



EDUSKUNNAN  
KIRJASTO

# Eduskunnan kirjaston käyttäjäkysely 2015

## Yhteenveto vastauksista



Arja Bellinger

23.4.2015

Eduskunnan kirjasto

## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Muutokset sitten edellisen käyttäjäkyselyn	2
3	Kirjastojen asiakaspalaute toiminnan suunnittelun tukena	3
4	Aiempien käyttäjäkyselyiden kertomaa 2006–2010	3
5	Kirjaston toiminta tilastojen valossa	5
6	Vuoden 2015 käyttäjäkyselyn toteutus	6
7	Tulokset	7
7.1	Vastaajaprofiili	9
7.2	Kirjaston käyttötarkoitus	9
7.3	Mieluisin asiointitapa ja kirjaston aukioloaika	10
7.4	Kokoelmassa kiinnostaa	11
7.5	Kirjaston palvelujen laatu ja käytetyt palvelut	13
7.6	Tilat ja laitteet	17
7.7	Kirjaston verkkopalvelut	17
7.8	Kirjaston muu toiminta	18
7.9	Kirjaston viestintä	19
7.10	Kirjaston vaikuttavuuden arviointi	21
7.11	Mihin panostaisit kirjaston palvelujen kehittämisessä?	22
8	Pohdinta ja kehitysehdotukset	22

## 1 Johdanto

Tämä on yhteenveto Eduskunnan kirjaston asiakkaille suunnatusta käyttäjäkyselystä, joka toteutettiin vuoden 2015 alussa. Yhteenvedossa kerrataan aiempien käyttäjäkyselyiden antia ja pohditaan asiakaspalautteen merkitystä kirjaston palvelukehityksen lähteenä. Käyttäjäkyselyn tuloksista on esitelty tärkeimmät ja mielenkiintoisimmat huomiot. Kooste kaikista vastauksista on raportin liitteenä. Tuloksia käsitellään kirjaston ohjausryhmän ja eri tiimien kokouksissa ja toteutettavista muutoksista tai uudistuksista tiedotetaan kirjaston asiakaskunnalle soveltuvin osin.

Eduskunnan kirjastossa on tehty käyttäjäkyselyt vuosina 2006, 2008 ja 2010 eli aina kahden vuoden välein. Vuonna 2012 kyselyä ei tehty, koska kirjasto oli eduskuntakiinteistön peruskorjauksen takia väistötiloissa huhtikuusta 2012 vuoden 2014 toukokuuhun saakka. Väistötiloissa asiakaspalvelutilat olivat totuttua pienemmät, tutkijasalia ei ollut ja kirjojen nouto varastosta saattoi kestää useampia päiviä. Asiakaspalvelun taso ei siten olisi ollut vertailukelpoinen aiempiin vuosiin.

Käyttäjäkysely päätettiin toteuttaa vuoden 2015 alussa. Vuosi on vaalivuosi, ja oli tärkeää tavoitella palautetta eduskunnassa ainakin neljä vuotta vaikuttaneilta kansanedustajilta ja heidän avustajiltaan. Vaalien aikataulun vuoksi käyttäjäkysely toteutettiin tammi-helmikuussa, juuri ennen silloisen eduskunnan työskentelyn päättymistä viimeiseen istuntoon maaliskuun puolivälissä. Tässä vaiheessa kirjasto oli toiminut jo hyvän aikaa uusituissa tiloissa ja uudella palvelukonseptilla.

Käyttäjäkysely sisälsi samoja aiheita kuin aiemmat kyselyt, mutta tällä kertaa kysymykset asetettiin tavalla, jolla pyrittiin saamaan enemmän tietoa kirjaston palvelujen käyttöasteesta ja käyttäjien tyytyväisyydestä palveluihin. Muutos perustui kirjaston ulkoisten asiakkaiden palvelustrategiassa 2011–2015 kirjattuun toimenpide-ehdotukseen kirjaston palvelujen asiakaslähtoisemmästä ja tehokkaammasta markkinoinnista, jota tarkoitusta varten tarvittiin tarkennettua tietoa. Kyselyllä haettiin myös tietoa peruskorjauksen ja palvelu-uudistuksen onnistumisesta. Kyselyn vastauksia hyödynnetään kirjaston strategiasuunnittelussa, palvelujen kehittämisessä ja palvelumarkkinoinnin kohdentamisessa.

## 2 Muutokset sitten edellisen käyttäjäkyselyn

Moni asia on muuttunut sitten edellisen käyttäjäkyselyn. Peruskorjauksen yhteydessä kirjaston tiloihin tehtiin asiakkaiden aiemmissa käyttäjäkyselyissä ja suoran palautteen kautta toivomia parannuksia mm. akustiikkaan, ilmastointiin ja esteettömyyteen.

Peruskorjauksen aikana toteutettiin henkilökunnan vuonna 2011 suunnittelema asiakaspalvelu-uudistus ja siihen liittyvä sisäinen koulutus. Uudistuksen myötä lainaus, neuvonta ja tietopalvelu ovat nyt samassa asiakaspalvelupisteessä. Samalla käynnistettiin uusi palvelu: henkilökohtainen tietopalvelu, johon asiakas voi varata ajan ennakkoon. Vuodesta 2010 asiakkaille on myös tarjottu palvelua, jossa vain painettuina julkaistuja valtiopäiväasiakirjoja ja -säädöksiä lähetetään heille skannattuina versioina.

Asiakkaiden mahdollisuuksia perehtyä uuden lainsäädännön tausta-aineistoon on edistetty tuottamalla kirjaston verkkosivuille tietopaketteja, joissa esitellään selkeinä kokonaisuuksina keskeisiin lainsäädäntöhankkeisiin liittyvää aineistoa sekä ajalta ennen eduskuntatyöskentelyä että varsinaisesta eduskuntakäsittelystä. Ensimmäinen lakihankkeiden tietopaketti LATI julkaistiin 29.11.2011.

Vuoden 2015 alusta kirjaston arki-iltojen aukioloaikoja lyhennettiin. Päätös perustui syksyn 2014 kävijämäärien systemaattiseen seurantaan ja ”tukkimiehen” kirjanpitoon. Palvelujohtajan tekemien laskelmien perusteella kirjaston hallitus päätti kirjaston johtajan esittelystä lyhentää aukioloaikoja seuraavasti:

	Ennen	Nyt
Maanantai	9–18	9–16.15
Tiistai	9–20	9–18
Keskiviikko	9–20	9–18
Torstai	9–20	9–18
Perjantai	9–18	9–16.15
Lauantai	9–15	9–15

Viikoittainen aukioloaika lyheni 9,5 tunnilla.

### **3 Kirjastojen asiakaspalaute toiminnan suunnittelun tukena**

Kaikessa asiakaspalvelutyössä on olemassa yleisiä kriteerejä, joiden perusteella asiakkaat arvioivat saamaansa palvelua. Henkilöstön ammattitaito, asenne, käyttäytyminen, ystävällinen ja yksilöllinen palvelu, hymy, äänenpaino – kaikki nämä seikat yhdessä palvelujen saatavuuden ja toiminnan joustavuuden kanssa ovat keskeisiä tekijöitä, kun asiakas arvioi käyttämänsä kirjaston laatua. Asiakkaan laatukokemus on kuitenkin aina henkilökohtainen ja siksi vaikeasti ennustettavissa.

Vuoden 2010 yleisten kirjastojen käyttäjäkyselyssä henkilökunnan palveluhenkisyttä pidettiin tärkeämpänä kuin kirjaston verkkopalvelujen toimivuutta tai kirjaston sijaintia. Erikoiskirjastoissa asiakaspalvelutaso tyytyväisyyden mittarina korostuu, koska asiakaskunta on segmentoitunut juuri kirjaston asiantuntijuusalueen asiantuntijoiksi, tutkijoiksi, opiskelijoiksi tai harrastajiksi.

Kirjastot saavat aina hyviä tuloksia asiakastyytyväisyysmittauksissa, koska kirjastoa käyttävät ne, jotka siitä pitävät. Suomen laajassa kirjastoverkostossa on helppoa vaihtaa toiseen kirjastoon, jos palvelua tai kokoelmia ei koeta miellyttävinä. Hyvät tulokset saattavat aiheuttaa sen harhan, että jatkuvaa palvelukehitystä ei koeta tarpeellisenä asiana.

Säännöllisin väliajoin toteutettavat asiakaskyselyt ovat kuitenkin tarpeen. Yhdistämällä kirjaston käytöstä kerättävää tilastotietoa ja suoraa asiakas- ja henkilökuntapalautetta asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksiin, voidaan kirjaston strategiaa ja operatiivista toimintaa ohjata asiakkaiden toivomusten tai toimialan muutosten luotsaamaan suuntaan.

Vuoden 2015 käyttäjäkysely oli laaja. Siinä käytiin läpi kirjaston kaikki palvelut. Kyselyt voivat vastaisuudessa olla tiettyyn osa-alueeseen tai palveluun kohdennettuja ja niitä voidaan suunnata vain tietylle asiakasryhmälle.

### **4 Aiempien käyttäjäkyselyiden kertomaa 2006–2010**

Eduskunnan kirjaston käyttäjäkyselyllä on vuodesta 2008 lähtien ollut yleisen tyytyväisyyskartoituksen lisäksi jokin tarkennettu tavoite. Vuonna 2008 tavoite oli kerätä kokemuksia kirjaston tiloista ja koota niihin liittyviä kehitysehdotuksia peruskorjauksen

suunnittelun avuksi. Vuonna 2010 selvitettiin, onko kirjasto onnistunut pitämään asiakastyytyväisyyden korkealla tasolla toiminnan tehostamisesta huolimatta. Vuonna 2014 paino oli peruskorjauksen ja palvelu-uudistuksen onnistumisessa, palveluiden käytössä, niiden laatuarvioinnissa sekä palvelumarkkinoinnin tarpeellisuuden tarkistamisessa.

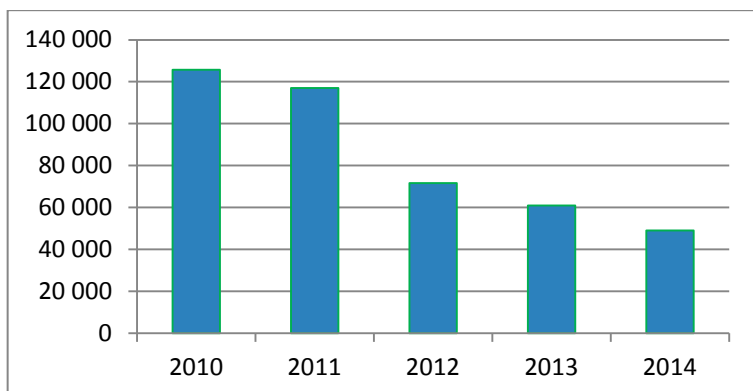
Aiempien käyttäjäkyselyiden mukaan kirjaston käytetyimmät palvelut ovat lainaus, käsikirjasto, neuvonta ja tietopalvelu. Eduskunnan kirjastossa käsikirjastoon kuuluvat mm. valtiopäiväasiakirjat ja suomalaiset säädöskokoelmat, mikä selittää käsikirjaston korkeaa käyttöastetta. Seuraavaksi suosituimmat palvelut ovat olleet sanoma- ja aikakauslehdet, arkisto, kaukopalvelu, kopiointi ja lukupaikat. Vähimmälle käytölle ovat jääneet kuva-arkisto, mikrofilmien lukulaite ja langaton verkko. Lisätoiveita ovat olleet mm. aukioloaikojen pidentäminen ja tiedonhallinnan koulutusten järjestäminen myös iltaisin.

Tiloihin liittyviä toiveita pyydettiin ja saatiin ennen peruskorjausta paljon. Ilmastoinnin parantaminen oli niistä useimmin toistuva. Kommentteja on tullut mm. lehtilukusalin sijainnista ja koosta, lukupaikkojen määrästä, taukotilan pienuudesta, hiljaisen työskentelytilan tarpeesta ja virtapistokkeiden ja säilytyslokerikkojen määrästä. Kirjoille on toivottu palautusluukkua ja taukotilaan mikroaaltouunia. Jo vuonna 2006 kirjastolta toivottiin tehokkaampaa tiedotusta, mutta vuonna 2010 vastaajista jopa 15 % oli tyytymättömiä kirjaston viestintään.

Kirjaston käyttäjäkyselyissä pyydetään määrittelemään kirjaston vaikuttavuutta. Vuonna 2010 lähes 94 % vastanneista oli sitä mieltä, että kirjaston palvelut ovat helpottaneet tarvittavan aineiston löytämistä ja tehostaneet vastaajan työtä, opiskelua tai muuta toimintaa. Kirjaston vaikuttavuuden arviointi on tullut vuosi vuodelta tärkeämmäksi mittariksi – myös kansainvälisesti. Tästä syystä vuonna 2014 kansainvälinen standardisoimisorganisaatio ISO julkaisi standardin, joka sisältää kokoelman tapoja ja malleja, jolla voidaan mitata kirjastojen merkittävyyttä ja vaikutusta käyttäjänsä, ympäröivään yhteisöön, rahoittajaan tai yhteiskuntaan.

## 5 Kirjaston toiminta tilastojen valossa

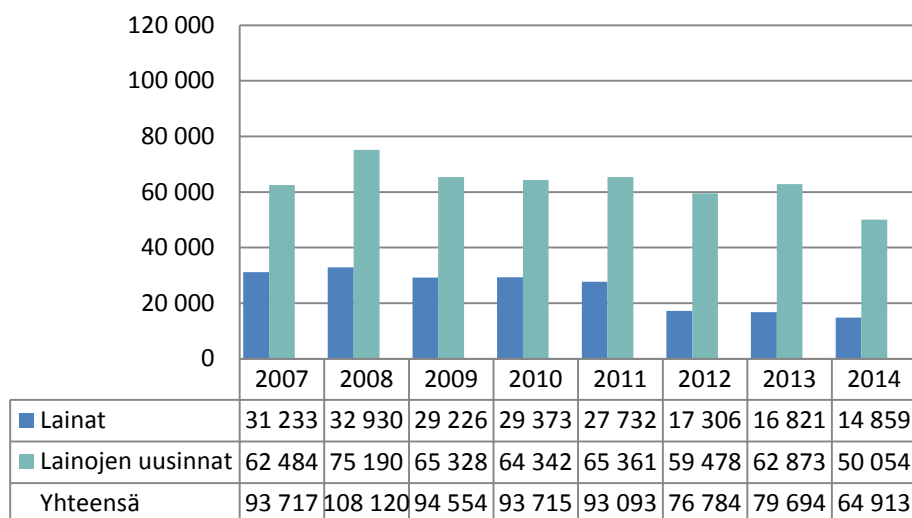
### Kävijämäärät 2010–2014



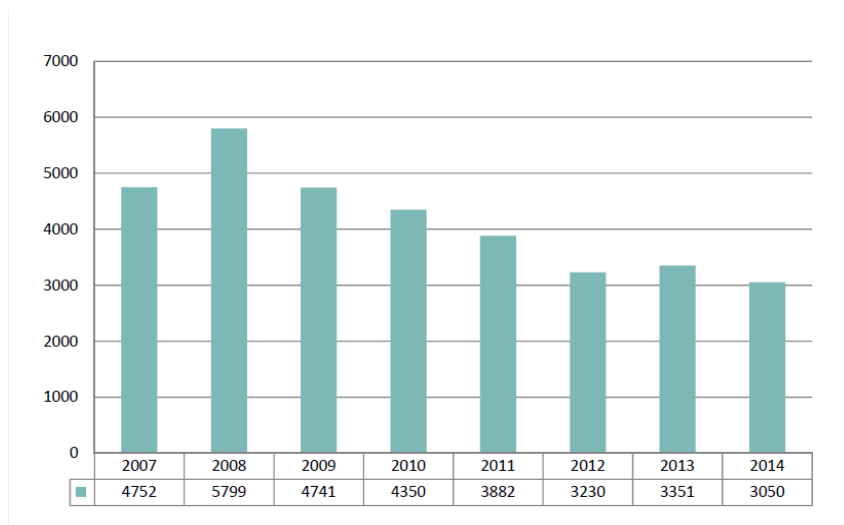
Kirjaston kävijämäärätilastoa tarkastellessa on muistettava, että vuosina 2010 ja 2011 osa eduskunnan henkilökunnasta kulki kirjaston oven kautta töihin ja kotiin. Vuosiin 2012–2014 vaikutti kirjaston muutto, yhdeksän viikon sulku-aika ja kirjaston sijainti väistötiloissa. Kävijämäärien luotettavaan seurantaan päästään vasta vuonna 2015, koska eduskunnan henkilökunnan on nyt tarkennetun turvallisuuden takia käytettävä muuta kuin kirjaston ovea työhön tullessaan ja sieltä lähtiessään.

### Lainausmäärät 2010–2014

Lainustilastoon vaikuttaa vuosina 2012–2014 kirjaston muutto, sulkuajat ja kirjaston sijainti väistötiloissa.



## Tietopalvelutoimeksiannot 2010 – 2014



Kirjastoalalla yleisesti vallitsevan trendin mukaan tietopalvelukysymysten määrä on vähentynyt. Internetin tarjoamien hakupalvelujen sekä eri oppilaitosten ja yritysten ylläpitämien tietokantojen kautta asiakkaat löytävät itse vastaukset yksinkertaisiin ja helpompiin kysymyksiin. Kirjastojen tietopalvelut saavat käsittelynsä ne vaikeat, laaja-alaiset tietopalvelukyselyt, jotka vievät paljon selvitysaikaa tai jotka perustuvat aineistoihin, joihin kansalaisten on hankalaa päästä käsiksi. Eduskunnan kirjastossa laskettiin vuonna 2014, että n. 13 % tiedonpyyntöjen vastauksista vaati työaikaa enemmän kuin kolme tuntia.

## 6 Vuoden 2015 käyttäjäkyselyn toteutus

Kirjaston käyttäjäkysely järjestettiin 26.1.–21.2.2015. Kyselyssä käytettiin sähköistä lomaketta, johon oli mahdollista vastata suomen, ruotsin tai englannin kielellä. Kyselyn paperiversioita sai pyytämällä kirjaston asiakaspalvelusta. Vastaukset annettiin nimettöminä, mutta vastaajien oli mahdollista antaa henkilötietonsa erillisellä lomakkeella, mikäli hän halusi osallistua kirjalahjakortin arvontaan.

Kyselyssä oli 82 kysymystä. Ne oli laadittu mittaamaan sekä määrällisiä että laadullisia arvoja. Kirjaston palveluista mitattiin käyttöastetta ja niiden laadusta pyydettiin sekä valmiiksi valittujen arvojen mukaisia vastauksia että vapaita kommentteja. Lomake sisälsi kaikki kirjaston palvelut,



mutta jos vastaaja ei esim. käyttänyt lainkaan kirjaston verkkopalveluja, hän saattoi vaivatta hypätä yli kaikki niitä koskevat kysymykset. Muilta osin kysely noudatti aiemmilta vuosilta tuttua ja vertailtavissa olevaa mallia.

Kysely lähetettiin sähköpostitse 26.1. kaikille kirjaston aktiivisille asiakkaille, kansanedustajille, heidän avustajilleen, eduskunnan virkamiehille ja muille sidosryhmille. Kysely julkaistiin valtioneuvoston intranetissä ja kirjastoverkoston verkkopalvelussa. Muistutusviestit lähetettiin 4.2. ja 17.2. Ennen kyselyn julkistusta, sen tavoitteet ja markkinointitavat esiteltiin kirjaston asiakaspalvelutiimille 15.1. ja viestittiin sähköpostitse koko henkilökunnalle.

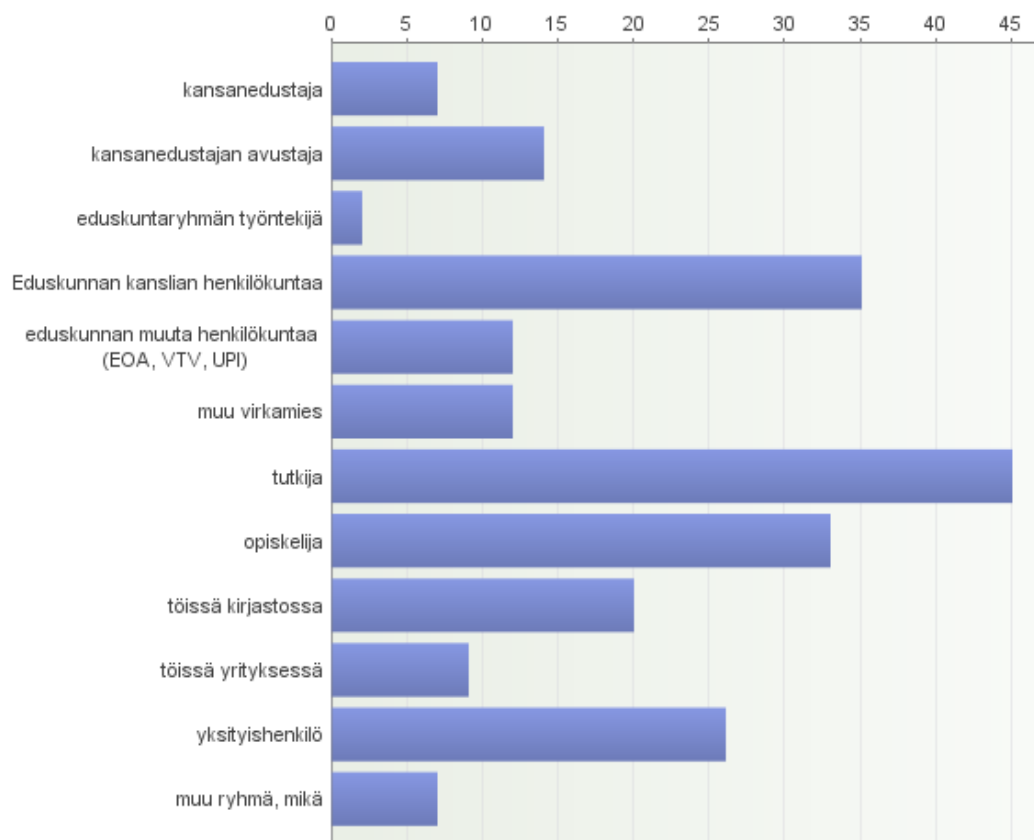
Kyselyä markkinoitiin kirjaston asiakaspalvelutiloissa, Selma-kokoelmatietokannan hakusivulla, kirjaston automaattisesti lähettämien asiakaspalveluviestien alaviitassa, kirjaston sähköpostien allekirjoituksissa, eduskunnan intranetissä, kirjaston verkkosivuilla, Facebook-sivulla, Twitterissä sekä suullisesti asiakkaita kohdatessa.

## **7 Tulokset**

Kyselyyn vastasi 231 asiakasta. Määrä oli pettymys. Edelliseen kyselyyn vuonna 2010 vastauksia saatiin 528 kappaletta. Odotimme enemmän - varsinkin, koska kirjasto oli läpikäynyt mittavan peruskorjauksen ja toteuttanut palvelua kohentavan uudistuksen. Kirjaston lainauksista johdettavan tilaston mukaan kirjastolla oli viime vuonna 2440 aktiivista asiakasta. Vähäistä vastausmäärää kompensoi runsas vapaan palautteen määrä: yli 400 kommenttia, kritiikkiä tai kehitysehdotusta. Tätä voidaan pitää osoituksena vastaajien kiinnostuksesta kirjaston toimintaa kohtaan.

Eduskunnan vaihtuessa olisi ollut erittäin tärkeää saada vastauksia istuvilta kansanedustajilta. Heidän tai heidän avustajiensa palaute olisi ollut kirjastolle erittäin hyödyllistä. Vastaushalukkuutta laimensi varmasti kiire, viimeiset lakiesitykset olivat käsittelyssä ja vaalikampanjat alkamassa. Kyselyn laajuus saattoi myös aiheuttaa vastaushaluttomuutta, vaikkakin alun taustoittavia kysymyksiä lukuun ottamatta kysymykset olivat vapaaehtoisia. Kyselyn laajuutta puolustaa sen tavoite - kirjaston palvelujen käytön kartoitus. Lisäksi haluttiin vertailevaa tietoa aiempien vuosien kyselyiden vastauksiin.

Vastaajat kuuluivat alla esitettyihin käyttäjäryhmiin.



Tavoitteena oli saada tietoa asiakasryhmäkohtaisen palvelukehityksen ja -markkinoinnin tueksi. Vastausmäärän vähäisyyden vuoksi tulokset on koottu ja käsitelty jakamalla asiakkaat eduskunnan sisäisiin ja ulkoisiin asiakkaisiin. Vain osasta käyttäjäryhmistä päästiin yli 30 vastaajaan, joka on vähimmäismäärä, jotta tietoa voidaan pitää koko ryhmän käytöstä kuvaavana. Tulosten vertailu vuoden 2010 kyselyyn on myös tehtävä varoen, koska kyselyiden vastaajamäärät poikkeavat niin suuresti toisistaan (528 – 231).

Kyselyyn vastasi 70 eduskunnan sisäistä asiakasta ja 161 eduskunnan ulkopuolista asiakasta.

Sisäiset asiakkaat: kansanedustaja, kansanedustajan avustaja, eduskuntaryhmän työntekijä, Eduskunnan kanslian henkilökunta, eduskunnan muuta henkilökuntaa (EOA, VTV, UPI)

Ulkoiset asiakkaat: muut virkamiehet, tutkijat, opiskelijat, töissä kirjastossa, töissä yrityksessä, yksityishenkilö, joku muu ryhmä

## 7.1 Vastaajaprofiili

Käyttäjäkyselyn taustoittavien profiloitukysymysten mukaan kirjaston tyypillisin asiakas on tutkija, iältään 31–45 -vuotias mies. Hän käyttää kirjaston palveluja yleisimmin käymällä kirjastossa kerran kuukaudessa. Kirjaston käyttötarkoitus on tutkimus ja kokoelmasta häntä kiinnostaa eniten historiallinen aineisto. Kirjastossa vierailu ajoittuu iltapäivään tai alkuiltaan.

*”Kattava varastokokoelma historiallisia juridiikan alan kirjoja, joita ei saa muualta.”*

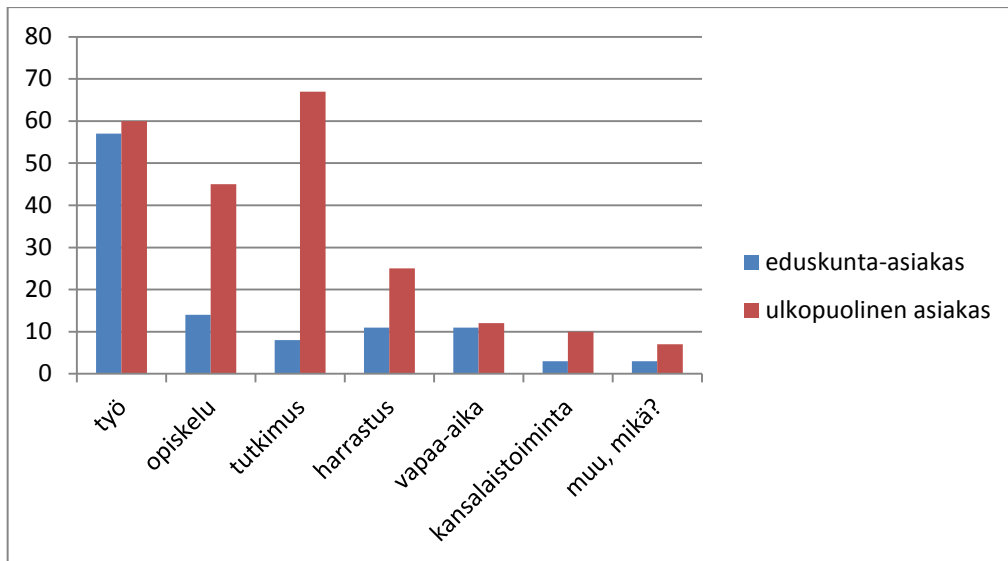
Eduskunnan sisäisistä asiakkaista tavallisin on kanslian virkamies, iältään 46–65 -vuotias mies. Hän asioidi kirjaston kanssa viikoittain tai muutaman kerran vuodessa, useimmiten vierailemalla kirjastossa. Kirjaston käyttötarkoitus on työ ja aineistosta kiinnostavinta on lainsäädäntö ja oikeusjärjestelmä. Hän vierailee kirjastossa iltapäivisin.

*”Olen etuoikeutettu kun saan kuulua virkani puolesta kirjaston käyttäjäkuntaan.”*

## 7.2 Kirjaston käyttötarkoitus

Kirjaston käyttötarkoitus oli yleisimmin työ, tutkimus tai opiskelu. Myös harrastus, vapaa-aika ja kansalaistoiminta saivat mainintoja. Aiemmissakin käyttäjäkyselyissä työ on ollut kirjaston käyttötarkoituksista yleisin, kun taas opiskelu on ollut tutkimusta edellä. Harrastukseen ja vapaa-aikaan perustuva käyttö on nousussa.

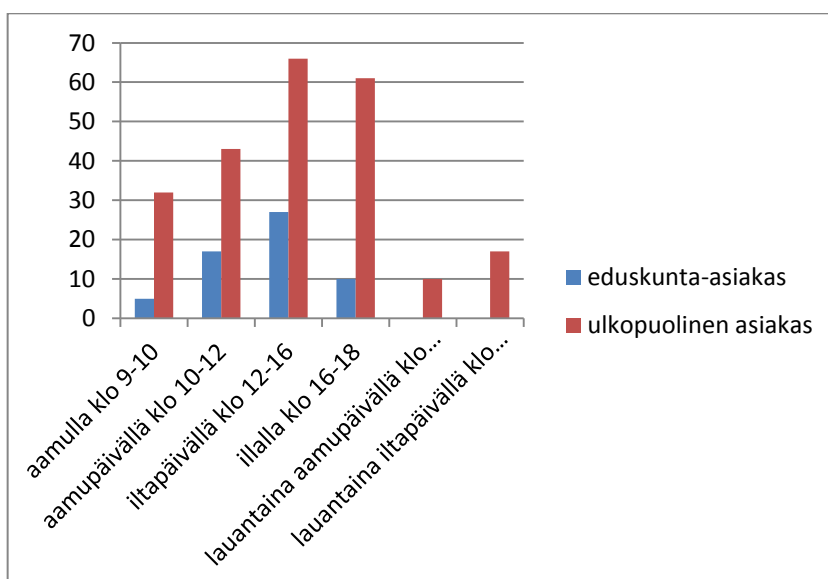
## Kirjaston käyttötarkoitus



### 7.3 Mieluisin asiointitapa ja kirjaston aukioloaika

Mieluisin tapa asioida kirjaston kanssa on vierailu kirjastossa - 122 vastaajista oli sitä mieltä. Verkkopalveluja suosi 62 henkilöä, loput asioidivat mieluiten sähköpostin ja puhelimen välityksellä. Kirjastovierailut ajoittuivat yleisimmin arki-iltapäivään klo 12–16 välille.

### Kirjastovierailun aika



Kirjaston muuttuneet aukioloajat kirvoittivat paljon vapaata palautetta. Noin 30 vastaajista haluaisi palata entisiin aukioloaikoihin, jotkut olisivat tyytyväisiä, jos kirjasto edes yhtenä iltana viikossa olisi auki klo 20.00:een. Kaksi vastaajaa kertoi pitävänsä perusteltuna aukioloaikojen supistamista. Mielenkiintoinen huomio on kuitenkin se, että edellistenkin vuosien käyttäjäkyselyissä on toivottu pitempiä aukioloaikoja sekä lisäksi iltaisin tapahtuvaa koulutusta.

*”Kallis remontti ja hieno kirjasto menevät hukkaan, kun asiointiaika on näin lyhyt.”*

*”Olen muuten tyytyväinen kirjastoon, mutta palauttakaa nyt ihmeessä vanhat aukioloaikanne!”*

*”Jonakin päivänä viikossa kirjaston lukusali voisi olla avoinna klo 20 asti.”*

*”Mielestäni myös päätös siirtyä lyhyempiin aukioloaikoihin tuntuu perustellulta.”*

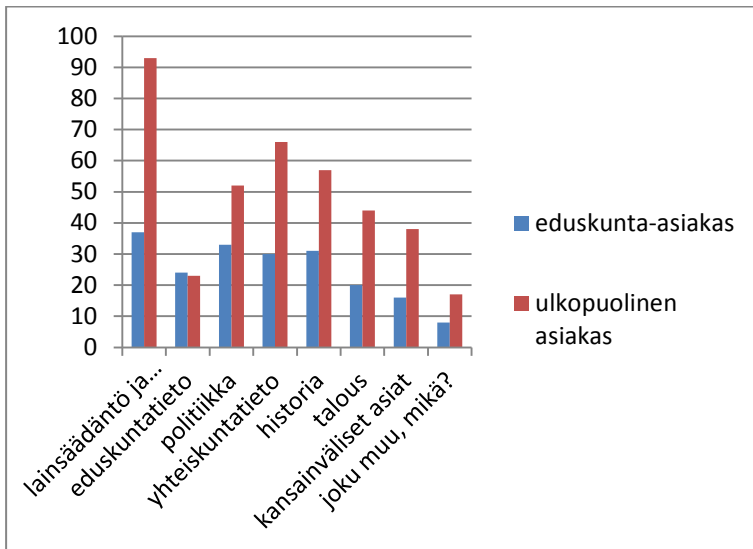
#### 7.4 Kokoelmassa kiinnostaa

Kokoelmassa suosituinta oli lainsäädäntöä ja oikeusjärjestelmää käsittelevä aineisto. Seuraavina miltei yhdenvertaisina tulevat yhteiskuntatieto, historia ja politiikka. Vapaiden kommenttien perusteella aineistoa haettiin myös työhön tai harrastukseen esim. kansalaisjärjestötoimintaan liittyen.

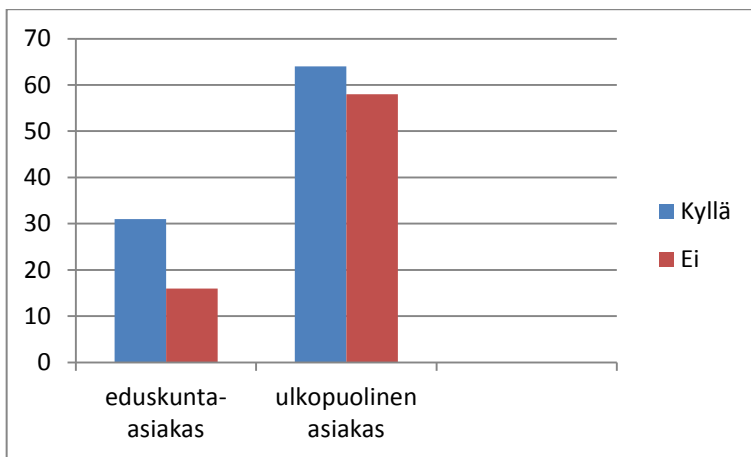
Kirjaston aikakaus- ja sanomalehtiä luki 28 % vastaajista ja niiden valikoimaan oltiin tyytyväisiä. Vapaassa palautteessa harmiteltiin ulkomaisen valikoiman vähentymistä, mutta toisaalta kehittämiskohteena nähtiin myös lehtimäärän karsiminen ja siirtyminen verkkojulkaisujen käyttöön.

Elektronisen aineiston käytön voi tulkita lisääntyneen sitten edellisen kyselyn. Silloin noin puolet vastaajista ei osannut tai halunnut arvioida kirjaston elektronista aineistoa, jonka voidaan päätellä johtuvan siitä, ettei aineistoa ollut käytössä. Suosituimmat palveluista ovat - odotetusti - Edilex ja Suomen laki.com.

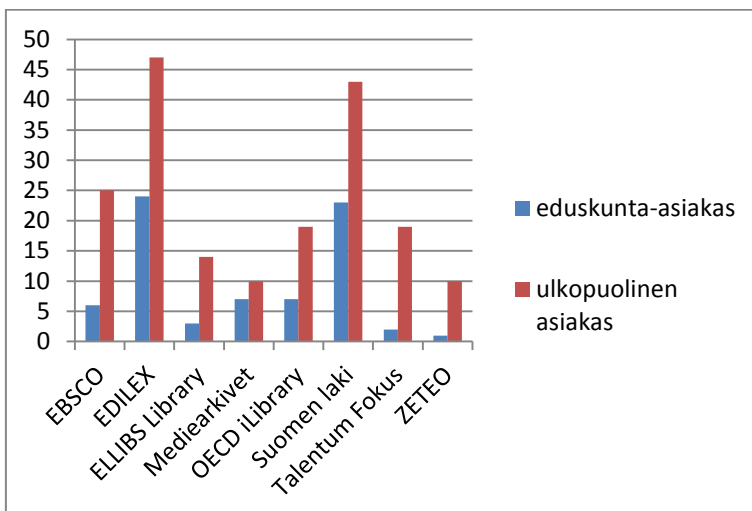
### Kokoelmassa kiinnostaa



### Elektronisen aineiston käyttö



### Mitä aineistoja käytetään?



Vapaassa palautteessa kiitosta saivat kokoelman laaja-alaisuus, oikeudellisen aineiston kattavuus ja uutuusjulkaisujen nopea saatavuus. Oikeudellisesta aineistosta toivottiin lisäkappaleita. Kriittinen huomio käsitteli ulkomaisen yksityisoikeudellisen aineiston vähäisyyttä verrattuna aiempiin vuosiin.

## 7.5 Kirjaston palvelujen laatu ja käytetyt palvelut

Kirjaston asiakaspalvelu ja kirjastopalvelut saivat kauttaaltaan hyvää palautetta, pääsääntöisesti ”kaikki toimii aina tai yleensä”. Asiakaspalvelua pidettiin erinomaisena, asiantuntevana, ystävällisenä, nopeana ja henkilökohtaisena. Tässä ei ole muutosta aiempiin kyselyihin. Hyvä palvelu on kirjaston vahvuustekijä.

*”Eduskunnan kirjasto on yleisesti ottaen erittäin hyvä kirjasto ja työskentely-ympäristö ja remontoitujen tilojen toimiva oloiset.”*

Vastaajista 140 kertoo kirjaston olevan hyvä ja rauhallinen työskentely-ympäristö. Osa vapaista palautteista asetti kuitenkin yllättäen kirjaston työrauhan kyseenalaiseksi. Vastaajat kokivat henkilökunnan puheen, tiloissa tapahtuvan kauttakulun sekä kirjaston näyttelytoiminnan häiritsevän työrauhaansa.

*”kirjasto on kuin rautatieasema, läpikulku, henkilöt (myös henkilökunta) puhuvat äänekkäästi”*

Kirjaston asiakaspalvelun laatuarvio

	<b>aina</b>	<b>yleensä</b>	<b>harvoin</b>	<b>ei koskaan</b>	<b>Yhteensä</b>
Oletko tyytyväinen palveluun?	108	45	8	0	161
Saatko varaamasi, pyytämäsi aineistot nopeasti?	89	58	5	1	153
Saatko asiantuntevia vastauksia, neuvoja?	89	56	9	0	154
Yhteensä	286	159	22	1	468

## Selma-kokoelmatietokannan laatuarvio

	<b>Kyllä</b>	<b>Ei</b>	<b>Yhteensä</b>
Onko sen käyttäminen helppoa?	114	15	129
Onko aineistojen paikallistaminen helppoa?	99	28	127
Onko varauksen tekeminen helppoa?	107	18	125
Onko lainan uusiminen helppoa?	105	18	123
Käytätkö asiasanastoa (EKS) hakiessasi tietoa Selmasta?	60	65	125
Yhteensä	485	144	629

Selma-tietokannan käytössä vaikeinta on aineiston paikallistaminen. Asiasanastoa ei käytetä apuna. Tämä ei ole muuttunut edellisestä kyselystä. Kuitenkin verrattuna edelliseen kyselyyn, palautetta tuli vähän, lähinnä lainojen uusintaan liittyvää palautetta.

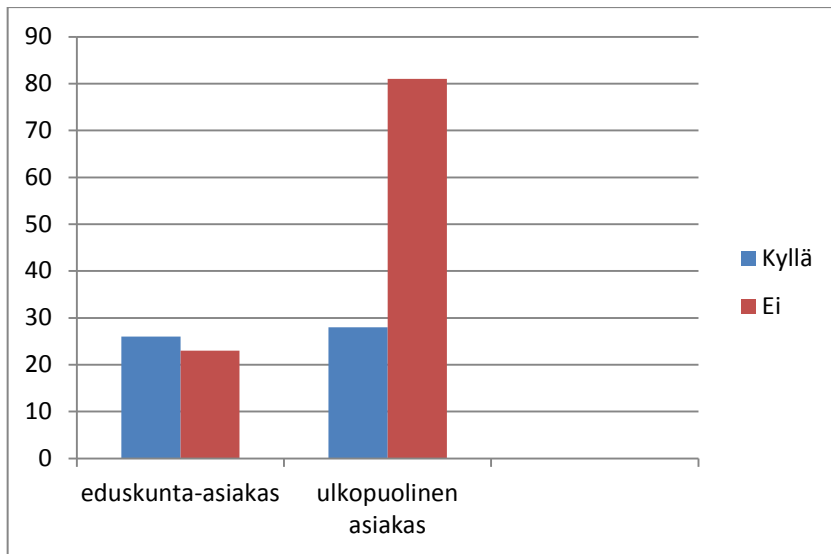
*”Vet inte de tekniska orsakerna bakom att det inte går att förnya böcker med SELMA någon dag efter förfallodagen har löpt. Men jag tänker mig att det kunna lätta på enden stress för kunden och för er om de vore möjligt, eftersom då försvinner det en del onödiga e-mail och uppgifter för er.”*

Kirjaston palveluista peruspalvelut, asiakaspalvelu, kirjojen lainaaminen ja tietopalvelu ovat suosituimpia. Vastaavasti vähemmälle käytölle ovat jääneet

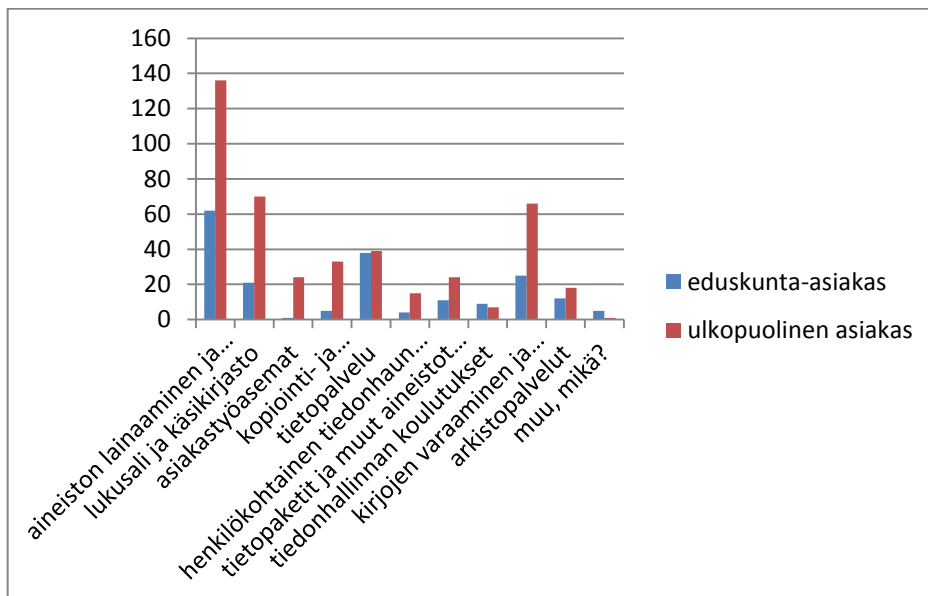
- kuva-arkiston palvelut
- mikrofilmien lukulaite
- Kansallisen digitaalisten aineistojen työasema
- henkilökohtainen tietopalvelu
- kirjaston avoin koulutus
- linkkitietokanta ELKI ja
- lakihankkeiden tietopaketit eli LATI.



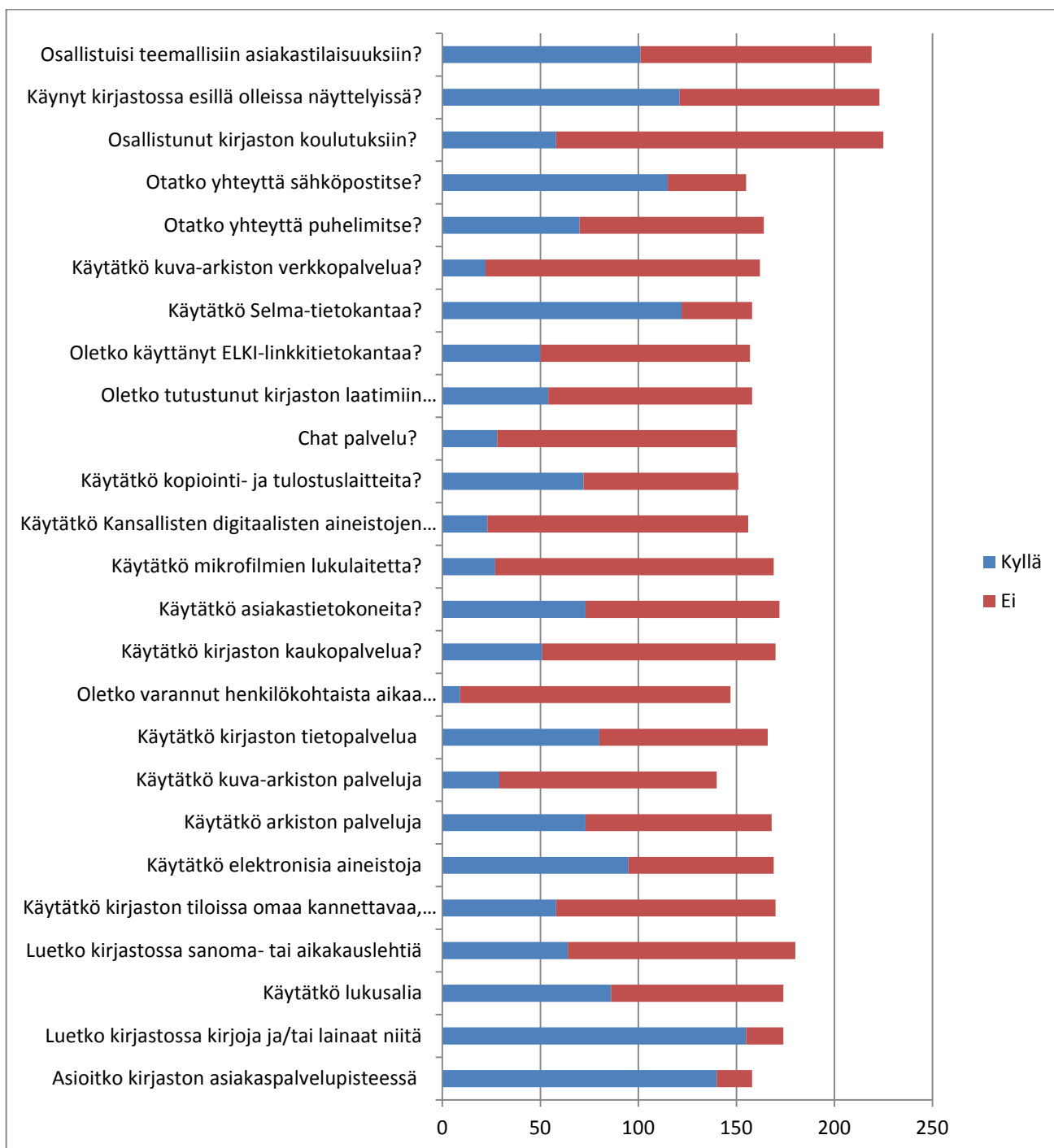
Alla esimerkkinä vastaus kysymykseen: Oletko tutustunut kirjaston laatimiin Lakihankkeiden tietopaketteihin?



Mitkä ovat kirjaston kolme tärkeintä palvelua?



## Käytätkö kirjaston palveluja?



Vaikka kuvainaus ei näyttele isoa osaa yllä olevassa kaaviossa, arkiston kuvainojen määrä oli viime vuonna 4256 kappaletta. Siinä on nousua 69 % edellisestä vuodesta. Parantunut palvelu ja tehokkaampi tilastointi kohottivat lukumäärää.

## 7.6 Tilat ja laitteet

Kopio- ja tulostuslaitteita käytetään runsaasti ja ilmaiseen palveluun ollaan tyytyväisiä. Vastaajat toivoisivatkin toista kopiokonetta, koska koneella on usein ruuhkaa ja toimintahäiriöitä. Käyttäjien mielestä skannauksien sallittu määrä on liian pieni. Lisäksi asiakastyöasemia toivottiin lisää. Kirjaston taukotila on peruskorjauksessa uusittu, mutta vastausten perusteella se on vähällä käytöllä. Sinne olisi toiveena saada mikroaaltouuni.

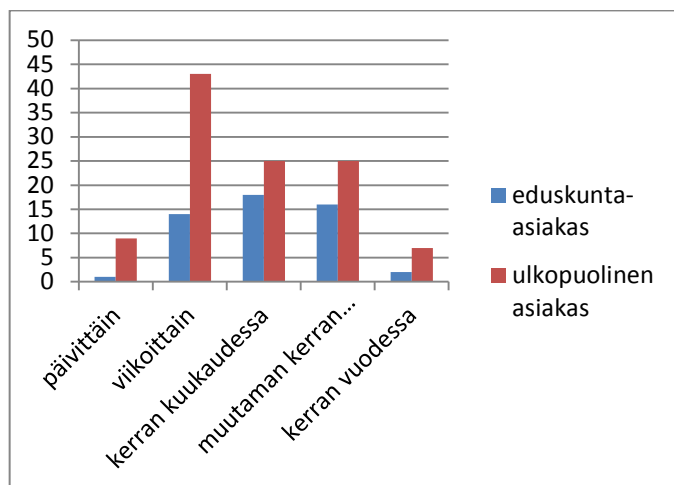
Uudet tilat saavat hieman kiitosta, mutta huono ilmastointi on edelleen ongelma. Näin oli myös ennen peruskorjausta. Lukusalin ilma koetaan tunkkaiseksi. Kommenteista osa – esim. kesän kuuma sisäilma, viitanee lähinnä Postitalon aikaan.

Kirjaston valaistuksesta saatiin palautetta. Osassa tiloja valot on väärin kohdennettu, ne aiheuttavat heijastuksia ja vaikeuttavat nykyisin suosittua aineistojen kopiointia valokuvaamalla. Osassa tiloja – oletettavasti alakerrassa - valaistus on liian himmeä lukemiseen, vastaajat toivovat siirrettäviä kohdevaloja.

## 7.7 Kirjaston verkkopalvelut

Kirjaston verkkopalvelut ovat uudistumassa. Sitä käyttäjät toivovatkin. Usea vastaa kohdassa ”Jos kehittäisit kirjaston palveluja, mihin panostaisit?” juuri verkkopalveluiden selkeyttämisen. Toivottavasti uudet verkkosivut korjaavat käyttäjien raportoimat ongelmat esim. valtiopäiväasiakirjahakupalvelun ja viikon vinkkien löytämisen osalta.

Kuinka usein käytät kirjaston verkkopalveluja?



Ainakin seuraavan palautteen antaja tulee olemaan tyytyväinen verkkopalvelu-uudistukseen, jossa kirjaston sivut tulevat olemaan osa eduskunnan sivustoa:

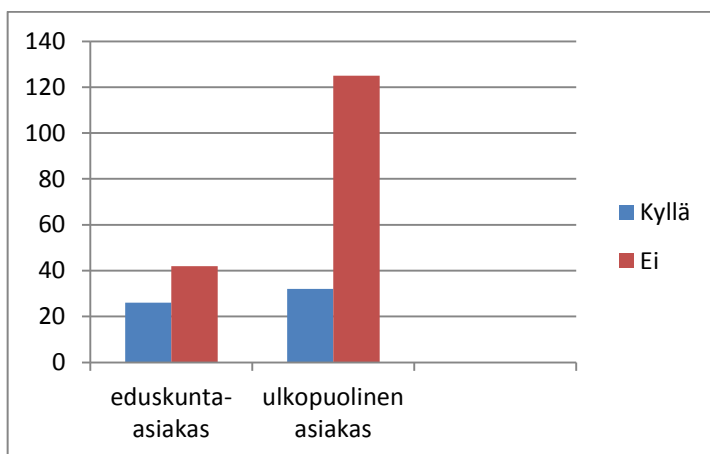
*”Kirjaston asiat pitäisi nostaa eduskunnan verkkopalveluun. Nyt niitä ei löydä ja tarpeetonta vaivaa, kun joutuu menemään toisille verkkosivuille. Ei ole nykyaikaa, että saman talon eri osastoilla on monta verkkopalvelua.”*

## 7.8 Kirjaston muu toiminta

Kirjaston avoimet koulutukset keräsivät 344 osallistujaa vuonna 2014, pääosin eduskunnan ulkopuolelta ministeriöistä, virastoista, kansalaisjärjestöistä ja asianajotoimistoista. Pudotusta vuoteen 2013 verrattuna oli paljon. Silloin koulutukseen osallistui 1094 henkilöä. Kirjasto järjesti vielä vuonna 2012 yhdessä sisäisen tietopalvelun kanssa eduskunnan sisäisiä koulutuksia. Niistä luovuttiin vähäisen osallistujamäärän vuoksi ja tilalle on tarjottu osallistumista kirjaston kaikille avoimiin koulutuksiin, jotka pidetään Kansalaisinfossa.

Vuonna 2010 koulutusta koskevaan arviointikyselyyn vastasi vain 35 % vastaajista ja heistä 3,5 % oli koulutukseen tyytymättömiä. Vastausten perusteelle pääteltiin, että tiedonhallintakoulutuksista tiedottaminen ei ollut tavoittanut potentiaalisia asiakkaita. Tämän perusteella vuonna 2012 koulutustiedotusta varten koottiin sähköpostijakelulistat, kirjaston koulutuksista taitettiin erillinen esite ja säännöllinen sähköpostimarkkinointi aloitettiin. Näin tehden osallistujamäärät saatiin nousemaan.

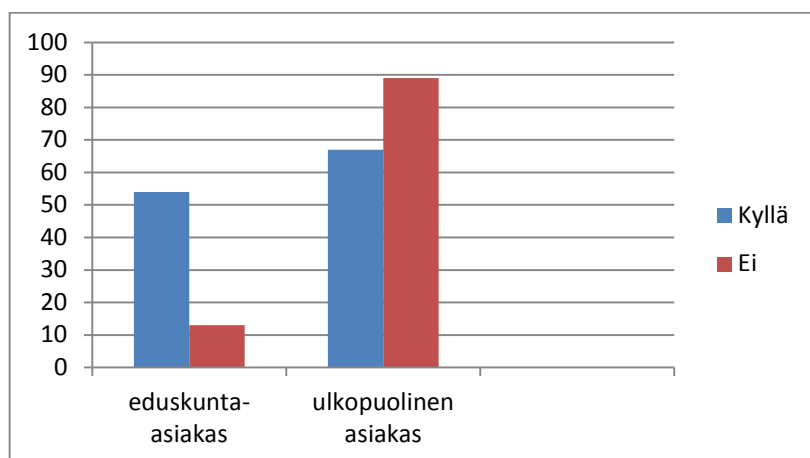
### Koulutuksiin osallistuminen



Eduskunnan näyttelytoiminta siirtyi peruskorjauksen jälkeen kansliatoimikunnan päätöksellä kirjaston hoidettavaksi. Vuonna 2014 kirjastossa oli esillä neljä näyttelyä, joista Teuvo Salmisen karikatyyrinäyttely sai medianäkyvyyttä ja keräsi siten paljon yleisöä. Kyselyyn vastaajista yli puolet oli tutustunut johonkin kirjastossa pidettyyn näyttelyyn.

Osa kirjaston asiakkaista on kuitenkin häiriintynyt näyttelytoiminnasta. Näyttelyn kokoaminen ja purkaminen aiheuttaa melua, joskus myös näyttelyyn tutustuvat henkilöt keskustelevat liian äänekkäästi. Muiden asiakkaiden työrauha häiriintyy.

Osallistuisitko kirjaston järjestämiin teemallisiin asiakastilaisuuksiin?



Kysyttäessä mielenkiintoa kirjastossa järjestettäviin teemallisiin asiakastilaisuuksiin, vastaajat ehdottivat aiheiksi kirjaston aineistoihin tai palveluihin pohjautuvia tutkijoiden esityksiä, eduskunnan toimintaa ja ajankohtaisia teemoja esitteleviä tilaisuuksia sekä verkostoitumista edistäviä tapahtumia.

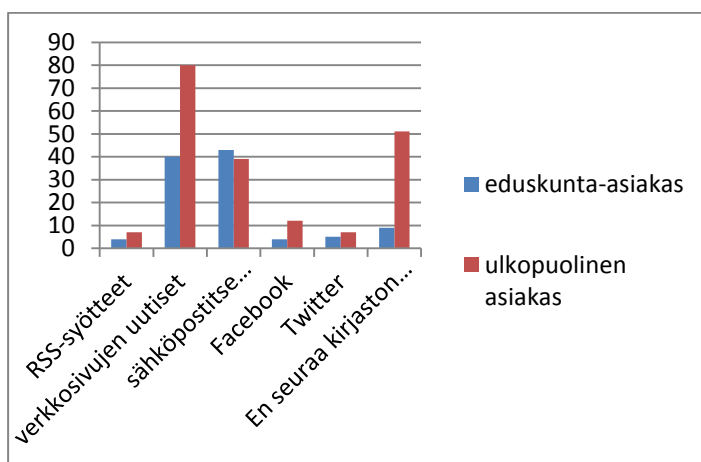
## 7.9 Kirjaston viestintä

Yllättäen puolet vastaajista ei seurannut kirjaston tiedotusta ollenkaan. Verkkosivut, intranet ja sähköpostitse lähetetyt tiedotteet ovat suosituimmat kanavat. Mielenkiintoista on todeta, että vastaajien joukossa ei ollut montaakaan kirjaston Twitter-tiliä seuraavaa tai Facebook-tykkääjää. Kirjaston Twitter-tilillä on n. 800 seuraajaa ja Facebookilla n. 1000 tykkääjää.

Samaten kysyttäessä seuraatko kirjaston Twitteriä, blogia, viikon vinkkejä ja uutuuksia Eduskunnan kirjastossa, suurin osa vastaajista ei seurannut yhtäkään mainittua.

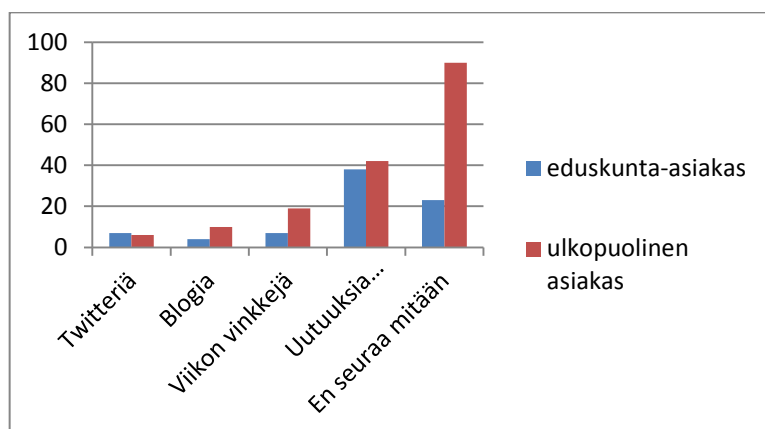
Vapaan palautteen perusteella kirjastolla on palveluja, joista asiakkaat eivät ole tietoisia. He eivät esimerkiksi tiedä, että lukusalin työpisteissä on sähköpistokkeet.

Mistä saat tietoa kirjaston ajankohtaisista asioista?



Yllä olevassa taulukossa huomiota kiinnittää se, että suuri osa eduskunta-asiakkaista kertoo saavansa tietoa sähköpostitse. Kirjasto kuitenkin hoitaa eduskunnan sisäisen tiedotuksen pääasiassa intranetin välityksellä – hyvin harvoin sähköpostitse.

Seuraatko?



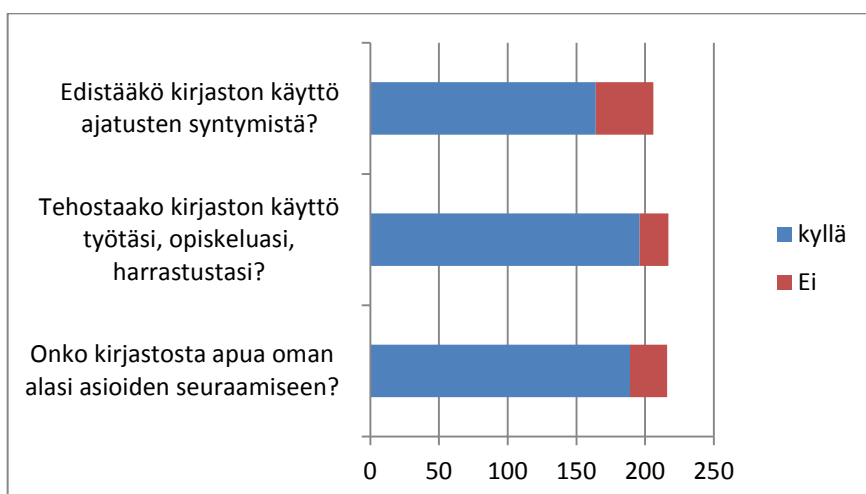
*”On tosiaan jäänyt seuraamatta. Teidän kannattaisi lähettää yksi hyvä kuvallinen linkeillä varustettu mainoskirje seurantapalveluista.”*

## 7.10 Kirjaston vaikuttavuuden arviointi

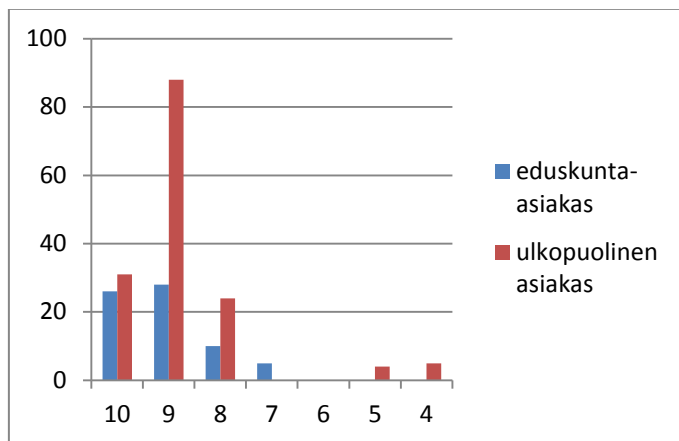
Kirjaston vaikuttavuus on noussut viime vuosina kirjastoja kiinnostavaksi mittariksi. Kirjastot, joiden budjetti on riippuvainen esim. kunnallisesta tai oppilaitoksen päätöksenteosta, kokevat kirjaston vaikuttavuuden osoittamisen tärkeäksi, joskin vaikeasti osoitettavaksi mittariksi. Tähän haasteeseen vastasi vuonna 2014 ISO International Standard julkaisemalla standardin 16439, “Methods and procedures for assessing the impact of libraries”. Helmikuussa 2015 Helsingissä pidetyssä pohjoismaisten parlamenttikirjastojen henkilökuntakokouksessa pohdittiin, voitaisiinko ja millä keinoin mitata parlamenttikirjastojen vaikutusta demokratian toteutumiseen ja aktiiviseen kansalaisuuteen.

Vuoden 2010 kyselyssä lähes 94 % vastaajista oli sitä mieltä, että kirjaston palvelut ovat helpottaneet tarvittavan aineiston löytämistä ja tehostaneet vastaajan työtä, opiskelua tai muuta toimintaa. Alla esitetystä vuoden 2015 kaaviosta nähdään, että yli 200 kaikista 231 vastaajasta kokee kirjastolla olevan vaikutusta oman toimintansa tavoitteiden saavuttamisessa.

### Kirjaston vaikuttavuuden arviointi



Minkä kouluarvosanan antaisit kirjastolle?



Kirjasto sai kouluarvosanalla mitattuna arvosanan 8,8. Viisi vuotta siten luku oli 8,9. Yleisin arvosana on 9, mutta myös arvosanoja 4 ja 5 annettiin.

#### 7.11 Mihin panostaisit kirjaston palvelujen kehittämisessä?

Kaikkiaan 71 vastaajista otti kantaa kirjaston palvelujen kehittämiseen. Niissä pohdittiin aineistoja, aukioloaikoja, palveluita, teknisiä laitteita jne. Osa vastaajista toivoi keskittymistä eduskunta-asiakkaiden palvelun kehittämiseen, toiset taas tutkijoiden ja opiskelijoiden palveluihin. Toivottiin panostusta perinteiseen kirjastopalveluun, kokoelmiin ja lukusaliin, toisaalta verkkopalveluiden käyttö ja sähköiset aineistot ml. verkkolehdet nähtiin tulevaisuuden toimintatapana. Vastaajat toivoivat myös mainontaa ja markkinointia ja kirjaston asiakaspalvelutiloissa välitettävää tiedotusta.

## 8 Pohdinta ja kehitysehdotukset

Asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä kirjaston asiakaspalveluun, asiantuntemukseen ja kokoelmaan. Myös kirjaston peruskorjaus vaikuttaa onnistuneen. On levollista todeta, että kirjaston peruspalvelut ovat kunnossa.

Kyselyn vastaajien määrä jäi alle tavoitellun tason – vain 231 vastaajaa. Tämä hämmensi, koska kirjastolla on kuitenkin yli 2000 aktiivista asiakasta. Vastaajamäärä jäi n. 10 prosenttiin. Tästä



johtuen tavoiteltua käyttäjäryhmäkohtaista analyysiä kirjaston palveluiden käytöstä ei voitu kyselyn perusteella toteuttaa.

Vähäistä vastausmäärää kompensoi kuitenkin runsas kehitysehdotusten, kommenttien ja kritiikin määrä. Mukana oli useita toteuttamiskelpoisia ajatuksia, joita on käsitelty kirjaston ohjausryhmässä ja henkilökunnan tiimipalavereissa. Seuraavista toteutettavista, selvitettävistä tai kehitettävistä asioista on sovittu jo tässä vaiheessa:

### **Asiakkaiden työrauha, kirjaston hiljaisuus**

- Kirjaston näyttelyt kootaan ja puretaan kirjaston aukioloaikojen ulkopuolella.
- Asiakastoilettien käsikuivaimet vaihdetaan käsipyyherulliin.
- Selvitetään mahdollisuus lisätä akustisia elementtejä asiakaspalvelutilan kattoon.
- Harkitaan puhelinkopin sijoittamista asiakastiloihin.

### **Kirjaston kokoelma**

- Aikakaus- ja sanomalehtikokoelma arvioidaan ja päivitetään selvemmin kirjaston aihealueita palvelevaksi.
- Kirjasto ei – pyynnöistä huolimatta – hanki ylimääräisiä kappaleita tenttikirjoja.
- Kirjaston asiakkaille tuodaan tehokkaammin tiedoksi, miten he voivat tehdä hankintaehdotuksia.
- Arkiston aineistosta tuotetaan luetteloita kirjaston verkkosivuilla julkaistaviksi.

### **Kopiointi/tulostus/skannaus**

- Kirjastoon on hankittu toinen skanneri.
- Järjestetään sopiva piste asiakirjojen valokuvaukselle.
- Kirjaston tulostuspalvelu on jatkossakin ilmainen, mutta käyttörajat pysyvät ennallaan.

### **Tilat**

- Itsepalvelukerrosen lehtien lukutilan valaistusta kohennetaan.
- Kirjaston taukuhuoneeseen on hankittu mikroaaltouuni.

### **Viestintä**

- Asiakaspalvelutiloihin on tulossa ilmoitustauluja ajankohtaistiedotuksen tarpeisiin.

- Asiakastiloihin lisätään karttoja ja opasteita sekä tuotetaan kartta (paperinen ja sähköinen) kirjaston tiloista ja kokoelmien sijainnista.
- Uusille kansanedustajille ja avustajille annetaan esite, jossa on tietoa mitä kautta kirjaston tiedotusta kannattaa seurata.
- Kirjaston kokoelman ja asiantuntijapalvelujen tiedotusta tehostetaan esim. kirjaston blogikirjoitusten ja kirjaston tiloihin koottavien kokoelmaesittelyjen avulla.

Näiden toimenpiteiden lisäksi myös muita asiakkaiden esittämiä toiveita sekä asiakaskyselyn tilastojen kautta esiin tulleita kohennustarpeita toteutetaan sopivassa aikataulussa.

Eduskunnan kirjasto kiittää lämpimästi kaikkia kyselyyn vastanneita!

## Lähteet

- Eduskunnan kirjaston kertomus vuodelta 2014. Helsinki 2015.
- [Iloa ja hyötyä Eduskunnan kirjastosta – strategia ja toimenpide-ehdotukset eduskunnan ulkopuolisten asiakkaiden palvelemiseksi 2011–2015.](#) Helsinki 2011.
- Information and documentation: methods and procedures for assessing the impact of libraries. International Standard ISO ; 16439. Geneva 2014.
- Karjalainen, Leena, Eduskunnan kirjaston käyttäjäkysely 2008. Helsinki 2008.
- Karjalainen, Leena, Eduskunnan kirjaston käyttäjäkysely 2010. Helsinki 2010.
- Lovio, Maisa & Tiihonen, Vuokko, Kirjaston asiakaspalvelu. 1 painoksen korjattu lisäpainos. Helsinki, BTJ Kirjastopalvelu 2006.
- Pitkälä, Matti, Eduskunnan kirjaston käyttäjäkysely 2006, Helsinki 2006.