

EDUSKUNNAN KIRJASTON

KÄYTTÄJÄKYSELY 2019

YHTEENVETO VASTAUKSISTA



Antti Virrankoski
Eduskunnan kirjaston johtaja
10.3.2020

Sisällys

1	Johdanto	3
2	Käyttäjäkysely toiminnan suunnittelun tukena	3
3	Vuoden 2019 käyttäjäkyselyn toteutus	3
4	Tulokset	3
4.1	Vastaajat käyttäjäryhmittäin	3
4.2	Vastaajat ja kirjaston käyttö	4
4.3	Kirjaston käyttötarkoitus	6
4.4	Kirjaston aukioloaika	6
4.5	Asiakas- ja tietopalvelu	6
4.6	Kokoelma	7
4.7	Verkko- ja hakupalvelut	8
4.8	Kansalliset digitaaliset kulttuuriaineistot -palvelu	8
4.9	Kirjastotila	8
4.10	Mikä erottaa Eduskunnan kirjaston muista kirjastoista?	8
4.11	Minkä kouluarvosanan annat kirjastolle?	9
4.12	Muuta palautetta kirjastolle?	9
5	Johtopäätökset ja pohdintaa	9
6	Lähteet	10
7	Liite	11

1 Johdanto

Tämä on yhteenveto Eduskunnan kirjaston asiakkaille joulukuussa 2019 toteutetusta käyttäjäkyselystä. Kysymyslomake on raportin lopussa liitteenä. Käyttäjäkysely tehdään kahden vuoden välein. Aiemmat käyttäjäkyselyt on tehty vuosina 2006, 2008, 2010, 2015 ja 2017. Vuosina 2012–2014 kirjasto toimi kiinteistön peruskorjauksen ajan väliaikaisissa tiloissa, mistä johtuen käyttäjäkyselyä ei toteutettu.

2 Käyttäjäkysely toiminnan suunnittelun tukena

Tarkoin suunniteltu käyttäjäkysely vapaan asiakaspalutteen ohella tukee kirjaston strategiatyötä ja on yksi keskeisimmistä laatujärjestelmistä. Kirjaston palvelustrategia on voimassa vuosille 2017–2020. Käyttäjäkyselyn perusteella sovittujen toimenpiteiden toteutumista seurataan vuosittain.

3 Vuoden 2019 käyttäjäkyselyn toteutus

Kirjaston käyttäjäkysely toteutettiin ajalla 2.12.2019–13.1.2020. Kyselyssä käytettiin sähköistä lomaketta, josta oli suomen-, ruotsin- ja englanninkieliset versiot. Kyselyn paperiversio oli tarjolla kirjaston asiakaspalvelutiloissa. Vastaukset annettiin nimettöminä, mutta vastaajan oli mahdollista antaa henkilötietonsa erillisellä lomakkeella, mikäli halusi osallistua kirjalahjan arvontaan.

Kyselyssä oli seitsemän profiloitukysymystä ja kahdeksan sisältökysymystä. Kirjaston palveluista tarkastelun kohteena olivat asiakaspalvelu, tietopalvelu, koulutukset, kokoelmat, verkkopalvelut, tilat, Kansallisen audiovisuaalisen instituutin sisältöjä tarjoavan KAVI-työaseman palvelut ja kirjaston aineistohakupalvelut. Kirjaston aukioloajat ovat kyselyn vakioaihe.

Kysely suunnattiin kirjaston aktiivisille asiakkaille, kansanedustajille, heidän avustajilleen, eduskunnan virkamiehille ja muille sidosryhmille.

Kyselyä markkinoitiin kirjaston tiloissa, sisäisessä- ja ulkoisessa tietoverkossa, sosiaalisessa mediassa ja palvelutilanteiden yhteydessä.

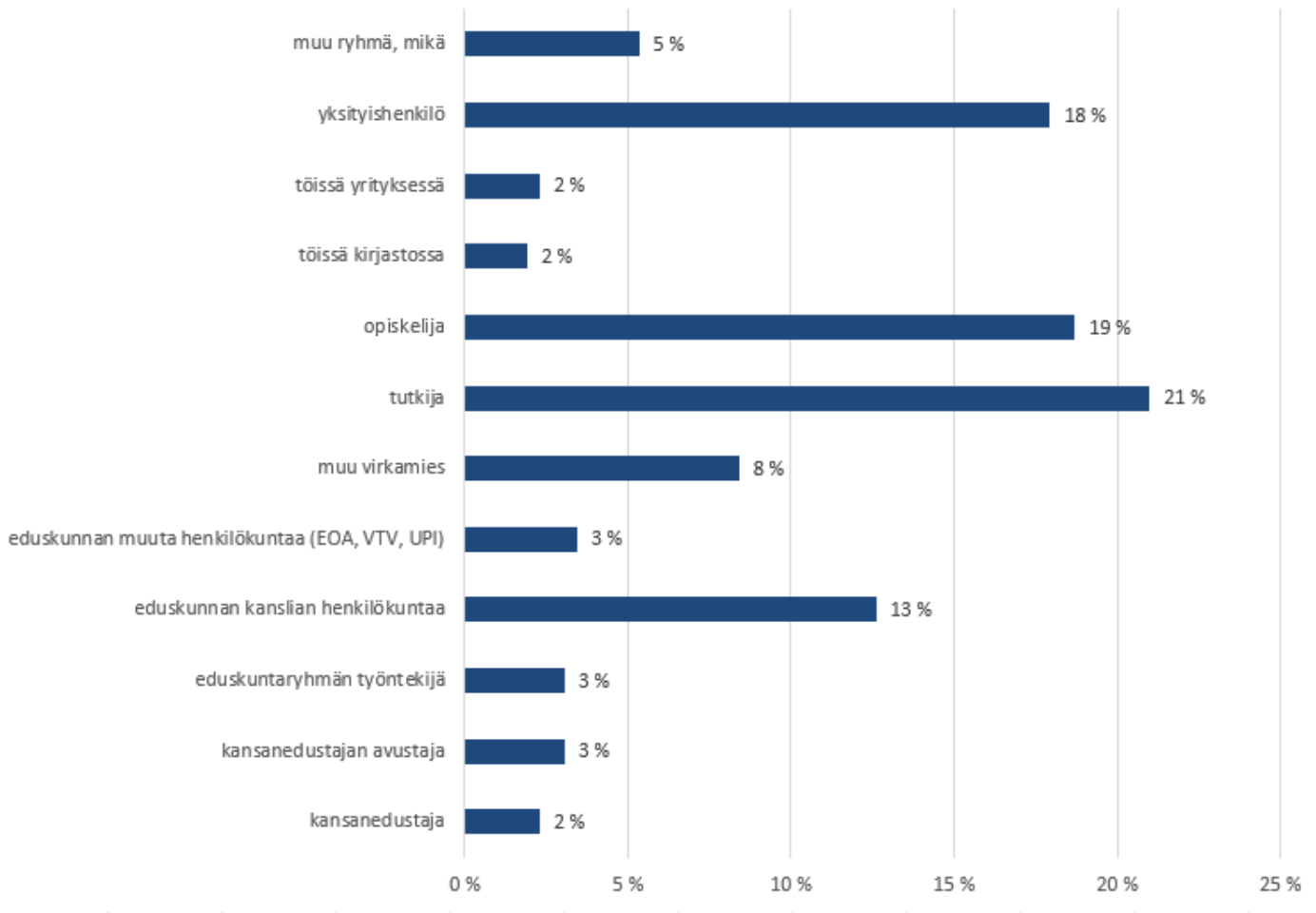
4 Tulokset

4.1 Vastaajat käyttäjäryhmittäin

Kysely lähetettiin noin 2000 asiakkaalle ja siihen vastasi 262 asiakasta. Vastaajista eduskunnan sisäisiä asiakkaita oli 63 ja ulkoisia asiakkaita 199. Vuonna 2017 vastaajia oli 304. Otosta voi pitää riittävänä. Kirjaston asiakasryhmistä tutkijat ja opiskelijat vastasivat kyselyyn innokkaimmin. Vapaan palutteen runsas määrä ilahdutti tälläkin kertaa. Kommentteja tuli yli 500, joista suurin osa koski aukioloaikoja.

Sisäiset asiakkaat: kansanedustaja, kansanedustajan avustaja, eduskuntaryhmän työntekijä, Eduskunnan kanslian henkilökunta, eduskunnan muuta henkilökuntaa (EOA, VTV, UPI)
Ulkoiset asiakkaat: muut virkamiehet, tutkija, opiskelijat, töissä kirjastossa, töissä yrityksessä, yksityishenkilö, joku muu ryhmä.

Kuvio 1. Vastaajat käyttäjäryhmittäin



4.2 Vastaajat ja kirjaston käyttö

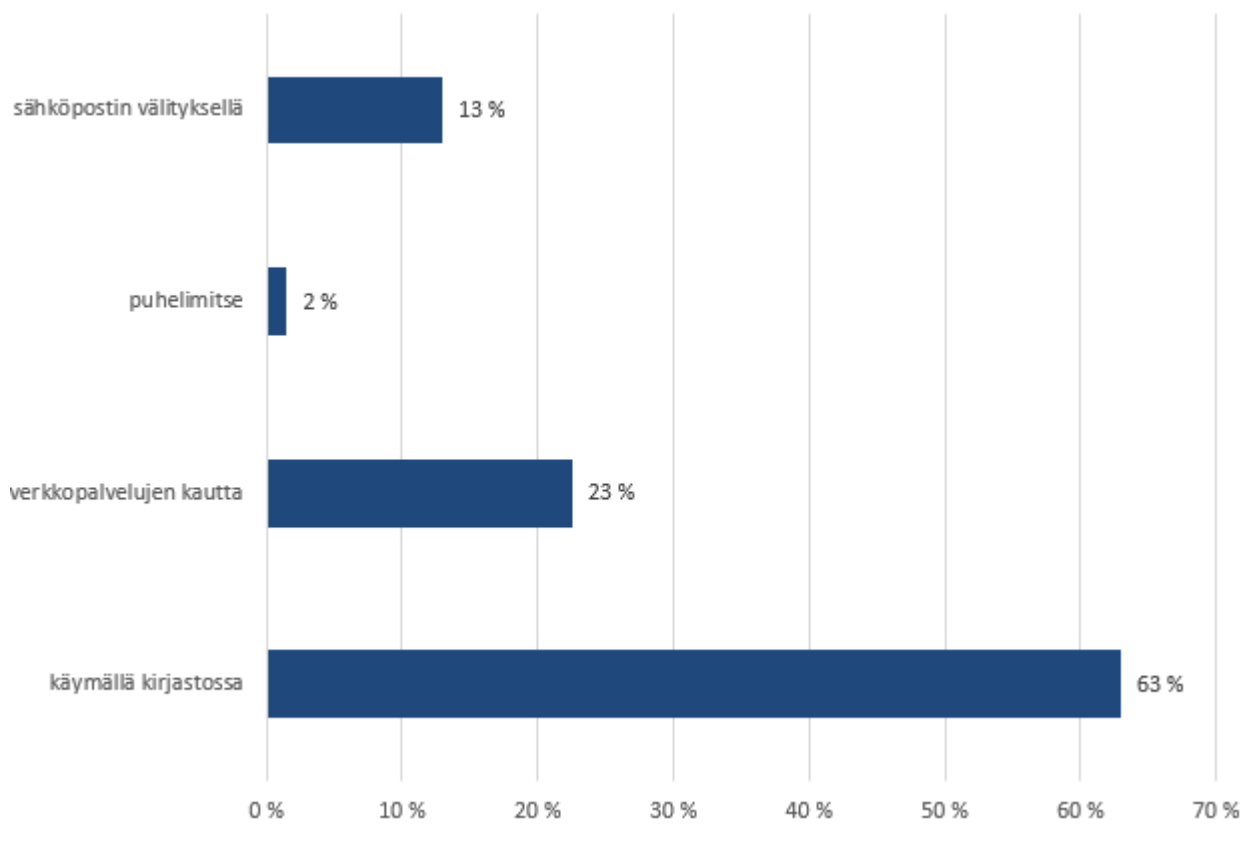
Taustoittavien profiloitokysymysten mukaan kirjaston tyypillisin asiakas on tutkija, iältään 46–65 -vuotias mies. Hän käyttää kirjaston palveluja yleisimmin käymällä kirjastossa kerran kuukaudessa. Kirjaston kokoelmasta häntä kiinnostavat lainsäädäntö ja oikeusjärjestelmä. Tämä tulos on sama kuin edellisessä käyttäjäkyselyssä.

Eduskunnan sisäisistä asiakkaista tyypillisin on kanslian virkamies, iältään 46–65 -vuotias nainen. Hän asioi kirjastossa paikan päällä tai ottaa yhteyttä sähköpostitse joitakin kertoja vuodessa. Hän hakee kirjastosta politiikkaa tai yhteiskuntatietoa käsittelevää aineistoa.

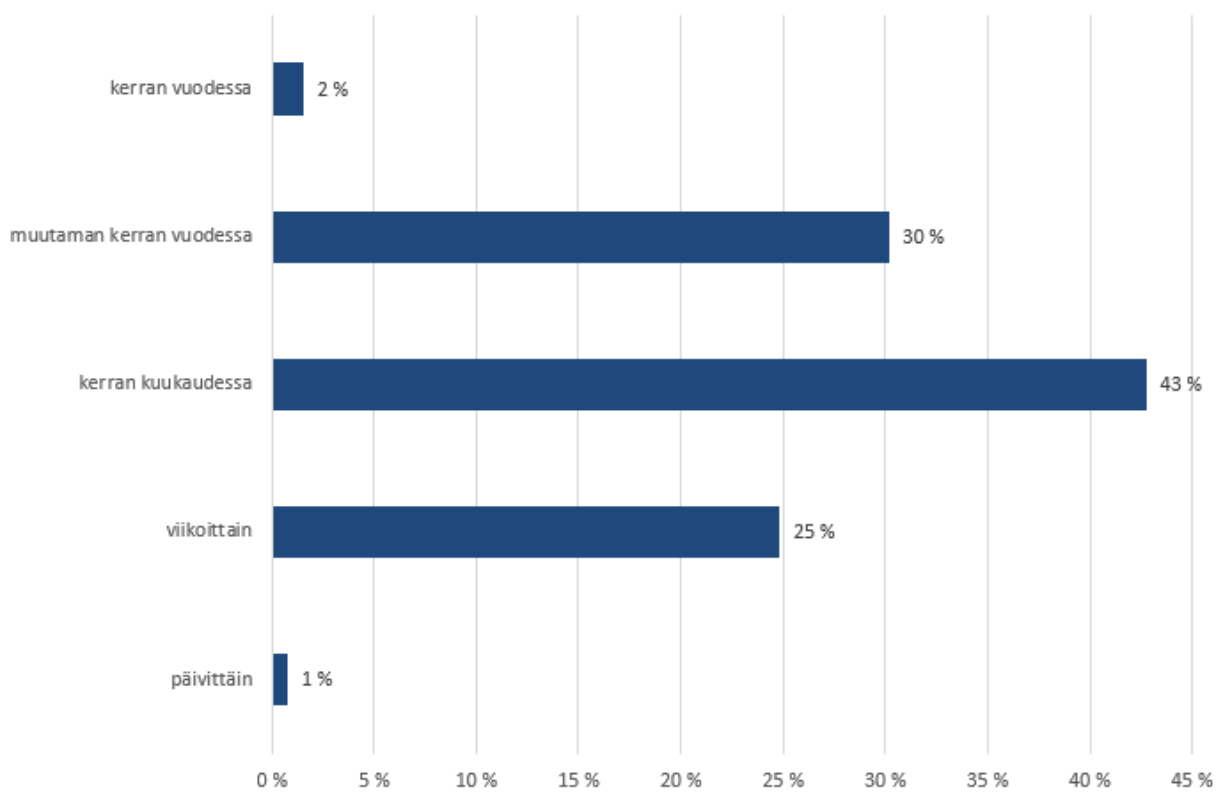
Suurin osa vastanneista käyttää kirjaston palveluja vierailen kirjastossa. Tämä luku on noussut viime kerrasta neljä prosenttiyksikköä (59 % → 63 %). Verkkopalvelujen käyttö taas on vastausten perusteella laskenut kaksi prosenttiyksikköä (24 % → 22 %). Kyselyn tulokset ovat osin ristiriidassa verrattaessa arkipäivän havaintoihin asiointista tai tietoon verkkosisältöjen käytön kasvusta. On mahdollista, että vastaaja mieltää kirjaston käytöksi vain fyysisen vierailun kirjastossa – ei esimerkiksi lainojen uusimista verkkopalvelujen kautta tai ajankohtaiseen tietopakettiin tutustumista.

Kirjaston tietopalvelun toimeksiannot tulevat pääasiassa sähköpostitse, yhteydenottojen määrä on pysynyt samalla tasolla viime kerrasta.

Kuvio 2. Kirjaston asiointikanavat



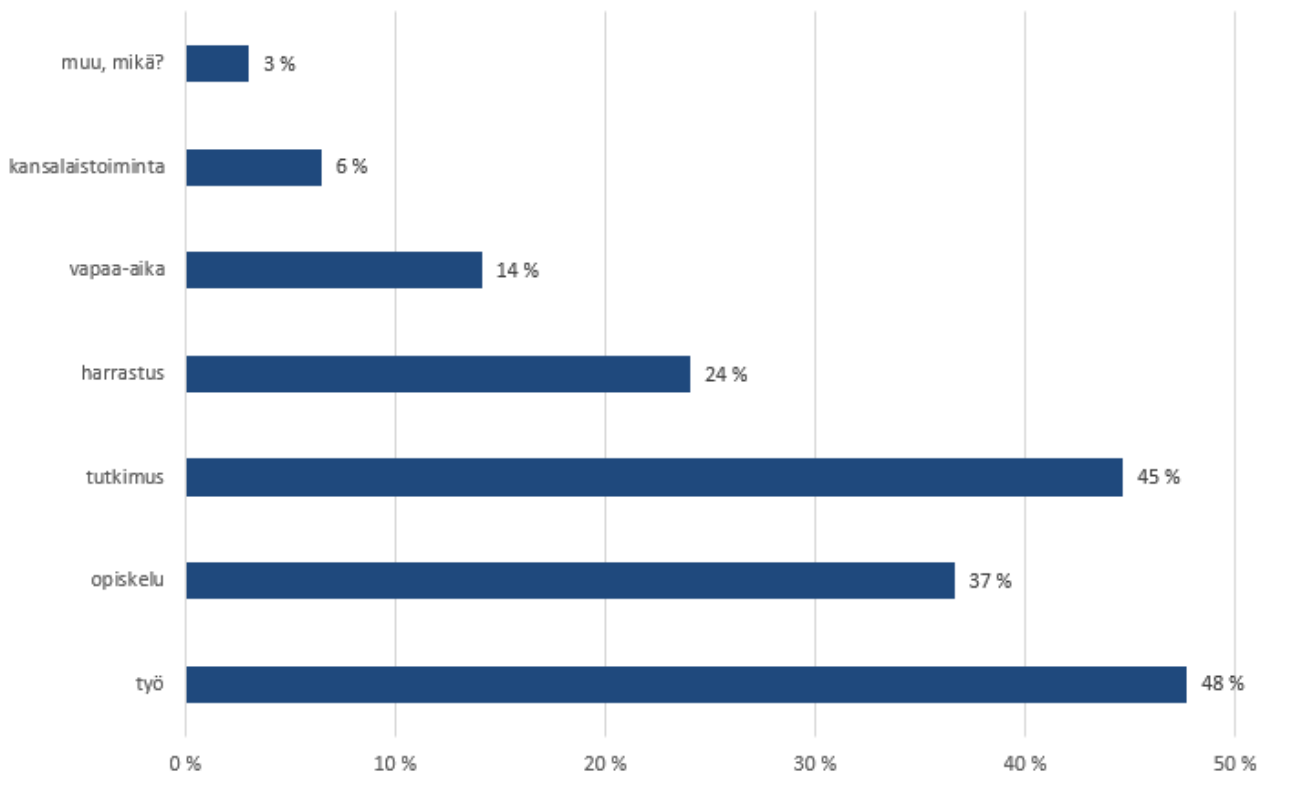
Kuvio 3. Kirjaston käyttötiheys



4.3 Kirjaston käyttötarkoitus

Eduskunnan kirjasto on käyttäjien näkökulmasta erityisesti tutkimuskirjasto. Kolme neljästä kyselyyn vastanneesta käyttää kirjaston palveluja työn, tutkimuksen tai opiskelun avuksi. Myös harrastus, vapaa-aika ja kansalaistoiminta saavat mainintoja. Suhde on pysynyt miltei samana edelliseen kyselyyn verrattuna.

Kuvio 4. Kirjaston käyttötarkoitus



4.4 Kirjaston aukioloaika

Kirjaston aukioloaikoihin kohdistuu aina toiveita ja kehittämisehdotuksia. Valtaosalle aukioloajat ovat hyvät ja selkeät (yleisarvosana 3.9), mutta myös laajemmat aukioloajat olisivat monelle vastaajalle mieleen. Vapaassa palautteessa oli muutama ehdotus kirjaston käyttömahdollisuuksien laajentamisesta erilaisilla itsepalveluratkaisuilla.

”Asiakaspalvelu on Eduskunnan kirjastossa ollut aina hyvää. Vielä tärkeämpää olisi saada aukioloaikoja laajennettua vaikkapa sitten omatoimikirjastona.”

”Hyvä, että joka päivä on sama aukioloaika, ei tarvitse muistaa erikseen eri päivien aikoja. Toivoisin, että kirjasto olisi klo 20:een saakka auki.”

4.5 Asiakas- ja tietopalvelu

Kirjaston asiakaspalvelua on aina pidetty erinomaisena. Nytkin yleisarviosana oli huippulukemissa (4.6) ja avovastauksissa kiitetään asiantuntevaa, nopeaa, joustavaa ja ystävällistä palvelua. Eduskunnan kirjastolla on vastaajien mukaan erityinen asema ja arvo suomalaisessa kirjastoverkostossa.

”ei missään saa niin hyvää palvelua kuin eduskunnan kirjastossa!”

Kirjaston tietopalvelun käyttäjäkunta on melko pieni, mutta erittäin tyytyväinen saamaansa palveluun. Yleisarvosana tietopalvelusta oli 4.3.

”Vain pari kertaa olen käyttänyt tätä palvelua, mutta kokemukset ovat erinomaiset.”

4.6 Kokoelma

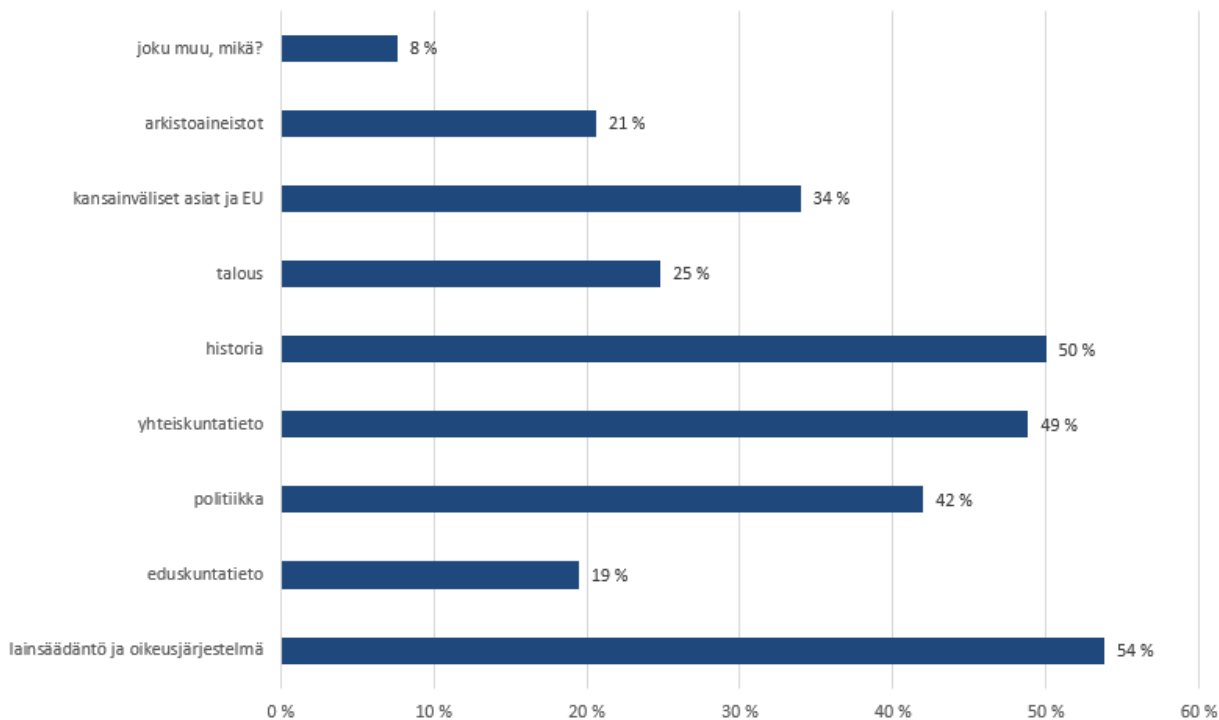
Eräässä vastauksessa luonnehditaan osuvasti Eduskunnan kirjaston kokoelmien profiilia:

”Kokoelma on hyvä. Vastavuoroisesti täydentää toisiaan Turun yliopiston kirjastojen kokoelmien kanssa. Tosin tuntuu, että oppikirjoja yliopistossa on enemmän mikä on ymmärrettävää, mutta taas spesifimpiä teoksia tuntuu olevan enemmän teillä saatavilla, lisäksi teillä on paljon kansainvälistä materiaalia mikä on erittäin hyvä ja vastaa tarpeitani.”

Kokoelmissa suosituinta on lainsäädäntöä ja oikeusjärjestelmää käsittelevä aineisto. Suosituita ovat myös yhteiskuntatieto, historia ja politiikka.

Kirjaston kokoelmat saavat vapaissa palautteissa runsaasti positiivisia kommentteja. Erityisesti oikeustieteen ja lainsäädännön sekä yhteiskuntatieteen kattavat kokoelmat saavat kiitosta. Näihin kokoelmiin kohdistui myös paljon kehittämisehdotuksia ja hankintaehdotuksia, mikä kertoo kokoelmien tarpeellisuudesta.

Kuvio 5. Kirjaston kokoelmassa kiinnostaa



4.7 Verkko- ja hakupalvelut

Kirjaston verkkopalveluita koskevissa avovastauksissa korostuu voimakkaasti sosiaalinen media, mikä saattaa johtua siitä, että kyselyssä verkkopalvelua ja sosiaalista mediaa pyydettiin arviomaan samassa yhteydessä. Sekä kirjaston verkkosivut että sosiaalisen median kanavat saivat hyvät yleisarvosanat.

Vastanneista puolet ilmoitti käyttäneensä tiedonhankinnassaan kirjaston Selma-tietokannan aihehakua. Tyypillisesti aihehakua käytetään kartoittamaan tutkimukseen tai opintoihin tarvittavaa lähdeaineistoa:

”Olen löytänyt hyvin tutkimusaiheeseeni liittyvää materiaalia.”

4.8 Kansalliset digitaaliset kulttuuriaineistot -palvelu

Eduskunnan kirjastossa on käytettävissä Kansalliset digitaaliset kulttuuriaineistot -palvelu, joka sisältää radio- ja tv-arkiston, verkkosivujen arkiston sekä digitoituja aikakauslehtiä vuosilta 1810–1944. Kyselyssä pyrittiin selvittämään palvelun tunnettuutta ja käyttöä. Oletuksena oli, että palvelu tunnetaan huonosti.

Kävi ilmi, että vain neljännes vastaajista tiesi kyseisen palvelun olemassaolon. Kolme neljännestä vastaajista kuitenkin arvioi, että aineistosta voisi olla hyötyä tutkimukseen, työhön tai harrastukseen. Vaikuttaisi siltä, että potentiaalisia uusia käyttäjiä palvelulle olisi.

4.9 Kirjastotila

Monet kirjaston asiakkaista käyttävät kirjaston tiloja useita tunteja päivässä mm. tutkimustyötä tehdessään. Siksi kirjastotilan työskentelyolosuhteisiin tulee kiinnittää erityistä huomiota.

Kyselyssä haluttiin selvittää asiakkaiden kokemuksia kirjastotilan valaistuksesta ja ilmanvaihdosta. Vastaajista 90 prosenttia koki näiden asioiden olevan kunnossa. Joistakin avovastauksista kuitenkin ilmeni, että kirjaston pohjakerroksen ilmanvaihdossa on puutteita, ja tila on valaistukseltaan liian hämärä.

4.10 Mikä erottaa Eduskunnan kirjaston muista kirjastoista?

Suomen kirjastoverkossa jokaisella kirjastolla on oma erityinen tehtävänsä, joka määräytyy joko alueellisen työnjaon tai palveltavan organisaation mukaan. Eduskunnan kirjasto on erikoiskirjasto, joka palvelee eduskunnan lisäksi jokaista, joka tarvitsee tietoa eduskunnasta, oikeudesta tai yhteiskunnasta.

Kyselyn vastauksissa korostuu eduskunnan kirjaston kokoelma, joka vuodesta toiseen saa ylistäviä arvioita sekä aihealueidensa kattavuudesta, että syvyydestä. Asiakas kokee löytävänsä kirjastosta tarvitsemansa joko heti tai viiveellä:

”Kattava uuden ja vanhemman tutkimuskirjallisuuden valikoima useilla eri kielillä oikeustieteessä ja yhteiskuntatieteissä ja tämän ohella erinomainen kaukopalvelu.”

Aiempien kyselyiden tapaan vastauksissa toistuivat sanat hyvä palvelu, asiantuntemus, erikoisaineisto, aineiston kattavuus ja saatavuus sekä rauhallisuus. Asiakkaat arvostavat kirjaston perinteisiä tilaratkaisuja ja palvelukonsepteja. Toivotaan, että Eduskunnan kirjasto säilyttäisi hiljaisuuden, arvokkaan ilmapiirin ja palvelun hyvän laadun.

4.11 Minkä kouluarvosanan annat kirjastolle?

Kirjasto sai kouluarvosanalla mitattuna arvon 9.01. Edellisessä kolmessa kyselyssä (2010, 2012 ja 2017) arvosanat olivat 8.9, 8.8. ja 9.03, joten kirjaston arvostus on pysynyt tasaisen hyvänä. Vertailun vuoksi kerrottakoon, että valtakunnallisessa yleisten kirjastojen käyttäjäkyselyssä kansalaiset antoivat kirjastoille keskimäärin yleisarvosanaksi 8.8.

4.12 Muuta palautetta kirjastolle?

Avointa palautetta kirjastolle antoivat miltei kaikki vastaajat. Runsaasta määrästä on tähän alle poimittu muutamia huomioita puoleen ja toiseen sekä ehdotuksia.

Kiitosta

- kattava kansainvälinen ja monikielinen kokoelma
- laadukas ja nopea palvelu
- siisti ja rauhallinen työskentely-ympäristö
- selkeät aukioloajat

Moitittavaa

- turvatarkastus
- alakerran sisäilma
- lauantaiaukiolojen puute
- puutteet elektronisissa palveluissa
- yksittäisiä puutteita kokoelmissa

Ehdotuksia

- kirjaston merkitys ja vaikuttavuus paremmin esiin
- lisää elektronisia palveluita
- omatoimikirjaston palveluita
- lisää sähköpistokkeita

5 Johtopäätökset ja pohdintaa

Kyselyn perusteella kirjastoa käyttävät asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä kirjaston kokoelmiin ja palveluihin. Kysely antaa vahvistusta niille suuntaviivoille, joiden mukaan kirjastoa kehitetään päättyvällä (2017–2020) ja seuraavalla strategiakaudella 2021–2024. Selkeä kehittämiskohde on kirjaston elektroniset palvelut. Palautteessa näkyi odotetusti kirjaston sisäänkäynnissä syyskuussa käyttöön otettu turvatarkastus.

Yksittäisten toiveiden toteutusmahdollisuuksia tutkitaan ainakin näiltä osin:

- ilmoitetut kokoelmapuutteet korjataan mahdollisuuksien mukaan
- sähköpistokkeita pyritään lisäämään
- kirjaston pohjakerroksen sisäilmaa pyritään parantamaan
- kirjaston käyttöä tukevia opasvideoita tuotetaan lisää

Eduskunnan kirjasto kiittää lämpimästi kaikki kyselyyn vastanneita. Kirjasto on olemassa yksinomaan asiakkaita varten ja asiakkaiden näkemys on tärkeässä asemassa kirjaston tulevaisuutta ja palveluita suunniteltaessa.

6 Lähteet

Virrankoski, Antti (2017). Eduskunnan kirjaston käyttäjäkysely 2017. Helsinki 2017.

<https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/tietoakirjastosta/toiminta/Documents/Eduskunnan-kirjaston-kayttajakysely-2017-kooste.pdf>

Eduskunnan kirjaston palvelustrategia 2017-2020. Helsinki 2016.

<https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/tietoakirjastosta/toiminta/Documents/eduskunnan-kirjaston-palvelustrategia-2017-2020.pdf>

Bellinger, Arja (2015). Eduskunnan kirjaston käyttäjäkysely 2015. Helsinki 2015.

<https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/tietoakirjastosta/toiminta/Documents/Eduskunnan-kirjaston-kayttajakysely-2015.pdf>

Karjalainen, Leena (2010). Eduskunnan kirjaston käyttäjäkysely 2010. Helsinki 2010.

Taloustutkimus (2018). Yleisten kirjastojen käyttäjäkysely 2018.

https://survey.taloustutkimus.fi/dashboard/kirjastot_avoin_suomi/ (viitattu 2.3.2020)

7 Liite



EDUSKUNNAN KIRJASTO
RIKSDAGSBIBLIOTEKET

Eduskunnan kirjaston käyttäjäkysely 2019

Pyydämme teitä ystävällisesti vastaamaan tähän Eduskunnan kirjaston asiakkaille osoitettuun asiakastytyväisyyskyselyyn. Kyselyn lopussa olevat taustoittavat kysymykset (tähdellä merkityt) ovat pakollisia, muut kysymykset vapaaehtoisia. Lisäksi on tilaa vapaille kommenteille.

Toivomme, että vastaat kaikkiin kysymyksiin.

Kiitos!

=====

1. Anna arvio seuraavista kirjaston palveluista asteikolla 1-5

Asiakaspalvelu

Vapaa palaute

Tietopalvelu

Vapaa palaute

Koulutus

Vapaa palaute

Kokoelmat

- painettu kirjallisuus
- painetut aikakauslehdet
- painetut sanomalehdet
- sähköinen aineisto

Vapaa palaute

Kirjaston kokoelman Selma-hakupalvelu (Finna)

Vapaa palaute

Verkkopalvelut

- verkkosivut
- sosiaalinen media

Vapaa palaute

Tilat

- viihtyvyys
- toimivuus
- turvallisuus

Vapaa palaute

Aukioloajat

Vapaa palaute

2. Eduskunnan kirjastossa on käytettävissä Kansallisten Digipalvelujen arkisto, joka sisältää radio- ja tv-arkiston, verkkosivujen arkiston sekä digitoituja aikakauslehtiä vuosilta 1810-1944.

Tiesitkö, että kirjastossa on tällainen palvelu käytettävissä?

Kyllä Ei

Näkisitkö, että tästä aineistosta voisi olla sinulle hyötyä tutkimukseen, työhön, harrastukseen?

Kyllä Ei

3. Oletko hyödyntänyt aihehakua kirjaston kokoelmahakupalvelussa? Lisätietoa

Kyllä En

Onko siitä ollut sinulle hyötyä? Anna esimerkki.

4. Onko kirjastotilassa riittävä valaistus ja ilmanvaihto?

vapaa tekstikenttä

6. Mikä erottaa Eduskunnan kirjaston muista kirjastoista?

7. Minkä kouluarvosanan annat kirjastolle?

10 9 8 7 6 5 4

Muuta palautetta kirjastolle

vapaa tekstikenttä

=====

Taustoittavat, pakolliset kysymykset.

Ikä *

alle 18 18-30 31-45 46-65 yli 65

Sukupuoli *

Mies Nainen

Olen *

kansanedustaja
kansanedustajan avustaja
eduskuntaryhmän työntekijä
Eduskunnan kanslian henkilökuntaa
eduskunnan muuta henkilökuntaa (EOA, VTV, UPI)
muu virkamies
tutkija
opiskelija
töissä kirjastossa
töissä yrityksessä
yksityishenkilö
muu ryhmä, mikä

Käytän kirjaston palveluja yleisimmin *

käymällä kirjastossa
verkkopalvelujen kautta
puhelimitse
sähköpostin välityksellä

Kirjaston palvelujen käyttötiheys (käynti, verkkopalvelu, puhelin tai sähköposti) *
päivittäin
viikoittain
kerran kuukaudessa
muutamana kerran vuodessa
kerran vuodessa

Kirjaston käyttötarkoitus *
työ
opiskelu
tutkimus
harrastus
vapaa-aika
kansalaistoiminta
muu, mikä?

Kirjaston kokoelmassa kiinnostaa *
lainsäädäntö ja oikeusjärjestelmä
eduskuntatieto
politiikka
yhteiskuntatieto
historia
talous
kansainväliset asiat ja EU
arkistoaineistot
joku muu, mikä?

Anna yhteystietosi, niin osallistut kirja-arvontaan.
Nimi, s-posti, puhelin