykyisen nimensä Lahden tiedekirjasto käyttöönsä vuonna 2005.

Syksyllä 2008 Lahden tiedekirjasto avasi sivutoimipisteen, Ympäristökirjaston Niemenkadulle Ympäristökampuksen uudistiloihin. Ympäristökirjasto palvelee nyt sijainniltaan paremmin Helsingin yliopiston ympäristöekologian opiskelijoita ja henkilökuntaa sekä muita lahtelaisia ympäristöalan toimijoita, jotka ovat keskittäneet toimintansa Ympäristökampukselle. Tässä kyselyssä kartoitettiin kuitenkin vain keskustassa sijaitsevan tiedekirjaston toimintaa ja palveluita. Uusi Ympäristökirjasto saa oman asiakaskyselynsä, kunhan toiminta alkaa vakiintua ja asiakkaat ovat kunnolla löytäneet tiensä sen palveluiden äärelle.

## **1.2 Lahden tiedekirjaston nykyinen toiminta**

Lahden tiedekirjasto on kaikille avoin tieteellinen kirjasto ja se pystyy yhteistyökumppaneidensa avulla tarjoamaan yliopistotasoiset kirjastopalvelut alueen opiskelijoille ja asukkaille. Tiedekirjasto tarjoaa nykyaikaiset tilat, laitteet ja tietoliikenneyhteydet, jotka edelleen mahdollistavat vapaat, sijainnista riippumattomat opiskelumahdollisuudet kirjaston asiakkaille. Lahden tiedekirjasto on osa Lahden yliopistokeskusta ja se toimii yhteistyössä seuraavien yliopistoyksiköiden kanssa:

- Helsingin yliopiston Avoin yliopisto
- Helsingin yliopiston Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia, Lahti
- Helsingin yliopiston Ympäristöekologian laitos
- Lappeenrannan teknillinen yliopisto, LUT Lahti School of Innovation
- Tampereen teknillinen yliopisto, Lahden yksikkö
- Teknillinen korkeakoulu Lahden keskus
- Helsingin yliopiston Kansainvälinen soveltavan estetiikan instituutti (KSEI)
- Lahden yliopistokeskuksen koordinaatioyksikkö

Tiedekirjasto hankkii näiden edellä mainittujen yksiköiden opiskelijoiden ja henkilökunnan sekä muiden tiedontarvitsijoiden tarpeisiin kurssikirjoja, pääsykoekirjallisuutta, tutkimuskirjallisuutta sekä aikakauslehtiä. Vuonna 2008 tiedekirjaston kokoelmassa oli 39 639 niteä sekä 128 ammatti- ja tiedelehteä. Lisäksi Lahden tiedekirjasto tarjoaa työasemia, opiskelutiloja ja Helsingin yliopiston elektronisia tietokantoja kaikille asiakkaille sekä 24 h -opiskelutiloja ja työasemia yliopisto-opiskelijoille. Tiedekirjaston henkilökunta avustaa tietokantojen käytössä ja muutenkin tiedonhankinnassa ja tarjoaa henkilökohtaista tiedonhaun ohjausta (HeTi -palvelu).

Tiedekirjastolla oli asiakkaita vuoden 2008 lopussa n. 11 300. Asiakaskunnasta kolmannes (33.5 %) on yliopistojen opiskelijoita ja henkilökuntaa, hieman alle kolmannes (28 %) ammattikorkeakoulujen opiskelijoita ja henkilökuntaa ja loppu kolmannes (38.5 %) muita asiakkaita. Asiakaskäyntejä kertyi vuonna 2008 yhteensä 38 479, mikä on noin 135 asiakasta päivässä (285 aukiolopäivää). Fyysiset käynnit kirjastossa ovat laskeneet tasaisesti vuodesta 2002 lähtien, sillä asiakkaat ovat siirtyneet käyttämään enenevässä määrin kirjaston tarjoamia verkkopalveluja.\*

---

\* Lahden tiedekirjaston toimintakertomus 2008  
[http://www.lahdentiedekirjasto.fi/Toimintakertomus\\_2008.pdf](http://www.lahdentiedekirjasto.fi/Toimintakertomus_2008.pdf)

## 2 ASIAKASKYSELYN VASTAAJAT

Lahden tiedekirjaston asiakaskysely 2009 lähetettiin sähköpostitse 1999:lle tiedekirjaston asiakkaalle, jotka ovat olleet aktiivisia asiakkaita viimeisen vuoden aikana eli he ovat joko lainanneet, palauttaneet, uusineet tai varanneet kirjaston aineistoa. Nimi- ja sähköpostitiedot poimittiin Voyager -kirjastojärjestelmästä, mutta kyselyyn vastaaminen tapahtui anonyymisti, sillä vastaukset palautuivat ZEF Arviointikoneen raportointiin nimettöminä. Noin sata sähköpostikyselyä palautui takaisin sähköpostiosoitteen virheellisyyden tai vanhentumisen takia. Kaiken kaikkiaan vastauksia saatiin lopulta 816 kappaletta.

Vastaajista naisia oli selkeä enemmistö 77 % [628]. Vastanneista miehiä oli 23 % [184]. Vain yksi vastaaja ei halunnut kertoa sukupuoltaan. Sukupuolijakauma vastaajissa on samankaltainen kuin kymmenen vuotta aikaisemmin, jolloin 75 % (473) vastaajista oli naisia ja 25 % (162) miehiä. Sukupuolijakauma on muutoinkin tyypillinen kirjaston asiakaskyselylle, esimerkiksi Kirjastojen kansallisessa asiakaskyselyssä 2008 (yliopistokirjastot)\* sukupuolijakauma oli naisia 72 % ja miehiä 28 % vastanneista.

### 2.1 Vastaajien taustat

Lahden tiedekirjasto sijoittuu luonteeltaan hieman poikkeuksellisesti yliopistokirjastojen ja erikoiskirjastojen väliin, sillä kirjasto ei puhtaasti ole kumpaakaan, mutta omistaa piirteitä molemmista. Virallisissa tilastoissa Lahden tiedekirjasto mainitaan erikoiskirjastona, mutta käytännössä se on kuitenkin esim. Helsingin yliopiston Ympäristöekologian laitoksen laitost kirjasto, mikä tekee siitä yliopistokirjasto(maise)n.

Kymmenen vuotta aiemmin asiakkaiden ja siten vastaajien ikärakenne on muistuttanut selkeästi yliopistokirjastoa, kun vastaajista 54 % sijoittui välille 20–30 -vuotiaat ja toiseksi suurimpana ryhmänä 31–40 -vuotiaat, joita vastaajista oli 18 %.\*\* Nytemmin uuden asiakaskyselyn perusteella asiakkaiden ikärakenne on tasaantunut ja muistuttaa siten enemmän erikoiskirjastojen ikärakennetta (Kirjastojen kansallinen asiakaskysely 2008, erikoiskirjastot\*\*\*).

---

\* Kirjastojen kansallinen asiakaskysely 2008:

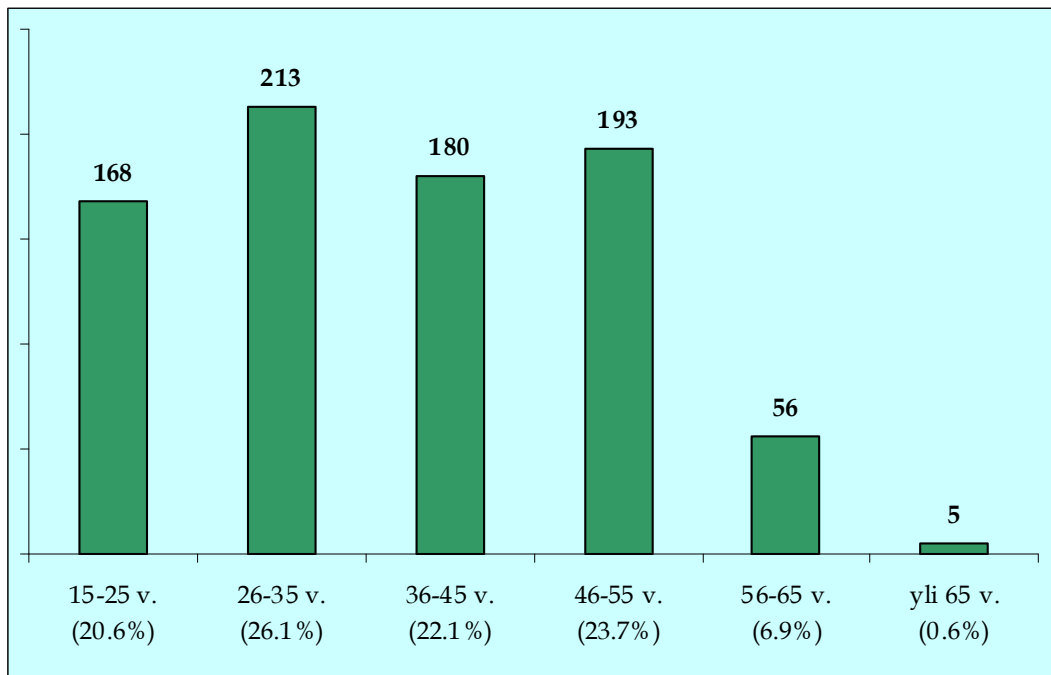
<http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/koordinointi/kayttajakysely2008.html>

\*\* Pihlaja, J.: Lahden korkeakoulukirjaston käyttö: asiakaskyselyn (1999) tulokset. 1999.

\*\*\* Kirjastojen kansallinen asiakaskysely 2008

<http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/koordinointi/kayttajakysely2008.html>

Tiedekirjaston asiakaskyselyyn oli tullut vastauksia melko tasaisesti jokaisesta ikäryhmästä lukuun ottamatta kahta iäkkäämpää asiakasryhmää.



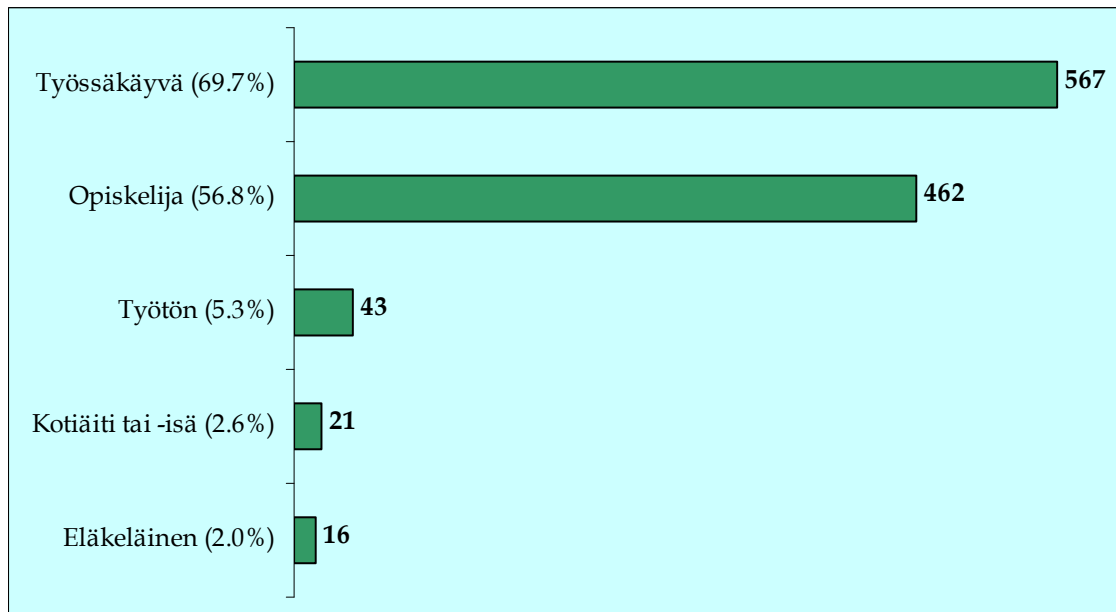
Kuvio 1. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma

Kun kymmenen vuotta sitten asiakaskyselyn loppuraportissa mainittiin, että silloinen Lahden korkeakoulukirjasto on opiskelijoiden kirjasto, enää ei voida todeta aivan samalla tavalla. Ikäryhmien tasoittumista selittää se, että työssäkäyvien määrä asiakaskyselyn vastaajista oli nyt lähes 70 % (567) ja opiskelijoiden määrä noin 57 % (462). (Kuvio 2. seur. sivu) Opiskelijoita oli edelleen itse asiassa sama määrä kuin vuoden -99 kyselyssä eli 57 %, mutta työssäkäyviä puolet enemmän (julkishallinnon ja yksityisen sektorin palveluksessa olevat sekä yrittäjät muodostivat 35 % vuoden -99 kyselyn vastaajista). Työssäkäyvien suurta määrää tässä asiakaskyselyssä saattaa osittain selittää se, että kysymyksen kohdalla oli mahdollista valita useampi vaihtoehto opiskelija/ammattiasemaksi eli ruskis saattoi laittaa sekä opiskelijan että työssäkäyvän kohtaan. Nykypäivänä yhä useampi opiskelija käykin töissä opintojen ohessa ja työssäkäynti opintojen ohessa on sitä yleisempää, mitä vanhempi opiskelija on. (Koulutustilastot; Opiskelijoiden työssäkäynti. Tilastokeskus\*)

Työttömiä oli vastaajissa määrällisesti lähes saman verran kuin kymmenen vuotta sitten, mutta suhteessa vähemmän eli vain ~5 % kun heitä aiemmin oli 8 % asiakaskyselyyn vastanneista. Eläkeläisiä oli täsmälleen puolet enemmän (2 %) kuin vuonna 1999. Kotiäiti-

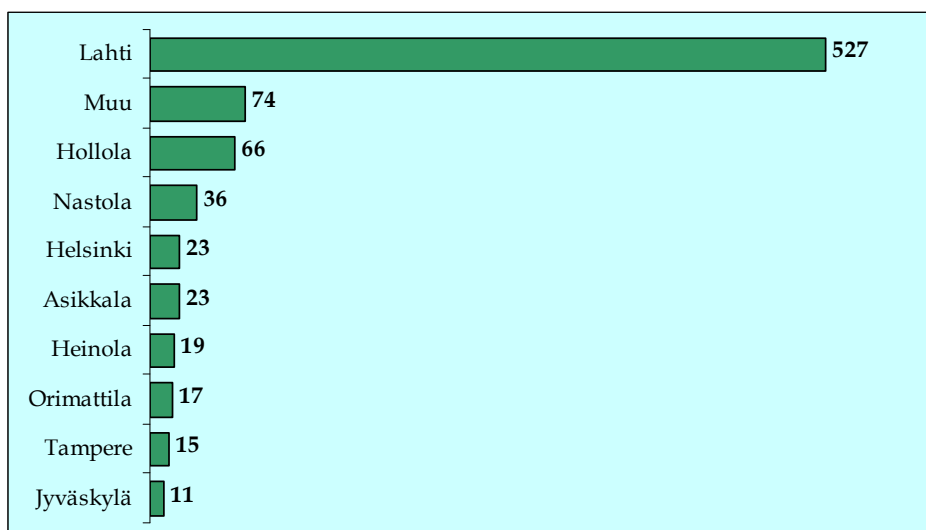
\* [http://www.stat.fi/til/opty/2007/opty\\_2007\\_2009-04-01\\_tie\\_001.html](http://www.stat.fi/til/opty/2007/opty_2007_2009-04-01_tie_001.html)

ja -isiä ei aiemmassa kyselyssä ollut laitettu vastausvaihtoehdoksi lainkaan, mutta asiakaskunnasta heitäkin löytyy nykyään. Tiedekirjaston asiakaskyselyn vastaajista 2.6 % on tällä hetkellä kotona lapsen/lasten kanssa ja opiskelee ehkä siinä ohessa tai tarvitsee kirjastomme palveluja muusta syystä.



Kuvio 2. Vastaajien asema

Vastaajien kotikunnissa ei ole tapahtunut kovinkaan suurta muutosta, vain pientä hajautumista naapurikuntien ja muiden paikkakuntien eduksi. Suurin osa vastaajista [527] asuu luonnollisesti Lahdessa, yhteensä 64.7 %, tämän luvun ollessa 70 % vielä kymmenen vuotta sitten. Naapurikuntien asukkaita (Hollola 66, Nastola 36, Asikkala 23, Orimattila 17) vastaajissa oli 17.2 % kun määrä aikaisemmin oli 14 %. Muiden paikkakuntien asukkaita kyselyn vastaajissa oli lähes 18 %, kaksi prosenttia enemmän kuin vuonna 1999.



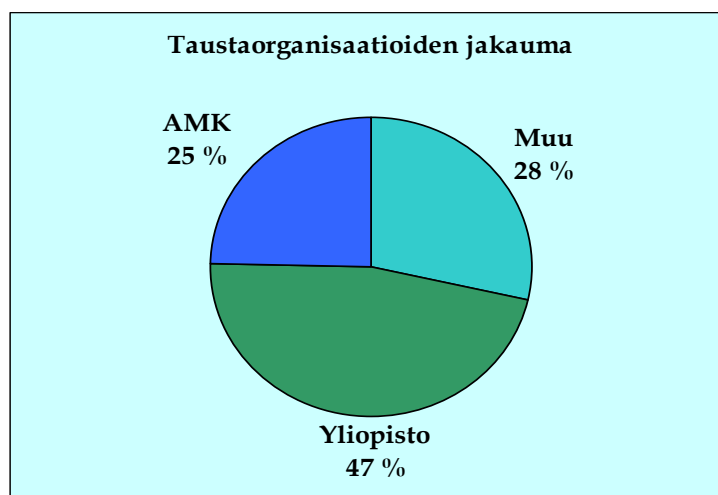
Kuvio 3. Vastaajien kotikuntia

Muut paikkakunnat olivat edustettuina hyvin kirjavasti, Jyväskylän jälkeen eniten mainintoja saivat esimerkiksi Kärkölä ja Turku (8), Hämeenlinna (7), Espoo (6), Kouvola ja Vantaa (5). Tässä mainittujen paikkakuntien lisäksi vastaajia oli kaiken kaikkiaan 24:ltä eri paikkakunnalta.

## 2.2 Vastaajien taustaorganisaatio

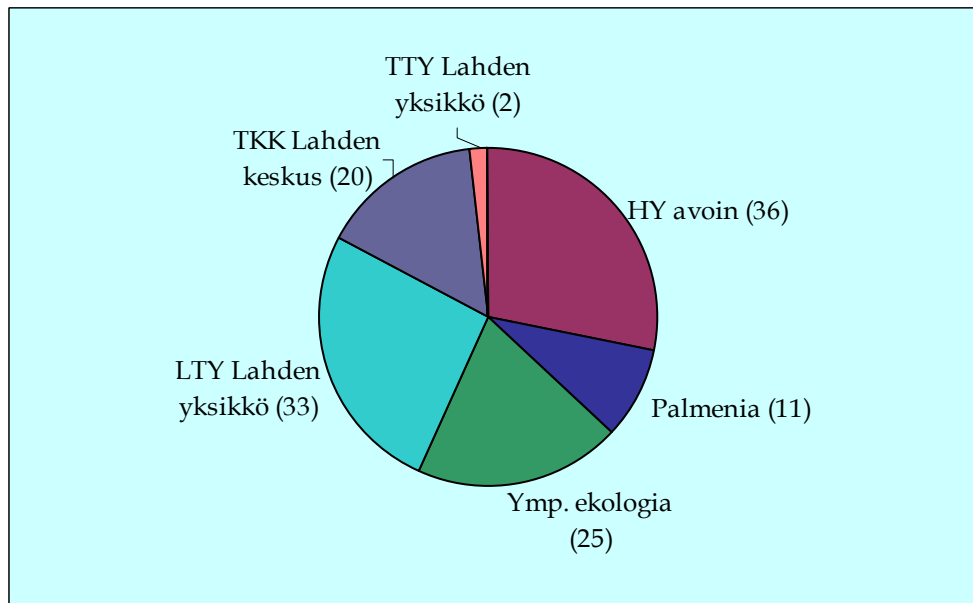
Luvussa 1.2 mainittiin Lahden tiedekirjaston yhteistyökumppanit, jotka kuuluvat samaan Lahden yliopistokeskukseen tiedekirjaston kanssa. Kun kysyttiin vastaajien taustaorganisaatiota, nämä vaihtoehdot oli laitettu esille ensimmäiseksi. Niiden lisäksi saimme kuitenkin vastaajiksi vielä runsaasti muiden yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen opiskelijoita tai henkilökuntaa. Noin 28 % vastaajista kuului johonkin muuhun taustaorganisaatioon kuin ammattikorkeakouluun tai yliopistoon. Tällä ja seuraavalla sivulla näkyvät taustaorganisaatioiden jakautuminen ensin karkeammin jaoteltuna vain AMK, Yliopisto ja Muu -tasolla, sitten Lahden yliopistokeskukseen kuuluvat vastaajat, kolmanneksi eri yliopistojen jakautuminen vastaajien kesken ja neljänneksi luetellaan ammattikorkeakoulut, joista Lahden ammattikorkeakoulu erottautuu selkeästi suurimpana AMK -taustaorganisaationa.

Lähes puolet tiedekirjaston asiakaskyselyyn vastanneista kuuluu johonkin yliopistoon tai avoimeen yliopistoon joko opiskelijana tai henkilökuntana (47 %). Neljäsosa vastaajista ilmoitti kuuluvansa ammattikorkeakoulun piiriin. Vastaajien jakauma muistuttaa paljon kirjaston asiakkaiden todellista jakautumista eri organisaatioiden kesken. Vuonna 2006-2008 tiedekirjaston asiakkaista yliopistojen opiskelijoita ja henkilökuntaa oli 33,5 %, muita 34 %, AMK -opiskelijoita ja niiden henkilökuntaa 28 % ja muita kirjastoja 4,5 %.



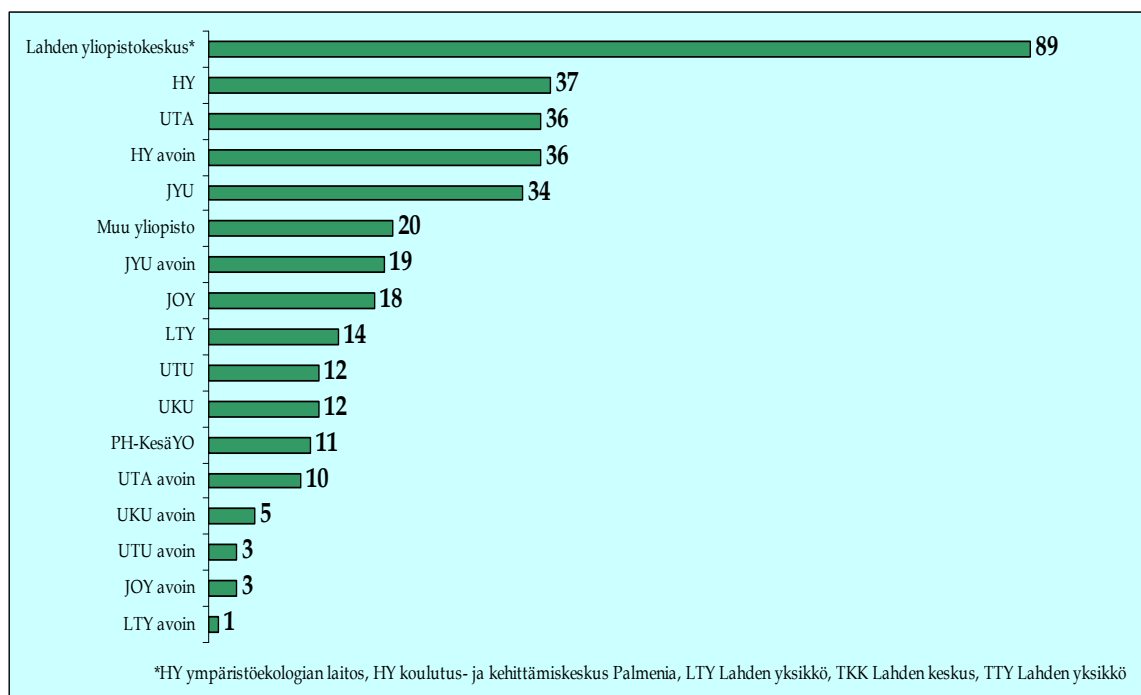
Kuvio 4. Vastaajien taustaorganisaatio

Lahden tiedekirjasto kuuluu osana Lahden yliopistokeskukseen ja seuraavassa kuviossa 5 näkyvät vastaajien jakautuminen yliopistokeskuksen sisällä. Kuviossa näkyvät kaikki Lahden yliopistokeskuksen organisaatiot lukuun ottamatta Helsingin yliopiston kansainvälisen soveltavan estetiikan instituuttia (KSEI) ja yliopistokeskuksen koordinaatioyksikköä, sillä näistä organisaatioista ei ollut tullut yhtään vastausta tähän asiakaskyselyyn.



Kuvio 5. Lahden yliopistokeskuksen vastaajien jakautuminen

Alla olevassa taulukossa näkyy eri yliopistojen kirjo. Yliopistoista Helsingin yliopisto on luonnollisesti suurin vastaajamäärältään, mutta myös Tampereen ja Jyväskylän yliopistot ovat hyvin edustettuina.



Kuvio 6. Vastaajat, joiden taustaorganisaationa yliopisto

Eri yliopistojen lyhenteet:

HY – Helsingin yliopisto

UTA – Tampereen yliopisto

JYU – Jyväskylän yliopisto

JOY – Joensuun yliopisto

LTY – Lappeenrannan teknillinen yliopisto

UTU – Turun yliopisto

UKU – Kuopion yliopisto

PH-KesäYO – Päijät-Hämeen kesäyliopisto

Lahden ammattikorkeakoulun opiskelijat ja henkilökunta ovat selkeästi yksi suuri asiakasryhmä Lahden tiedekirjastossa. Vastauksia oli tullut 142 kappaletta LAMK:sta ja seuraavaksi eniten Hämeen ammattikorkeakoulusta, yhteensä 8 kappaletta. Ero suurimman ja toiseksi suurimman vastaajaryhmän välillä on siis melko erilainen kuin yliopistojen kohdalla. Muut mainitut ammattikorkeakoulut olivat Metropolia (7), Kymenlaakson AMK (7), Pirkanmaan AMK (4), Haaga-Helia (4), Laurea (3), Jyväskylän AMK (3), Humanistinen AMK (3), Diakonia-AMK (3), Avoin AMK (2), Tampereen AMK (1), Pohjois-Karjalan AMK (1), Mikkelin AMK (1) ja Kemi-Tornion AMK (1).

### 3 TIEDEKIRJASTOSSA ASIOINTI

#### 3.1 Tiedekirjastossa asiointin tiheys

Tiedekirjastossa asioidaan kerran tai pari kuukaudessa tai vielä harvemmin. Joka päivä tai joka viikko kirjastossa asioivia asiakkaita oli näissä kyselyyn vastanneissa melko niukasti. Tiedekirjasto houkuttelee päivittäin asioivia asiakkaita internet-työasemilla ja parilla päivän sanomalehdellä, mutta muutoin ei sen useammille käyntikerroille ole ehkä tarvetta. Vastaaajien käyntikertoja harventaa myös lainojen entistä helpompi ja kertamäärältään suuri kirjojen uusintamahdollisuus. Internetin kautta lainansa voi uusia nopeasti ja jopa kymmenen kertaa, mikäli kirjoihin ei tule varauksia.

Taulukko 1. Kirjastossa asiointin tiheys

Lähes joka päivä	4	0,5 %
1-3 kertaa viikossa	37	4,5 %
1-3 kertaa kuukaudessa	368	45,2 %
Harvemmin kuin kerran kuukaudessa	404	49,2 %
En asioi tiedekirjastossa. Miksi et?	2	0,2 %

Kaksi kyselyyn vastanneista ei asioi tiedekirjastossa, sillä tarvetta ei ole enää ollut opintojen päättymisen jälkeen. Kaiken kaikkiaan kirjastoissa, sekä yleisissä että tieteellisissä ovat kävijämäärät vähentyneet viime vuosina. Tämä johtuu ainakin osittain lisääntyneistä verkkopalveluista ja niiden käytön kasvavasta suosiosta. Helsingin alueen HelMet -kirjasto teetti Taloustutkimus Oy:llä ei-käyttäjäkyselyn vuonna 2007 ja sen perusteella itse kirjastojen palvelut eivät ole syynä kirjaston käyttämättömyyteen, vaan lähinnä käyttäjien ajan puute, kirjojen itse ostaminen tai lahjaksi saaminen tai vain se, että ei tule mieleen käydä kirjastossa. Kirjastot siis kamppailevat ajasta ja huomiosta muiden vapaa-ajan viettotapojen kanssa. Se, että ei tule mieleen käydä kirjastossa on ehkä merkki kirjastojen puutteellisesta tai vaatimattomasta markkinoinnista. Markkinointiin panostamisella saataisiin myös esille kirjastojen palveluiden monipuolisuus ja nykyaikaisuus, sillä kyselyssä ilmeni, että ei-käyttäjät tunnistavat kyllä kirjastojen ns. perinteiset palvelut, mutta palvelutarjonnan laajuus ja monipuolisuus yllätti monet.\*

\* Taloustutkimus Oy, Pauliina Aho: HelMet -kirjasto Haastattelututkimus ei-kävijätutkimus, 2007.

Kymmenen vuoden takaiseen asiakaskyselyyn\* verrattuna vastaajien käyntitiheydessä on tapahtunut merkittäviä muutoksia. Tältä näytti taulukko vuonna 1999:

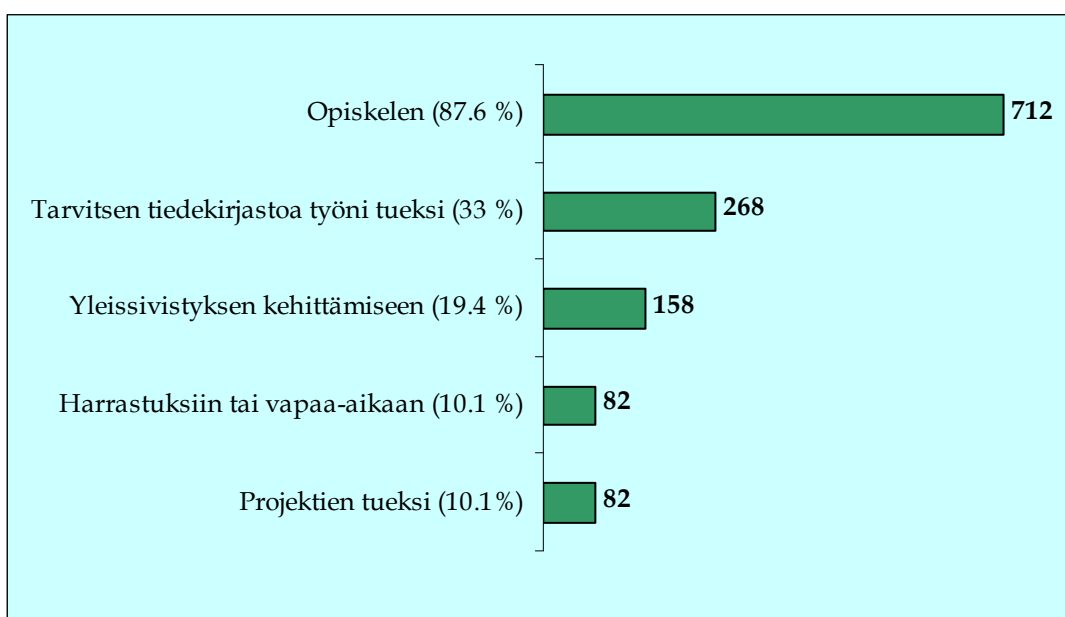
Lähes joka päivä	10	2 %
1-3 kertaa viikossa	133	21 %
1-3 kertaa kuukaudessa	348	54 %
Harvemmin kuin kerran kuukaudessa	145	23 %

Vastaajia yhteensä 636

Päivittäin asioivia asiakkaita oli muutama enemmän, mutta muutamia kertoja viikossa asioivia sata henkilöä vähemmän. Kirjastossa siis asioitiin ennen paljon tiheämmin kuin nykyään. Edellä esitettiin jo muutamia arvauksia, mistä muutos saattaa johtua; paremmat kirjojen uusimismahdollisuudet etänä sekä muiden ajanviettopojen lisääntyminen vähentävät fyysisiä asiakaskäyntejä kirjastossa.

### 3.2 Tiedekirjaston käyttö ja asioinnin syyt

Vaikka asiakaskyselyyn vastanneista 70 % ilmoitti olevansa asemaltaan työssäkäyvä, silti kyselyn perusteella kirjastoa käytetään eniten opiskeluun. Tämä tulos tukee sitä tosiseikkaa, että opiskelijat käyvät opintojensa ohella paljon töissä ja että työssäkäyvät ovat löytäneet tapoja opiskella työn ohessa. Erilaiset täydennyskoulutukset, avoimen yliopiston opintokokonaisuudet sekä eri tahojen järjestämät lyhytkurssit ovatkin suosittuja tapoja päivittää tai laajentaa tietämystään työn ohessa.



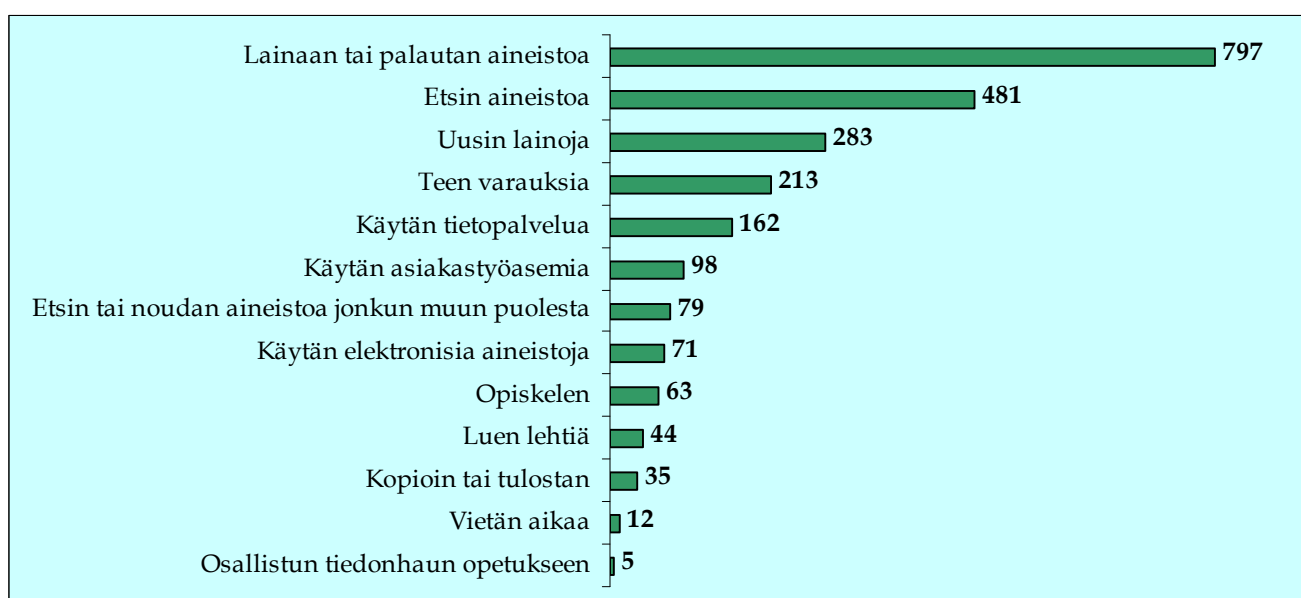
Kuvio 7. Tiedekirjaston käyttötarkoitus vastaajille

\* Pihlaja, J.: Lahden korkeakoulukirjaston käyttö: asiakaskyselyn (1999) tulokset. 1999.

Tiedekirjastoa käytetään myös työelämässä eteen tulleiden projektien tukena ja jonkun verran myös omaehtoiseen harrastamiseen ja yleissivistyksen ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Pääpaino kirjaston käytössä on kuitenkin opiskelulla ja se on selvää jo kokoelmankin takia. Tiedekirjaston kokoelmissa on, ja siihen hankitaan ensisijaisesti kurssikirjoja, pääsykoekirjoja ja tutkimuskirjallisuutta.

Kyselyllä haluttiin myös selvittää, kuinka tärkeäksi asiakkaat kokevat tiedekirjaston oman opiskelun, työn tai harrastusten kannalta. Kirjaston tärkeyttä pyydettiin arvioimaan asteikolla 1-5, jossa 1 on *ei lainkaan tärkeä* ja 5 *erittäin tärkeä*. Lahden tiedekirjaston sai arvosanaksi piirun verran yli 4 tärkeydestään asiakkaille. Kirjasto on siis melko tärkeä käyttäjilleen. Kymmenen vuotta sitten asiakaskyselyn vastaajat arvioivat kirjaston hyvin tärkeäksi (52 %) ja melko tärkeäksi (39 %). Vain 9 % piti silloista Lahden korkeakoulukirjastoa vähemmän tärkeänä tai ei lainkaan tärkeänä itselleen.

Seuraava kuvio 8. havainnollistaa kirjastossa asiointin eri syyt ja niiden yleisyyden. Kirjojen lainaaminen ja palauttaminen ovat arvatenkin yleisin syy poiketa kirjastoon, 97,7 % vastaajista mainitsee lainaamisen ja palauttamisen. Lainojen uusiminen ja kirjavarausten tekeminen ovat yhtä yleisiä syitä tulla kirjastoon kuin aineiston etsiminenkin. Reilusti yli puolet vastaajista (59 %) etsii kirjastokäynnillään aineistoja. Tietopalveluakin tarvitaan aineiston hakemisessa edelleen, 20 % vastaajista käyttää kirjastonhoitajan tai informaation tarjoamaa apua käydessään tiedekirjastossa. Tiedonhaun opetukseenkin on jokunen vastaaja osallistunut.



Kuvio 8. Kirjastossa käynnin syyt

Lainaaminen, palauttaminen, varausten tekeminen ja lainojen uusiminen eivät ajallisesti vie kauan aikaa ja sellainen pitempiaikainen kirjaston käyttö kuten opiskelu, lehtien lukeminen tai ylipäätään ajan viettäminen on melko vähäistä tiedekirjastossa. Opiskelu tiedekirjastossa on erittäin vähäistä (vain 7 % vastaajista) jos verrataan tulosta Kirjastojen kansalliseen asiakaskyselyyn, jossa yliopistokirjastojen vastaajista 45 % on sanonut opiskelevansa itsenäisesti kirjastossa. Tähän tilanteeseen saatiin selittäviä tekijöitä asiakaskyselyn vapaan palautteen osiossa, jossa otettiin kantaa kirjaston tiloihin ja viihtyvyyteen. Vastaajat kaipaavat enemmän viihtyisiä ja rauhallisia tiloja opiskeluun ja oleskeluun ja toisaalta omaa tilaa ryhmätöiden tekemiseen, ilman pelkoa, että keskustelun äänet häiritsisivät muita kirjaston käyttäjiä. Tosiasia taitaa siis olla, että Lahden tiedekirjaston tilat eivät houkuttele asiakkaita viipymään.

Elektronisten aineistojen käyttö on jostain syystä edelleen aika vähäistä, vaikka nykyään oppinnäytetyön tai gradun tehdäkseen täytyy aineistoa hakea lähes poikkeuksetta myös elektronisista tietokannoista. Vain hieman alle 9 % vastaajista sanoo käyttävänsä elektronisia aineistoja, kun Kansallisen kirjastojen asiakaskyselyn tuloksissa 36 % vastaajista käyttää yliopistokirjaston tarjoamia elektronisia aineistoja. Ehkäpä asiakkaat käyttävät elektronisia aineistoja kotikoneillaan etäkäyttäjinä Nelli-portaalin kautta. Etäkäyttö on mahdollista suurimman osan yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen opiskelijatunnuksilla. Tai sitten asiakkaat eivät ole tietoisia siitä, että tiedekirjaston kautta heillä on käytettävissä Helsingin yliopiston elektroniset tietokannat.

Jonkin verran tiedekirjastossa asioidaan jonkun toisen puolesta, eli etsitään ja/tai noudataan kirjoja esimerkiksi omalle lapselle, sisarukselle tai ystävälle. Yleisiä ovatkin tilanteet, joissa toisella paikkakunnalla opiskeleva nuori on lähettänyt jommankumman vanhempiensa tentti- tai kurssikirjan hakuun.

## 4 TIEDEKIRJASTON TOIMINNAN ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN

### 4.1 Sijainniltaan sopivassa kirjastossa on helppo kysyä apua

Kappaleen otsikossa viitataan kahteen eri tiedekirjaston ominaisuuteen, jotka saivat vastaajilta parhaat arvosanat. Kun asiakkaita pyydettiin arvioimaan kirjaston toimintaa vastaamalla väittämiin asteikolla 1-5 (1 = eri mieltä ja 5 = samaa mieltä) kävi ilmi, että tiedekirjaston sijainti [4.3] ja henkilökunnalta avun pyytäminen [4.4] ovat asiakkaiden mieleen. Henkilökunta on onnistunut muutenkin, sillä sekä lähestyttävyyden, asiantuntemuksen että asiakaspalvelutaidot saivat arvon 4.3. Näissä asioissa ollaan yhtä hyviä muiden yliopistokirjastojen kanssa, sillä he ovat saaneet lähes samat arvosanat kansallisessa asiakaskyselyssä; palveluhaluisuus 4.3, tavoitettavuus 4.2 ja asiantuntevuus 4.3. Erikoiskirjastot ovat saaneet hivenen paremmat keskiarvot: palveluhaluisuus 4.6, tavoitettavuus 4.4 ja asiantuntevuus 4.4. \* Ehkä tässäkin asiassa on siis aina parantamisen varaa.

Taulukko 2. Arviot tiedekirjaston toiminnasta paremmuusjärjestyksessä

Väittämä	Arvo
Tiedekirjastossa on helppo kysyä apua (esim. aineistoa ei löydy tms. ongelma)	4.4
Tiedekirjaston sijainti on sopiva	4.3
Tiedekirjaston henkilökunta on asiantuntevaa	4.3
Tiedekirjaston henkilökunta on asiakaspalvelutaitoista	4.3
Tiedekirjaston henkilökunta on helposti lähestyttävissä	4.3
Tiedekirjastosta on helppo löytää tarvitsemansa aineistot	4.1
Tiedekirjaston tilat ovat viihtyisät	4
Tiedekirjastoon hankitut aineistot vastaavat tarpeitani	4
Tarvitsemaani aineistoa on hankittu tiedekirjaston tarpeeksi	3.7

Huonoimman arvon sai aineiston riittävyys asiakkaan näkökulmasta, vain 3.7, eli vastaajien mielestä heidän tarvitsemaansa aineistoa ei ole hankittu tiedekirjastoon tarpeeksi. Tiedekirjastoon hankitut aineistot vastaavat kuitenkin melko hyvin [4] asiakkaiden tarpeita, ainoastaan riittävyys koetaan ongelmalliseksi. Myös vapaan palautteen osiossa toivottiin usein lisäkappaleita suosituimpiin kirjoihin, jotta kirjoja ei tarvitsisi jonottaa tai varata.

Vastaajien mielestä tiedekirjastosta on melko helppoa löytää etsimänsä aineistot [4.1] ja tilatkin ovat melko viihtyisät [4].

\* Kirjastojen kansallinen asiakaskysely 2008, yliopistokirjastot ja erikoiskirjastot

## 4.2 Kokoelmissa ja kotisivuissa parantamisen varaa

Myös kirjaston kotisivuille, asiakastyöasemille, kokoelmille ja asiakaspalvelulle erikseen sekä lainaus- että tietopalvelutiskissä pyydettiin antamaan arvosana. Asteikko oli edelleen 1-5, jossa 1 = välttävä ja 5 = erinomainen. Asiakaspalvelussa onnistuttiin myös tässä osiossa, mutta muuten mentiinkin tyydyttävän puolelle eli keskiarvoksi saatiin alle 4.

Taulukko 3. Arvosanoja tiedekirjaston palveluille

	Arvosana
Asiakaspalvelun laatu tietopalvelutiskissä	4.2
Asiakaspalvelun laatu lainaus-/palautustiskissä	4.1
Kirjakokoelma	3.8
Asiakastyöasemat	3.6
Tiedekirjaston kotisivut	3.6
Lehtikokoelma	3.6

Asiat, joissa tiedekirjasto jäi alle neljän keskiarvon, ovat onneksi samalla tasolla kansallisenkin kirjastotasolla eli olemme yhtä huonoja samoissa asioissa. Lehtikokoelmasta ei Kirjastojen kansallisessa asiakaskyselyssä ollut kysytty, mutta sekä kirjakokoelma että kirjaston kotisivut olivat saaneet lähes samat arvosanat. Kirjastojen kotisivut yleensä kuin myös tiedekirjaston internetsivut sisältävät aina erittäin paljon informaatiota ja se haittaa ennen pitkää sivuston käytettävyyttä. Kaiken tiedon, lomakkeiden, ohjeiden, oppaiden ja tietokantojen asettelu kotisivuille vaatii erittäin paljon suunnittelua, jotta asiat ja linkit sijaitsivat asiakkaan kannalta mahdollisimman loogisesti ja helposti löydettävästi. Asiakastyöasemien huonoon arvosanaan on vaikea sanoa syytä, sillä vapaan palautteen osiossa aiheesta oli kommentoitu vain muutamia kertoja ja toivottu ainoastaan nopeampia koneita ja joitakin ohjelmistoja. Sen suurempaa palauteryöppyä eivät työasemat olleet saaneet, mikä selittäisi vastaajien tyytymättömyyttä.

## 4.3 Enemmän oman alan aineistoa ja mieluiten painettuna

Asiakailta tiedusteltiin myös asioita, joita he kaipaavat tiedekirjastoon. Kaipauksen aiheet oli muotoiltu valmiiksi, mutta asioihin sai olla tyytyväinen myös sellaisenaan. Kysymykset oli aseteltu seuraavaan muotoon vastaamisen helpottamiseksi:

#### Mitä kaipaavat tiedekirjastoon?

- enemmän hiljaisuutta
- näin on hyvä
- enemmän puheensorinaa

Kaikkien kysymyksien kohdalla vastaajista vähintään noin puolet olikin asioihin tyytyväisiä jo sellaisenaan. Eniten kaivattiin hankittavaksi oman alan painettua aineistoa ja toivottiin lisää aukiolotunteja iltoihin. Tiedekirjaston melutasoon ja asiakaspalvelun määrään taasen oltiin tyytyväisiä.

#### Taulukko 4. Mitä kaipaavat tiedekirjastoon?

enemmän hiljaisuutta	13	1.6 %
näin on hyvä	769	95.6 %
enemmän puheensorinaa	22	2.7 %

rauhallisia opiskelutiloja	91	12.6 %
näin on hyvä	514	70.9 %
tiloja, joissa voisi jutella ja tehdä ryhmätöitä	120	16.6 %

enemmän asiakaspalvelua	70	9 %
näin on hyvä	682	87.4 %
enemmän automaatteja	28	3.6 %

enemmän painettuja aineistoja (kirjoja, lehtiä)	306	39.4 %
näin on hyvä	351	45.2 %
enemmän elektronisia aineistoja (e-kirjoja, e-lehtiä)	120	15.4 %

enemmän oman alani aineistoa (tarkenna mitä?)	345	44.9 %
näin on hyvä	407	52.9 %
enemmän yleishyödyllistä aineistoa (tarkenna mitä?)	17	2.2 %

enemmän aukiolotunteja aamuun	128	16 %
näin on hyvä	468	58.6 %
enemmän aukiolotunteja iltaan	202	25.3 %

Tiedekirjastoon kaivattiin rauhallisia opiskelutiloja, mutta hivenen useammin vielä tilaa, missä voisi tehdä töitä ryhmän kanssa. Ryhmätyötilaa tiedekirjastossa ei ole tällä hetkellä tarjolla lainkaan, mutta rauhalliseksi tarkoitettuja opiskelutiloja on pyritty järjestämään. Lukusalin lisäksi ja sen vieressä, kirjaston takaosassa on kaksi seinämällä erotettua työpöytää, jotka ovat mahdollisimman kaukana asiakaspalvelutiskistä, missä häiritsevää hälyä ehkä eniten syntyy. Toki näitä kahta aluetta, lukusalia ja työpisteitä ei ole seinillä eristetty,

joten saattavat äänet kantautua harmittavasti kirjaston takaosaankin. Eristettyjäkin tiloja tiedekirjasto tarjoaa. Tiedekirjaston 24 h -tiloissa on sähköisen kulkujärjestelmän takana 3 pidemmäksi aikaa varattavaa tutkijanhuonetta sekä 2 lyhytaikaista tutkijanhuonetta. 24 h -tilat ovat yliopisto-opiskelijoiden käytettävissä. ATK-luokassa on mahdollista myös syventyä rauhassa opintoihin, mutta sinnekin pääsy edellyttää yliopistopaikkaa, joko opiskelijana, henkilökuntana tai tutkijana. Tiedekirjaston tulisi tarjota sekä rauhallisia työtiloja että ryhmätyötilaa niille, jotka eivät ole oikeutettuja 24 h -tiloihin.

Tiedekirjastossa on tällä hetkellä asiakkaiden käytössä yksi itsepalveluautomaatti, jolla voi lainata ja palauttaa aineistoa. Automaatin käyttöön opastetaan aina, kun uusi asiakas rekisteröityy kirjaston käyttäjäksi ja lisäksi aina tarvittaessa, kun automaatin edessä seisoo hämmentyneen näköinen asiakas. Automaatin käyttö ei ole asiakkaille kuitenkaan pakollista, mutta moni on omaksunut sen luontevaksi tavaksi lainata ja palauttaa, usein tarvitsematta jonottaa asiakaspalvelutiskille. Itsepalvelulainaus on kasvanutkin koko ajan ja vuonna 2008 lainoista jopa 40 % lainattiin itsepalveluautomaatilla. Muutama prosentti toivoi lisää automaatteja, mutta se ei ehkä todellisuudessa ole tarpeen, sillä automaatille on erittäin harvoin jonoa. Asiakaspalvelua sen sijaan toivoi hieman useampi, yhteensä 9 % vastanneista. Kaikki eivät halua käyttää lainaamisessa tai palauttamisessa automaattia ja he ovat ehkä tulkinneet, että itsepalveluautomaattia on pakko käyttää, minkä jälkeen he eivät uskalla lähestyä asiakaspalvelijoita. Kirjastossa pitää kuitenkin olla tarjolla mahdollisuus asiakkaan käyttää henkilökohtaista palvelua ja niin on edelleen asian laita myös tiedekirjastossa.

Painetulle aineistolle, kuten kirjoille ja lehdille on kovasti tilausta ja etenkin vastaajien omien alojen aineistoille. Lähes 40 % vastaajista kaippaa tiedekirjastoon enemmän painettua aineistoa ja 45 % toivoo sen olevan juuri oman alan kirjallisuutta. Kaikille ei kuitenkaan voida hankkia kaikkea, mikä ilmenee seuraavassa luvussa 4.4, kun tarkastellaan vastaajien tekemiä aineistohankintatoiveita tarkemmin. Yleishyödyllistä aineistoa kaipasi vain pieni osa vastaajista, n. 2 %. Tarkennuksissa oli mainittu mm. yleisiä tutkimuksen tekemisen metodologiaoppaita (kuten Tutki ja kirjoita -kirjaa), opiskelutekniikkakirjoja, terveyteen liittyviä aikakauslehtiä, eri kielten ja kulttuurien opiskelumateriaaleja, lakioppaita ja yliopistojen pääsykoekirjoja.

Mutta osasivat vastaajat kaivata elektronistakin aineistoa, kuten e-kirjoja ja verkkolehtiä, sillä 15 % vastaajista oli laittanut rastin tähän ruutuun. Tiedekirjasto hankkii e-kirjoja Elibis -palvelun kautta ja niitä on kirjaston kokoelmassa tällä hetkellä n. 350 nimekettä. Kirjoja hankitaan sitä mukaa, kun Ellibsiin tulee tarjolle tiedekirjaston yhteistyökumppane-

den kannalta opetusta ja tutkimusta tukevaa aineistoa. E-kirjan lainaaminen LAKKI - tietokannasta vaatii, että tietokoneella on e-kirjan lukemista varten tarkoitettu lukuohjelma, esim. Adobe Digital Editions. Tiedekirjaston kautta e-kirjan voi lainata neljäksi tunniksi tai kahdeksi vuorokaudeksi. Toistaiseksi e-kirjojen lainaaminen on ollut melko vähäistä, vain keskimäärin 10 e-kirjalainaa kuukaudessa (vuonna 2008). Joko e-kirjakokoelma ei toistaiseksi vastaa asiakkaiden tarpeita vielä tarpeeksi, tai niiden lukeminen ruudulta koetaan vielä liian raskaaksi. Useimmat asiakkaat kun kuitenkin edelleen valitsevat useimmiten painetun version, jos aineistosta on tarjolla sekä perinteinen kirja että e-kirja.

Aukioloajat herättävät aina paljon mielipiteitä, sillä jokainen toivoo, että kirjasto olisi aina auki, itselle parhaiten sopivina aikoina, joko opiskeluaikataulujen tai työaikojen mukaan. Yhtäältä toivottiin, että tiedekirjastoon pääsisi jo aikaisin yhdeksältä aloittamaan työskentelyn ja toisaalta taas, että illalla oltaisiin vähintään yhtä pitkään auki kuin kaupunginkirjasto eli iltakahdeksaan. Joitakin vastaajia on sekoittanut keskiviikon poikkeava avaamis-aika ja siksi melko yhtenäiset aukioloajat tuntuivat heistä aivan sekavilta ja mahdottomilta muistaa. Tiedekirjasto on tällä hetkellä auki seuraavasti:

Ma, ti, to, pe klo 11–19

Ke klo 13–19

La klo 10–15 (touko-elokuussa lauantaisin suljettu)

Kesällä 2009 aikavälillä 8.6. – 30.8. tiedekirjasto on avoinna ma-pe klo 11–17.

Aukiolotunteja toivottiin enemmän iltaan, 25.3 % vastaajista toivoi näin, kun taas 16 % kaipasi aukiolotunteja enemmän aamuun. 58.6 % vastaajista on kuitenkin tyytyväisiä tämänhetkisiin aukioloaikoihin. Jokaiselle parhaiten sopivaa aukioloaikaa on ehkä mahdotonta räätälöidä eikä nykyisellä henkilökuntamäärällä ole juurikaan mahdollista enää aukioloaikoja laajentaa.

#### **4.4 Kaikkea mahdollista yhdyskuntasuunnittelusta työsuojeluun**

Edellisessä alaluvussa mainittiin vastaajien kokoelman kannalta suurimmaksi toiveeksi oman alan kirjallisuuden lisääminen ja kysymyksessä annettiin luonnollisesti mahdollisuus myös tarkentaa, mikä on se vastaajan oma ala, jolta aineistoa kaivataan. Vastaajien toiveistasta tuli melko monipuolinen. Aiheen perässä oleva luku kertoo mainintojen yhteismäärän.

Taulukko 5. Vastaajien toivomat oman alan aineistot

HOITOALA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoitotiede, hoitotyö, terveystiede 29</li> <li>- Fysioterapia, liikunta-ala 12</li> <li>- Lääketiede 5</li> <li>- Radiografia 2</li> </ul> <p>Yksi maininta: medisiina, gerontologia, seksologia</p>
KASVATUS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kasvatustiede 28</li> <li>- Erityispedagogiikka 8</li> <li>- Musiikkikasvatus 2</li> </ul> <p>Yksi maininta: aikuiskasvatus, mediakasvatus, ympäristökasvatus, varhaiskasvatus, koulunkäyntiavustajat, päivähoito</p>
SOSIAALIALA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sosiaaliala 29</li> <li>- Sosiologia 4</li> <li>- Sosiaalipsykologia 4</li> </ul> <p>Yksi maininta: sosiaalipolitiikka, kansainvälinen sosiologia</p>
OIKEUS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oikeustiede 10</li> </ul>
PSYKOLOGIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Psykologia 15</li> <li>- Luovuustutkimus 2</li> </ul> <p>Yksi maininta: psykiatria, kollektiivinen älykkyys</p>
TALOUS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kauppatiede 16</li> <li>- Taloustiede 10</li> <li>- Liiketalous 7</li> <li>- Laskentatoimi 2</li> <li>- Innovaatiot 2</li> </ul> <p>Yksi maininta: ostot/hankinta, arvopaperisijoittaminen</p>
YHTEISKUNTATIETEET	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Yhteiskuntatieteet 10</li> </ul>
MATEMAATTISET TIETEET	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tietotekniikka 9</li> <li>- Ohjelmointi 7</li> <li>- Matematiikka 2</li> <li>- Elektroniikka, robotiikka 2</li> </ul>
YMPÄRISTÖ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ympäristötiede ja -tekniikka 9</li> <li>- Kasvitiede, kasvibiologia, luonnontiede 3</li> <li>- Maantiede 2</li> <li>- Yhdyskuntasuunnittelu 2</li> </ul> <p>Yksi maininta: kaavoitus, arkeologia, ekologia, metsäteollisuus, metsä- ja puuteknologia</p>
JOHTAMINEN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Johtamistieteet 8</li> <li>- Henkilöstöhallinto 2</li> </ul>
VIESTINTÄ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Viestintä- ja tiedotusoppi 7</li> <li>- Käännöstiede 2</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kielitiede 2</li> <li>- Suomen kieli 2</li> </ul> <p>Yksi maininta: venäjän kieli, viittomakieli</p>
HALLINTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hallintotiede 5</li> <li>- Organisaatiotiede 3</li> <li>- Valtio-oppi 3</li> </ul> <p>Yksi maininta: kunnallisan materiaalia, korkeakouluhallinto</p>
TAITEET	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taiteen ja kulttuurintutkimus 4</li> <li>- Kirjallisuudentutkimus 3</li> <li>- Tekstiili- ja vaatesuunnittelu 3</li> <li>- Muotoilu-design 4</li> <li>- Taidekasvatus 3</li> <li>- Taidehistoria 2</li> </ul> <p>Yksi maininta: elokuvakäsikirjoitus, taideterapiat, teatteri, käsityötiede, kultasepäнала</p>
MUUT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logistiikka 5</li> <li>- Kansainvälinen politiikka 5</li> <li>- Teologia 5</li> </ul> <p>Yksi maininta: matkailu, fysiikka, tietohallinto, saamelaisuus, Latinalainen Amerikka, Aasian kulttuuri</p>

Hoitotieteet, kasvatustiede sekä sosiaaliala ovat edelleen toivotuimpia hankintoja. Sama hankintaehdotusten järjestys oli erotettavissa myös kymmenen vuotta sitten\*. Samoin psykologia, kauppatieteet ja oikeustiede olivat toivottuja ja ovat selkeästi haluttua aineistoa edelleen. Hankintaehdotuslistan monipuolisuus kertoo varmastikin siitä, että tiedekirjastoa käyttävät hyvin erilaiset ihmiset eri aloilta, eivät ainoastaan Lahden yliopistokeskuksen piiriin kuuluvat. Aineistohankintojen kohdalla on kuitenkin ajateltava tiedekirjaston ja yliopistokeskuksen yhteistyötä, materiaalia on hankittava ensisijaisesti Ympäristötieteiden ja teknillisten korkeakoulujen tarpeiden mukaan.

---

\* Pihlaja, J.: Lahden korkeakoulukirjaston käyttö: asiakaskyselyn (1999) tulokset. 1999.

## 5 VAPAAMUOTOINEN PALAUTE TIEDEKIRJASTOLLE

Asiakaskyselyn loppuun oli tällä kertaa laitettu paljon tilaa vapaalle palautteelle. Vastaajien mietintämyssyn päähän panemista oli helpotettu avustavilla lauseen aluilla, joiden jatkoksi palautetta oli ehkä helpompaa ja vaivattomampaa antaa. Vastaajat saivat avukseen seuraavat lauseenalut:

- Toivoisin, että...
- Minusta olisi hyvä jos...
- Minua harmittaa, kun...
- Olen tyytyväinen siihen, että...
- Haluaisin, että tiedekirjastoon hankittaisiin...

Palautetta tulikin runsaasti ja joistakin aiheista toistuvasti. Tämä helpottaa tiedekirjastoa pääsemään jyvälle siitä, missä se on onnistunut ja missä on vielä parantamisen varaa. Toistuvuutta saattoi osaltaan korostaa se, että asiakkaiden oli mahdollista vastata jokaiseen kohtaan vaikkapa aina samasta aiheesta. Siksi tietyn aiheen mainintojen määrää ei kannata tuijottaa liikaa. Sama ihminen on voinut kirjoittaa vaikkapa tämän kuvitteellisen esimerkin mukaisesti: *Toivoisin, että kirjastoon hankittaisiin enemmän mediakasvatuksen oppaita ja minusta olisi hyvä niitä oppaita olisi useampi kappale. Minua harmittaa, kun kirjastonne ei löydy mediakasvatusta käsittelevää kirjallisuutta ja haluaisin, että tiedekirjastoon hankittaisiin mediakasvatuksen tuoreimpia tutkimuksia.* Seuraavaksi esitellään vapaan palautteen satoa ja poimitaan sieltä esille nousseita toiveita, pettymyksiä ja kiitoksia tulevaisuuden kirjastopalvelujen kehittämiseksi.

### 5.1 Vastaajien toiveita ja suosituksia

Koko vapaan palautteen osiosta toiseksi eniten mainintoja keräsi toive siitä, että tiedekirjasto pysyisi ennallaan (eniten mainintoja sai onnistunut asiakaspalvelu, yht. 96, mistä enemmän myöhemmässä luvussa 5.3). Yhteensä 86 erilaista mainintaa käsitteli toivetta toiminnan ennallaan jatkumisesta joko sijainnin, palvelun tai ylipäätään kirjaston näkökulmasta.

*"Toivoisin, että tiedekirjasto säilyisi Lahdessa. Se on erittäin merkityksellinen tietolähde erityisesti yliopisto-opiskelijalle."*

*"Toivoisin, että asiantunteva asiakaspalvelu jatkuisi taloudellisesta tilanteesta huolimatta samalla erinomaisella tasolla kuin nytkin."*

*"Minusta olisi hyvä jos joitain pieniä uudistuksia korkeintaan tehtäisiin, mutta ei mitään laajoja muutoksia."*

Heti seuraavaksi toivottiin, että aineistot olisivat laajempia ja että tiettyjä kurssi- ja tenttikirjoja olisi saatavilla useampia kappaleita. [40 mainintaa kohdassa *Toivoisin että...* ja 30 mainintaa kohdassa *Minusta olisi hyvä jos...* ] Myös aineiston ajantasaisuutta arvostetaan ja jotkut osasivat kaivata aineistoa myös elektronisena.

*"Toivoisin, että tiedekirjasto kasvaa entisestään ja eri alojen aineistoa pystytään lisäämään."*

*"Toivoisin, että tiettyä teosta olisi tarpeeksi monta kappaletta käytössä, koska varaaminen ja tenttiinluku-aika eivät aina kohtaa."*

*"Minusta olisi hyvä jos tiedekirjastolla olisi tarjolla enemmän oman alan e-kirjoja."*

*"Minusta olisi hyvä jos aineisto olisi uusinta, koska koulutöitä tehdessä tieto täytyy olla tuoreinta."*

Aukiolot saivat toiveita osakseen kolmessa ensimmäisessä vapaan palautteen osiossa: *Toivoisin, että...* [23 mainintaa], *Minusta olisi hyvä jos...* [23] sekä *Minua harmittaa, kun...* [30]. Enimmäkseen toivottiin, että tiedekirjasto olisi pidempään auki, toiveita esitettiin sekä arki-aukioloaikaan kohdistuen että lauantain aukioloon. Lisäaukiolotunteja toivottiin sekä aamuun että iltaan, joskin iltatunteja toivottiin ehkä hivenen useammassa vastauksessa. Jonkin verran sekavuutta on aiheuttanut keskiviikon poikkeava avaamisaika, ja siksi toivottiin yhtenäisempiä aukioloaikoja, yhdessä vastauksessa ehdotettiin yhtenäisiä aukioloaikoja kaupunginkirjaston kanssa.

*"Toivoisin, että tiedekirjasto voisi olla lauantaisin auki hieman pidempään."*

*"Minusta olisi hyvä jos kirjaston aukioloajat olisivat pidemmät. Esimerkiksi heti aamusta alkaen."*

*"Minua harmittaa, kun en muista milloin kirjasto aukeaa klo 11 ja milloin klo 13."*

*"Minua harmittaa, kun aukioloajat rajoittuvat koulun kanssa eri ajoille."*

*"Toivoisin, että Lahden tiedekirjasto voisi olla avoinna jo klo 09.00 lähtien ja ainakin 18.00 asti. Mieluiten tietysti klo 20.00 asti."*

*"Minusta olisi hyvä jos lauantaina tiedekirjasto aukeaisi jo kello 9.00, kuten kaupat."*

Seuraavaksi eniten mainintoja [39] saatiin tiedekirjaston tiloista. Toisaalta toivottiin rauhallisia tiloja, joissa voisi lueskella ja opiskella, hiljainen lukunurkka mainittiin useammassa palautteessa. Enemmän toivottiin kuitenkin keskustelua mahdollistavia tiloja, esim. ryhmätyötiloja, jotka tällä hetkellä puuttuvat kokonaan. Myös ahtaus ja oman tilan puute vaivasi ja siksi toivottiin enemmän tilaa olla ja lueskella.

*"Minusta olisi hyvä jos todellakin olisi tilat, jossa voisi keskustella toisten siitä häiriintymättä."*

*"Toivoisin, että olisi enemmän työskentelytiloja."*

*"Toivoisin, että tiedekirjastossa olisi enemmän rauhallista opiskelutilaa."*

*"Minusta olisi hyvä jos kirjahyllyt olisi loogisemmin järjestettyjä, nyt saa usein pyöriä ja etsiä oikeaa kohtaa kirjahyllystä."*

*"Minusta olisi hyvä jos eväitä voisi syödä jossakin paikassa."*

*"Toivoisin, että tilat olisi viihtyisämmät, oleilemaan kutsuvat. Olisi mukava viettää aikaa laadukkaassa kirjastoympäristössä, jossa voisi ehkä tavata samanhenkisiä ihmisiä ja antautua keskusteluunkin."*

Useat vastaajat toivoivat [34 mainintaa], että tiedekirjastossa voitaisiin ottaa käyttöön palvelu, joka muistuttaisi lähestyvistä eräpäivästä ajoissa. Vastaajat osaavat kaivata palvelua, sillä sellainen on olemassa jo suurimmassa osassa muita yliopistokirjastoja. Tällä hetkellä Lahden tiedekirjaston asiakkaiden lainoista lähetetään myöhästymisilmoitus kaksi päivää eräpäivän jälkeen ja kaiken kaikkiaan muistutuksia lähetetään kolme kappaletta.

*"Toivoisin, että automaattinen sähköpostitse lähetettävä myöhästymisvaroitusta lähetettäisiin ENNEN laina-ajan umpeutumista."*

*"Minusta olisi hyvä jos lainojen umpeutumisesta varotettaisiin etukäteen, esim. sähköpostilla tai tekstiviestillä."*

Tiedekirjastossa on tällä hetkellä käytössä ainoastaan matkapuhelimen avulla toimiva maksullinen eräpäivistä muistuttava mobiilipalvelu, joka asiakkaan täytyy itse ottaa käyttöönsä. Sen avulla voi saada matkapuhelimeensa muistutuksen lähestyvistä eräpäivästä kolme päivää ennen laina-ajan päättymistä. Palvelu maksaa 0,25 € / viesti. Saman palvelun avulla voi saada myös varausilmoitukset suoraan matkapuhelimeensa sekä listan omista lainoistaan.

Toiveita kohdistui myös henkilökuntaan ja asiakaspalveluun. Hymyt ja asiakkaiden huomiointi ovat olleet hetkittäin kadoksissa, sillä yhteensä 31 mainintaa käsitteli asiakaspalvelun huonoksi koettua laatua. Asiakaspalvelu on herkkää ja tarkkaa työtä, sillä pienikin epäonnistuminen vuorovaikutuksessa saattaa jäädä asiakkaan mieleen pitkäksi aikaa ja tarvitaan monta onnistumista pyyhkimään negatiivinen kokemus pois. Vastaajat ovat varmasti oikeassa sanoessaan, että "hymy ei maksa mitään". Vaikka kirjaston asiakaspalvelussa tiskille tuleva asiakas saattaa olla henkilökunnan edustajalle jo päivän viideskymmenes, tulee muistaa, että asiakkaalle juuri se tapahtuma on päivän ainoa ja siten myös ainutkertainen.

*"Minusta olisi hyvä jos asiakaspalvelussa työskentelevät henkilöt olisivat palvelualttiimman näköisiä ja palveluilme olisi ystävällisempi. Valitettavan usein on välittynyt välinpitämättömyyden ja etäisyyden tuntu vaikka 'kiitokset' ja 'ole hyvät' tuleekin."*

*"Toivoisin, että kirjastossa sisäistettäisiin henkilökunnan ystävällisen ja avuliaan työotteen merkityksen. Kirjastohan on myös oppimisympäristö."*

*"Minua harmittaa kun, henkilökunta ei hymyile, eikä ota mitään kontaktia sisään tullessa."*

Vastaajien antamista risuista ei kannata masentua vaan päinvastoin, kommentit kannattaa ottaa oppimisen ja kehittymisen kannalta arvokkaana palautteena. Näistä maininnoista ei muutenkaan kannata huolestua, sillä kuten luvusta 5.3 käy ilmi, tiedekirjaston asiakaspalvelussa on koettu myös hyviä hetkiä ja negatiivisen palautteen määrä on vain kolmasosa hyvän palautteen määrästä. Enimmäkseen asiakaspalvelussa on siis onnistuttu. Mutta negatiivista palautetta ei voida ohittaa vain vetoamalla hyvään palautteeseen ja puolustautumalla onnistumisten taakse. Asiakaspalvelu on osa-alue, jossa on miltei mahdotonta kehittyä huippuunsa, joten oppimista ja reflektointia riittää varmasti jokaiselle.

Kirjastojen myöhästymismaksut herättävät aina tunteita. Tässä asiakaskyselyssä 19 ihmistä oli toivonut jotain muutosta tiedekirjaston maksuihin, sekä myöhästymis- että varausmaksuihin. Viisi vastaajaa toivoi, että varausmaksu poistettaisiin tai että se olisi opiskelijoille edes hieman pienempi. Kuusi vastaajista toivoi, että myöhästymismaksu olisi pienempi tai että sen suhteen voitaisiin edes joskus antaa alennuksia.

*"Minusta olisi hyvä jos varausmaksu poistettaisiin."*

*"Minua harmittaa, kun kirjoja on välillä vaikea saada, kun niitä ei palauteta päivämäärään mennessä. Olisiko syytä nostaa maksuja?"*

*"Toivoisin, että sakkomaksuja kohtuullistettaisiin. Kun lainaajikin on niin vähän, ei noin rankassa sakotuksessa ole järkeä."*

Muutammat vastaajat toivoivat [9], että tiedekirjasto olisi useampien ihmisten tiedossa ja että tapahtumista ja tiedonhaun koulutuksesta tiedotettaisiin paremmin. Näkyvyyttä kaimattiin myös. Vastaajat eivät varmasti ole kovin väärässä tämän suhteen, sillä keskeisestä ja hyvästä sijainnistaan huolimatta tiedekirjasto ja sen toiminta on suurelle yleisölle vierasta. Kaikki eivät edes tiedä tiedekirjaston olemassaoloa saati sitä, että kirjasto on kaikille avoin.

*"Toivoisin, että tiedekirjaston olemassaolosta tiedotettaisiin enemmän opiskelijoille."*

*"Lisäksi toivoisin enemmän yhteisiä tilaisuuksia (kirjastoväki voisi esittäytyä yms.)."*

Viestinnän tehostaminen voisi siis olla yksi toiminnan kehittämisen painopisteistä tulevaisuudessa.

Kahdeksassa vastauksessa toivottiin pidempiä laina-aikoja. Tällä hetkellä tiedekirjastossa kaikilla kirjoilla on sama laina-aika, 28 vuorokautta. Kirjastossa ei ole käytössä ns. kurssikirjalaina-aikaa eli kahden viikon lainoja, vaikka tällainen käytäntö on olemassa useimmissa yliopistokirjastoissa koskien lainatuimpia kurssi- ja tenttikirjoja. Tiedekirjastossa lainoja voi myös uusia huomattavan monta kertaa, hyvin harvassa kirjastossa on mahdollista uusia lainoja 10 kertaa ennen kuin ne tarvitsee välillä käydä palauttamassa.

Tiedekirjaston keskeinen sijainti kaupungilla aiheuttaa pysäköintiongelmia omalla autolla asioiville. Muutamassa vastauksessa toivottiin kirjastolle omaa parkkipaikkaa tai paikkoja, joihin voisi pysäköidä hetkeksi pikaista kirjastossa käyntiä varten.

Yksittäisiä toiveitakin esitettiin:

- *"Toivoisin, että voisin tehdä netin kautta kirjavarauksen silloinkin kun kirja löytyy hyllystä."*  
[2]
- *"Toivoisin, että eteisen tuuletuspuhaltimet olisivat hiljaisempia."*
- *"Toivoisin, että tiedekirjaston web sivujen laina-aika osaston autom. uloskirjautumista muutetaan paljon pidemmäksi."*
- *"Toivoisin, että voisitte vaihtaa kirjastojärjestelmän koska nykyisen palvelutaso on jostain menneisyydestä. Sen ominaisuudet lainaustoiminnoissa on lähinnä kettuilla. Tämäkin kyse-lyohjelma on ilmeisesti vieraskielinen, koska se valittaa jokaisesta sanasta joita kirjoitan."*
- *"Toivoisin, että hiljaisuutta noudatettaisiin ja työrauha annettaisiin sitä tarvitseville."*
- *"Toivoisin, että asiakaspäätteen voisi varata suoraan myös 2 tunniksi."*
- *"Toivoisin, että takana (atk-luokka) olevissa tietokoneissa olisi uudempi käyttäjäjärjestelmä ja ne olisivat nopeampia."*
- *"Paremmat tietokoneet tarvitaan jo..."*
- *"Minusta olisi hyvä jos nettisivut olisivat selkeämmät."*
- *"Minusta olisi hyvä jos hakuohjelma olisi selkeämpi."*
- *"Minusta olisi hyvä jos nettipalveluun kirjautuessa ei joka kerta tarvitsisi kirjoittaa kirjasto-kortin numeroa uudelleen."*
- *"Minusta olisi hyvä jos kaukopalvelu toisista kirjastoista toimisi eikä se maksaisi mitään."*
- *"Minusta olisi hyvä jos kaukolainat olisivat halvempia."*
- *"Minusta olisi hyvä jos voisin tehdä kaukolainan esim. Nastolasta."*
- *"Minusta olisi hyvä jos tietokoneen käyttötilat olisivat laajemmin käytettävissä."*
- *"Minusta olisi hyvä jos asiakaspäätteitä saisi varata netistä useampia tunteja kerralla."*
- *"Minusta olisi hyvä jos kirjastossa olisi langaton nettiyhteys, jonka kautta pääsisi kirjautu-maan elektronisiin palveluihin."*

Tiedekirjastolta toivottiin myös asioita, jotka ovat jo tällä hetkellä olemassa kirjaston palvelutarjonnassa. Näitä asioita voisi ehkä nostaa tiedotuksessa paremmin esille:

- *"Toivoisin, että kaikki Lahden kirjastot yhdistäisivät voimansa siten, että yhdellä kortilla pärjäisi joka paikassa."* [2]
- *"Toivoisin, että tiedekirjasto olisi auki myös viikonloppuisin, sillä muualla kuin Lahdessa asuvat eivät arkisin ehdi asioida kirjastossa."*
- *"Toivoisin, että varauksen voisi poistaa netissä."*
- *"Toivoisin, että voisi esittää hankintaehdotuksia kirjalikoimaan."*
- *"Toivoisin, että tiedekirjaston aineistoa voisi varata netin kautta."*

- *"Toivoisin, että tarvitsemiani teoksia voisi tilata kaukolainoina muista kirjastoista."*
- *"Minusta olisi hyvä jos lainaukset voisi hoitaa automaattilla, mutta myös palvelutiski kelpaa, mikäli ei ole ruuhkaa."*
- *"Minusta olisi hyvä jos esim. omat yhteystiedot voisi päivittää tiedekirjaston omien sivujen kautta."*
- *"Minusta olisi hyvä jos Tampereen yliopiston aineistoja voisi tilata Lahden tiedekirjastoon."*

## 5.2 Harmin paikkoja

Vastaajia harmittivat eniten ongelmat kirjojen saatavuuden kanssa, yht. 46 mainintaa. Jo-ko tiettyä kirjaa ei ole hankittu ollenkaan tai sitten lainakappaleita on liian vähän, minkä takia kirjoja joutuu varaamaan ja jonottamaan.

*"Minua harmittaa, kun joskus lainausta etsiessäni kirjat on varattu loppuun ja varauksen saatuani en enää hyödy siitä kun aiheet on jo ohi."*

*"Minua harmittaa, kun en saa tarvitsemiani kirjoja Lahdesta, vaan joudun jatkuvasti tilaamaan kaukolainoja ja käymään Helsingissä kirjastossa."*

*"Minua harmittaa, kun tiettyjä kurssikirjoja ei ole saatavilla kuin esim. 3 kpl, kurssin aloittavia usein yli 30 henkeä."*

Aukioloajat harmittivat toiseksi eniten, tätä aihetta käsiteltiin jo luvussa 5.1. Aukioloajoissa olevat poikkeukset ja niiden epäsopevuus omiin aikatauluihin nähden aiheuttaa sekaannuksia ja vaivaa.

*"Minua harmittaa, kun aukioloajat vaihtelevat eri päivinä, en tahdo millään muistaa milloin ovet avautuu myöhemmin. yhtenäinen aukioloaika jokaiselle päivälle, kiitos."*

*"Minua harmittaa, kun en ehdi ajoissa kirjastoon, vaikka aukioloajat ovat jo pitkät."*

Tässä palautteen osiossa korostui aukiolotuntien tarve aamuun. Useammassa kohdassa harmiteltiin, kun kirjasto on aamuisin suljettu ja aukeaa vasta klo 11 tai klo 13.

Eräpäivämuistutuksen puuttuminen ja sitä kautta sakkojen maksaminen harmittaa ymmärrettävästi. Kymmenen vastaajaa mainitsi sekä eräpäivämuistutuksen tarpeen että maksujen kohtuuttomuuden.

*"Minua harmittaa, kun tiedekirjaston lainausajat ovat hieman maakuntakirjastoa lyhyemmät, enkä ole vielä löytänyt järjestelmästä sopivaa täppää, joka ilmoittaisi esim. vuorokautta aikaisemmin erääntyvistä lainoista."*

*"Minua harmittaa, kun myöhästymismaksut on suuria. Toisaalta taas hyvä, ettei joudu odottamaan kauaa lainojen palautumista kun ihmiset haluavat välttyä maksuilta."*

Sen suurempaa harmitusaiheiden sumaa ei oikeastaan ollut havaittavissa. Seuraavaksi yksittäisiä asioita, jotka ovat aiheuttaneet vastaajille päänvaivaa tai harmitusta:

Minua harmittaa, kun

- *"lainojen uusintakertoja rajoitetaan."* [2]
- *"teitä yritetään yhdistää AMK:n kanssa."*
- *"omassa kirjastossani aineistot ovat vaikeammin saatavissa."*
- *"en pysty käyttämään lehtitietokantoja omalta koneeltani vaan minun pitää tulla tiedekirjastoon sitä varten."*
- *"small talk on kielletty."*
- *"hyvin usein lehtikierrossa oleva lehti ei olekaan hyllyssä, vaan odottaa kuukausikaupalla."*
- *"hyllyssä olevaa kirjaa ei voi varata."*
- *"puhelimeen pölyttäjät."*
- *"ihmiset keskustelevat kovaan ääneen kirjastossa."*
- *"puhelimet ja muut pälpättäjät häiritsevät työskentelyä ja opiskelua."* [2]
- *"joutuu koko ajan uusimaan lainoja."*
- *"päivälainoja voi lainata vasta klo 16 alkaen."*
- *"kirjoilla on joskus varauksia enkä voi pitää kirjaa pidempään."*

### 5.3 Onnistumisen aiheet

Vaikka edellä olevassa luvussa 5.1 tiedekirjaston asiakaspalvelun toivottiin muuntuvan hymyilevämpään ja huomioonottavampaan suuntaan, on vastaajissa ollut paljon asiakaspalveluun tyytyväisiäkin asiakkaita. Olen tyytyväinen siihen, että... -lausetta jatkettiin positiivisesti 97 kertaa juuri asiakaspalvelun laatua koskien. Henkilökunta sai kehuja eniten ystävällisyydestä ja asiantuntevuudesta/ammattitaitoisuudesta. Myös lähestyttävyyys mainittiin useasti.

*"Olen tyytyväinen siihen, että tiedekirjasto palvelee niin asiantuntevasti ja sujuvasti – todella mukavat ja osaavat työntekijät."*

*"Olen tyytyväinen siihen, että työntekijät ovat ammattitaitoisia ja neuvovat, mistä aineistoa voi saada jos tiedekirjastosta ei sitä löydy."*

*"Olen tyytyväinen siihen, että tiedekirjaston henkilökunta on avuliasta ja helposti lähestyttävää."*

Seuraavaksi eniten vastaajat olivat tyytyväisiä tiedekirjaston kokoelmaan. Yhteensä 72 mainintaa käsitteli aineistovalikoiman monipuolisuutta, löydettävyyttä ja jopa saatavuutta, vaikka aiemmin luvussa 5.1 saattoi saada sen käsityksen, että vain harvoin tiedekirjastosta saa mukaansa tarvitsemansa aineiston.

*"Olen tyytyväinen siihen, että olen löytänyt lähes kaikki opiskeluissa (kasvatustiede) tarvitsemi kirjat tiedekirjastosta."*

*"Olen tyytyväinen siihen, että tieteellisten kirjojen valikoima kirjastossa on harvinaisen onnistunut: lukumäärältään melko suppea kirjavalikoima sisältää monia keskeisiä ja arvostettuja teoksia (hyvä!). Kiitokset kirjat valinneille henkilöille."*

*"Olen tyytyväinen siihen, että suurin osa viestinnän opinnoissani tarvitsemistani kirjoista on ollut saatavilla."*

Tiedekirjaston olemassaolo Lahdessa on ylipäätänsä tärkeä asia vastaajille. Kaiken kaikkiaan 64 kertaa todettiin vain yksinkertaisesti, että Olen tyytyväinen siihen, että tiedekirjasto on olemassa (Lahdessa).

*"Olen tyytyväinen siihen, että Lahdessa on ylipäänsä mahdollista tehdä yliopisto-opintoja tiedekirjaston ansiosta."*

Tiedekirjaston hyvä sijainti sai 15 mainintaa. Se, että tiedekirjaston keskustassa ja lähellä kaupunginkirjastoa on vastaajien mieleen.

Internetpalvelut saivat 19 mainintaa. Vastaajat olivat erityisen tyytyväisiä siihen, että aineiston uusiminen käy niin kätevästi internetin kautta. Monet opiskelevat toisella paikkakunnalla, ja siksi varausten tekeminen, aineiston etsiminen ja lainojen uusiminen on helppoa tehdä paikasta riippumattomasti netissä.

*"Olen tyytyväinen siihen, että voin uusia lainojani monta kertaa netissä. En pääse usein käymään paikan päällä."*

*"Olen tyytyväinen siihen, että voin netissä tehdä varauksia ja tarkistella omaa lainaustilannettani sekä uusia lainat."*

Muutammat pitivät myös siitä, että lainoja voi uusia kymmenen kertaa, jos niihin ei ole varasta.

Kirjaston tilat saivat 15 mainintaa. Lähinnä oltiin tyytyväisiä siihen, että kirjastossa on tilaa opiskella, muutama mainitsi tilojen olevan viihtyisät. Tiedekirjaston 24 h –tilat ovat vastaajien mieleen. Ne koetaan tärkeiksi tutkimustyön ja vapaan ajankäytön kannalta.

Vastaajista 19 oli ylipäättään tyytyväisiä tiedekirjaston palveluiden toimivuuteen; *"Kaikki pelaa hyvin."* Tiedekirjaston palvelut ovat heidän mielestään hyvällä tasolla ja kirjastosta saa apua tarvittaessa.

Kahdeksan vastaajaa oli tyytyväisiä kaukopalveluun, se on helppoa ja mutkatonta. Kuusi vastaajaa koki kirjaston aukiolojen olevan riittäviä ja sopivia ja saman verran vastaajia oli tyytyväisiä hankintoihin ja siihen, että hankintatoiveet otetaan niin hyvin huomioon. Sopi-

van, kuukauden laina-ajan oli maininnut viisi vastaajaa. Maksuttomat asiakastyöasemat saivat kolme mainintaa.

Yksittäisiä mainintoja saivat seuraavat asiat, Olen tyytyväinen siihen, että:

- *"tiedekirjasto on erillinen."*
- *"on joustettu siinä, että olen voinut varata kirjat s-postitse ja äitini on sitten käynyt hakemassa kirjat. Suurkiitos joustavuudesta."*
- *"Lahdessa ei ilmoiteta kirjojen eräpäivästä etukäteen (kun viesti siis joka tapauksessa lähetetään)."*
- *"Laina-ajan päättymisestä varoitetaan sähköpostiviestillä. Se on loistava käytäntö." [2]*
- *"kirjastossa on kiva käydä."*
- *"siistiä ja mukavaa on teidän kirjastossanne."*
- *"Suomessa on mahdollista lainata kirjoja."*
- *"ei ole ruuhkaa."*
- *"voin hyödyntää palveluita."*
- *"tiedekirjasto on mukava paikka."*
- *"voin lainata samalla kortilla sekä Lahden kaupunginkirjastosta että tiedekirjastosta."*
- *"saan maksuttomasti materiaalia opiskeluja varten."*
- *"olen jaksanut opiskella enkä ole luovuttanut."*
- *"saan lainata hyviä kirjoja."*
- *"tiedekirjastoon on aina mukava ja mieluisaa mennä."*
- *"kirjastossa on hiljaista."*
- *"kirjat voi palauttaa postitse koska asun kaukana."*
- *"kirjastossa on hiljaista ja siellä voi työskennellä rauhassa."*
- *"tiedekirjaston palvelut ovat käytössäni."*
- *"kirjat on hyvin esillä."*
- *"on viikonloppu- ja iltalainoja."*
- *"tiedekirjaston kortin voi liittää omaan kirjastokorttiin."*
- *"hienoa myös että kartoitatte asiakkaiden tarpeita kyselyllä! Selkeä ja sopivan lyhyt kysely, kuitenkin tilaa omille vastauksille."*
- *"kirjastossa on helppo asioida."*
- *"on lukollinen kärry, johon saa kirjat ja muut tarvikkeet, aivan mahtava juttu."*
- *"kaikkia oppikirjoja ei tarvitse ostaa kaupasta."*
- *"kirjojen varaaminen ja noutaminen on tiedekirjaston kautta helppoa ja tehokasta."*
- *"tiedekirjaston on erillään ns. popylaari-kirjallisuudesta."*

## 5.4 Hankintatoiveita

Viimeisessä vapaapalaute kysymyksessä annettiin mahdollisuus toivoa kirjastoon jotain hankittavaksi. Kysymystä ei ollut rajattu koskemaan vain aineistoa vaan oikeastaan mitä tahansa saattoi toivoa. Suurin osa toiveista liittyi kuitenkin kokoelmaan [63], ainoastaan yksi oli uskaltanut toivomaan jotakin perinteisistä kirjastoasioista poikkeavaa, nimittäin suklaasuihkulähdettä.

Kokoelmaan toivottiin uudempia kirjoja [16] ja luonnollisesti lisäkappaleita suosituimpiin ja "aina lainassa oleviin" kirjoihin [16]. Ylipääntään toivottiin myös enemmän painettua kirja-aineistoa [9] ja lehtiä [5], sen kummemmin tarkentamatta. E-kirjoja ja ulkomaista materiaalia toivottiin molempia kolmessa vastauksessa.

Kohdassa 4.4 esiteltiin jo suurin osa hankintatoiveista kohdistuen tiettyyn aiheeseen tai tieteenalaan, mutta tässä vielä muutamia aiheita, jotka eivät ole aikaisemmin tulleet sel-laisenaan esille:

- o *"opetushallinnon aineistoja lisää"*
- o *"ammattikasvatustieteen julkaisuja nykyistä enemmän"*
- o *"ympäristötekniikan diplomitoita lainattavaksi"*
- o *"Tiibetin kielen opiskeluaineistoa"*
- o *"kielikurssimateriaaleja"*
- o *"kehitysmatutkimukseen liittyviä aineistoja"*
- o *"enemmän kone- ja metallialan aineistoa"*
- o *"lisää näyttelijäntyöhön liittyvää aineistoa"*
- o *"materiaalia tilasto-ohjelmien käyttöä ja tilastotieteellistä varten"*
- o *"lisää kirjoja, jotka käsittelisivät kotitaloutta"*
- o *"informaatiotieteen teoksia"*

Seuraavaksi toiveet kohdistuivat tiloihin. Tiedekirjastoon haluttaisiin lisää tilaa [2], enemmän tutkijanhuoneita [2] ja ryhmätyötiloja [3]. Kahdessa vastauksessa mainittiin kahvila ja paremmat lepotilat. Yksi toivoi suurempaa lukusalia ja toinen tiloja, joihin tulisi valoa ja jotka olisivat näkyvämmällä paikalla. Viihtyvyyden kannalta tiloihin haluttaisiin hankittavan vesiautomaatti [2], kahviautomaatti [4], sohvia/nojatuoleja [4] sekä viherkasveja [1].

Tietokoneisiin ja ohjelmistoihin liittyen haluttaisiin hankittavan uudemmat ja nopeammat tietokoneet ja uudempi käyttöjärjestelmä [3] sekä yhteiskäyttöön Adoben ohjelmia (Photoshop, InDesign) ja "kunnollinen" SPSS- tilasto-ohjelma [2].

Tässä vielä muut yksittäiset toiveet; Haluaisin, että tiedekirjastoon hankittaisiin:

- *"kännyköiden häirintä, jotta ne eivät toimisi."*
- *"joka päivä kukkia ystävälliselle ja asiantuntevalle henkilökunnalle."*
- *"hymynaamarit jokaiselle virkailijalle."*
- *"suurempi palautusluukku, jotta kaikki kirjat mahtuisivat."*
- *"yhteistyötä Kärkölan kirjastoon."*
- *"uusi järjestelmä kirjojen lainaukseen."*
- *"ilmainen sähköpostimuistutus myöhästyneisiin lainoihin."*

## 6 YHTEENVETO

Lahden tiedekirjaston asiakaskyselyyn vastattiin ahkerasti, kyselyn vastausprosentti 43 % on varsin korkea. Runsas vastausmäärä saavutettiin ZEF Arviointikoneen ansiosta, sillä se on helppo ja nopea käyttäjälleen ja mahdollistaa suuren kohdeyleisön tavoittamisen sähköpostitse. Yhtä laaja kysely paperimuotoisena olisi ollut usean sivun mittainen ja siten helposti asiakkaiden ohitettavissa esimerkiksi kiireeseen vedoten.

Sähköinen kysely mahdollisti myös ajasta ja paikasta riippumattoman tavan vastata kyselyyn. Asiakkaat saivat tehdä kyselyn itselleen parhaana ajankohtana tai jättää kyselyn tekemättä sen kummemmin "syyllisyyttä" tuntematta. ZEF -sovelluksessa on vastaajan myös mahdollista muokata vastauksiaan niin pitkään kuin haluaa, kyselyssä pystyy liikkumaan eteen ja taaksepäin. Vastausprosentti kohosi entisestään, kun kyselyohjelma mahdollisti muistutusviestin lähettämisen puolesta välissä vastaamisajankohtaa niille asiakkaille, jotka eivät kyselyä olleet aloittaneet tai tehneet loppuun saakka.

Asiakaskyselyyn vastanneista 70 % on asemaltaan työssäkäyviä, tosin he voivat olla työssäkäyviä opiskelijoita, sillä kysymys mahdollisti useamman vaihtoehdon valitsemisen. Lahden tiedekirjastoa käytetään kuitenkin pääosin opiskelun takia, 88 % vastaajista ilmoitti käyttävänsä tiedekirjastoa opiskelua varten. Työnsä tueksi tiedekirjastoa käyttää 33 % vastaajista. Yleissivistyksen takia kirjastossa poikkeaa n. 20 % vastaajista ja saman verran yhteenlaskettuna kirjastoa käytetään sekä harrastuksiin (10 %) että projektien tueksi (10 %). Tärkeystään vastaajille tiedekirjasto sai arvosanan 4 eli kirjasto on käyttäjilleen melko tärkeä.

Sekä numeroarvioinnissa että vapaan palautteen osiossa tiedekirjaston asiakaspalvelu ja asiantuntemus saivat parhainta palautetta. Lähestyttävyyden, asiantuntevuuden ja asiakaspalvelutaidot saivat kaikki arvoksi 4.3 ja vapaan palautteen osiossa hyvä asiakaspalvelu keräsi eniten mainintoja, jopa 97 kertaa kohdassa Olen tyytyväinen siihen, että...

Numeeraalisesti vähiten oltiin tyytyväisiä tiedekirjaston aineistokokoelmaan. Arvosanoissa paras tulos 4 saatiin kohdassa, jossa väittämä kuului: *Tiedekirjastoon hankitut aineistot vastaavat tarpeitani* ja huonoin arvosana 3.7 saatiin kohdassa: *Tarvitsemaani aineistoa on hankittu tiedekirjastoon tarpeeksi*. Sisällöllisesti kokoelmaan ollaan siis melko tyytyväisiä, mutta tyytyväisyyttä alentaa se, että kaikille ei riitä kirjoja ilman jonottamista. Vapaan palautteen osiossa taasen saatiin myös toisenlaista palautetta. Jopa 72 mainintaa käsitteli tyytyväisyyttä kirjaston kokoelmaan ja kirjojen saatavuuteen.

Asioihin oltiin tyytyväisiä kaiken kaikkiaan sellaisenaankin, yhtä poikkeusta lukuun ottamatta kun kysyttiin, mitä tiedekirjastoon kaivataan, vastauksissa yli 50 %, parhaimmillaan 95 % vastaajista oli tyytyväisiä eri asioihin jo sellaisenaan. Ainoastaan painettujen aineistojen ja e-aineistojen kohdalla hajonta meni 39.4 % painetuille ja 15.4 % elektronisille aineistoille ja 45.2 % oli jo tyytyväisiä aineiston jakaumaan perinteisten kirjojen ja verkkomateriaalien kesken. Eniten kaivattiin oman alan aineistoja hankittavaksi [44.9 %]. Aiheista kasvatustiedettä, hoitoalaa sekä sosiaalialaa kaivattiin selkeästi eniten.

Fyysisten käyntien määrä ja tiheys tiedekirjastossa on vähentynyt huomattavasti. Palveluja on kymmenen vuoden kuluessa siirtynyt verkkoon ja lainojen uusimisenkaan takia ei enää tarvitse tulla paikan päälle kirjastoon asti. Kirjat uusitaan kotoa käsin internetissä jos vain muistetaan. Asiakkaiden toiveena olikin saada eräpäivän muistutuspalvelu toimimaan jo ennakoivasti, sillä eräpäivän jälkeen tuleva muistutus koettiin hieman vanhanaikaiseksi ja toimimattomaksi. Koska palveluja, materiaalia, ohjeita, tietoa ja kaikkea muuta mahdollista löytyykin enenevässä määrin nykyään tiedekirjaston kotisivujen kautta, niiden tulisi olla käyttäjilleen mahdollisimman selkeät ja hyvät. Tiedekirjaston kotisivut saivat arvosanaksi kuitenkin vain 3.6 eli niiden kehittämiseen olisi varmaankin tarvetta.

Suuria mullistuksia asiakaskyselyn perusteella ei liene tarpeen tehdä, mutta pienillä muutoksilla saataisiin muutamat asiakkaat iloiseksi. Ryhmätyötilalle olisi tarvetta ja ehkä tilaakin, eräpäivämuistutuskin on ollut työn alla. Asiakaspalvelussa hymyileminen ja tervehtiminen ovat muutoksista ehkä helpoiten toteutettavissa.

## LÄHDELUETTELO

Aho, P. 2007. HelMet -kirjasto Haastattelututkimus ei-kävijätutkimus, 2007.

[http://www.laaninhallitus.fi/lh/ita/sivistys/home.nsf/files/87F0910985789CD5C225754D0048E05F/\\$file/Ei-k%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4t%20puhelinhaastattelujen%20loppuraportti.pdf](http://www.laaninhallitus.fi/lh/ita/sivistys/home.nsf/files/87F0910985789CD5C225754D0048E05F/$file/Ei-k%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4t%20puhelinhaastattelujen%20loppuraportti.pdf)

Viitattu 4.6.2009

Kirjastojen kansallinen asiakaskysely 2008:

<http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/koordinointi/kayttajakysely2008.html>

Viitattu 4.6.2009

Opiskelijoiden työssäkäynti, 2007. Tilastokeskus.

[http://www.stat.fi/til/opty/2007/opty\\_2007\\_2009-04-01\\_tie\\_001.html](http://www.stat.fi/til/opty/2007/opty_2007_2009-04-01_tie_001.html)

Viitattu 25.5.2009

Pihlaja, J. 1999. Lahden korkeakoulukirjaston käyttö: asiakaskyselyn (1999) tulokset.

Karjalainen, A. & Ronkainen, S. (toim.) 2008. Sähköä kyselyyn! : web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Rovaniemi. Lapin yliopisto.

# LIITTEET

## LIITE 1

### Lahden tiedekirjaston asiakaskyselyn 2009 saatekirje:

Mielipidettäsi tarvitaan

Hyvä Tiedekirjaston asiakas,

Kutsumme Teidät \_\_\_\_\_ antamaan palautteenne seuraavaan kyselyyn; Lahden tiedekirjaston asiakaskysely 2009.

Toivomme teiltä palautetta Tiedekirjaston palveluista ja kokoelmista, jotta voimme edelleen kehittää niitä asiakkaidemme parhaaksi.

Vastaamisen voitte aloittaa klikkaamalla seuraavaa linkkiä tai kopioimalla linkin Internet-selaimen osoiteriville -----.

Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja anonymisti. Kyselyyn vastaamiseen kuluu aikaa n. 5 minuuttia.

PIKAOHJE vastaamiseen:

1. Vastaaminen tapahtuu hiirellä työskennellen
2. HUOM! Mikäli et halua vastata johonkin kysymykseen tai sinulla ei ole kysymykseen mielipidettä, vastauskentän alareunassa sijaitsee harmaa painike EOS = en osaa sanoa.
3. Voit tarkastella vastauksiasi ja muuttaa niitä halutessasi kesken kyselyn klikkaamalla vastauksen aktiiviseksi vasemmanpuoleisesta listasta.
4. Voit myös keskeyttää kyselyn jatkaaksesi myöhemmin painamalla Keskeytä -painiketta.

Lämmin kiitos, vastauksesi on meille tärkeä!

Iloisin terveisin

Riikka Kiiski, informaatikko

Lahden tiedekirjasto

Puh. (03)8125 429

## LIITE 2

### Lahden tiedekirjaston asiakaskysely 2009

#### A) TAUSTATIEDOT

1. Ikä

- 15-25 v.  26-35 v.  36-45 v.  46-55 v.  56-65 v.  yli 65 v.

2. Sukupuoli

- Nainen  Mies  En halua kertoa

3. Asema (Huom. voit valita useamman vaihtoehdon)

- Opiskelija  Työssäkäyvä  Työtön  Eläkeläinen  Kotiäiti tai -isä

4. Taustaorganisaatio

- HY Ympäristöekologian laitos  
 HY Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia  
 LTY Lahden yksikkö  
 TKK Lahden keskus  
 HY Kansainvälisen soveltavan estetiikan instituutti (KSEI) Lahden yksikkö  
 Muu yliopisto, mikä? \_\_\_\_\_  
 Avoin yliopisto, mikä? \_\_\_\_\_  
 Lahden AMK  
 Muu AMK, mikä? \_\_\_\_\_  
 Avoin AMK, mikä? \_\_\_\_\_  
 Koulutuskeskus Salpaus  
 Muu

#### B) KIRJASTOSSA ASIOINTI

5. Kuinka usein asioit Lahden tiedekirjastossa?

- lähes joka päivä  
 1-3 kertaa viikossa  
 1-3 kertaa kuukaudessa  
 harvemmin kuin kerran kuukaudessa  
 en asioi tiedekirjastossa. Miksi et? \_\_\_\_\_

6. Kun asioit Lahden tiedekirjastossa, mitä yleensä teet? (Huom. voit ruksata useamman vaihtoehdon)

- lainaan tai palautan aineistoa  
 uusin lainoja  
 teen varauksia  
 etsin aineistoa  
 käytän neuvonta-/tietopalvelua  
 luen lehtiä  
 opiskelen  
 käytän asiakastyöasemia  
 kopioin tai tulostan  
 käytän kirjaston tarjoamia elektronisia aineistoja (tietokantoja, e-kirjoja)  
 vietän aikaa  
 osallistun tiedonhaun opetukseen  
 etsin tai noudan aineistoa jonkun toisen henkilön puolesta (esim. lapsen, sisaruk-  
sen, ystävän puolesta)



## **E) TIEDEKIRJASTON TOIMINNAN KEHITTÄMINEN**

11. Mitä kaipaat Lahden tiedekirjastoon? (Valitse jompikumpi. Jos asia on jo mielestäsi kunnossa, valitse keskimäinen.)

enemmän hiljaisuutta  
näin on hyvä  
enemmän puheensorinaa

rauhallisia opiskelutiloja  
näin on hyvä  
tiloja, joissa voisi jutella ja tehdä esim. ryhmätöitä

enemmän asiakaspalvelua  
näin on hyvä  
enemmän automaatteja

enemmän painettuja aineistoja (kirjoja, lehtiä)  
näin on hyvä  
enemmän elektronisia aineistoja (e-kirjoja, elektronisia lehtiä, tietokantoja)

enemmän oman alani kirjallisuutta, mitä \_\_\_\_\_  
näin on hyvä  
enemmän yleishyödyllistä aineistoa, mitä \_\_\_\_\_

enemmän aukiolotunteja aamuun  
näin on hyvä  
enemmän aukiolotunteja iltaan

## **F) VAPAAPALAUTE TIEDEKIRJASTOLLE**

12. Anna palautetta jatkamalla jo valmiiksi annettuja lauseita...

Toivoisin, että...  
Minusta olisi hyvä jos...  
Minua harmittaa, kun...  
Olen tyytyväinen siihen, että...  
Haluaisin, että Lahden tiedekirjastoon hankittaisiin...