

Eduskunnan kirjaston käyttäjäkysely 2017

Yhteenveto vastauksista



Antti Virrankoski

22.12.2017

Eduskunnan kirjasto

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Käyttäjäkysely toiminnan suunnittelun tukena	1
3	Vuoden 2017 käyttäjäkyselyn toteutus	1
4	Tulokset	2
4.1	Vastaajat käyttäjäryhmittäin	2
4.2	Vastaajaprofiili	3
4.3	Asiointikanava ja käyttötiheys	4
4.4	Kirjaston käyttötarkoitus ja kokoelman kiinnostavuus	5
4.5	Kirjaston aukioloaika	5
4.6	Uusi hakupalvelu Finna	6
4.7	Elki-tietokanta	7
4.8	Kirjaston tietopalvelu ja kirjaston laatimat tietopaketit	8
4.9	Veteraanikansanedustajien haastattelut	8
4.10	Mikä erottaa Eduskunnan kirjaston muista kirjastoista?	8
4.11	Minkä kouluarvosanan annat kirjastolle?	8
4.12	Muuta palautetta kirjastolle?	9
5	Johtopäätökset ja pohdintaa	10

1 Johdanto

Tämä on yhteenveto Eduskunnan kirjaston asiakkaille syksyllä 2017 suunnatusta käyttäjäkyselystä. Kysymyslomake on raportin lopussa liitteenä. Aiemmat käyttäjäkyselyt on tehty vuosina 2006, 2008, 2010 ja 2015. Vuosina 2012 - 2014 kirjasto toimi väliaikaisissa tiloissa eikä käyttäjäkyselyä toteutettu.

Kyselystä päätettiin tehdä lyhyt, keskittyen vain asioihin, jotka korostuvat kirjaston toiminnassa nyt - mm. uusi Finna-palvelu - tai joiden kehitysaskeliin halutaan vahvistusta kirjaston käyttäjillä.

2 Käyttäjäkysely toiminnan suunnittelun tukena

Kysely on osa kirjaston strategiatyötä ja on yksi keskeisimmistä laatujärjestelmistä. Kirjaston [palvelustrategia](#) on voimassa vuosille 2017–2020. Käyttäjäkyselyn perusteella sovittujen toimenpiteiden toteutumista tullaan seuraamaan strategiakaudella vuosittain.

3 Vuoden 2017 käyttäjäkyselyn toteutus

Kirjaston käyttäjäkysely toteutettiin 23.10.–12.11.2017. Kyselyssä käytettiin sähköistä lomaketta, josta oli suomen, ruotsin tai englannin kieliset versiot. Kyselyn paperiversioita 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 vasta käyttöön otettu Finna-hakupalvelu, tietopalvelu, kirjaston laatimat tietopaketit ja kokoelmasta muistitietokanto sekä ELKI-tietokanta. Kirjaston aukioloajat ovat kyselyn vakioaihe.

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

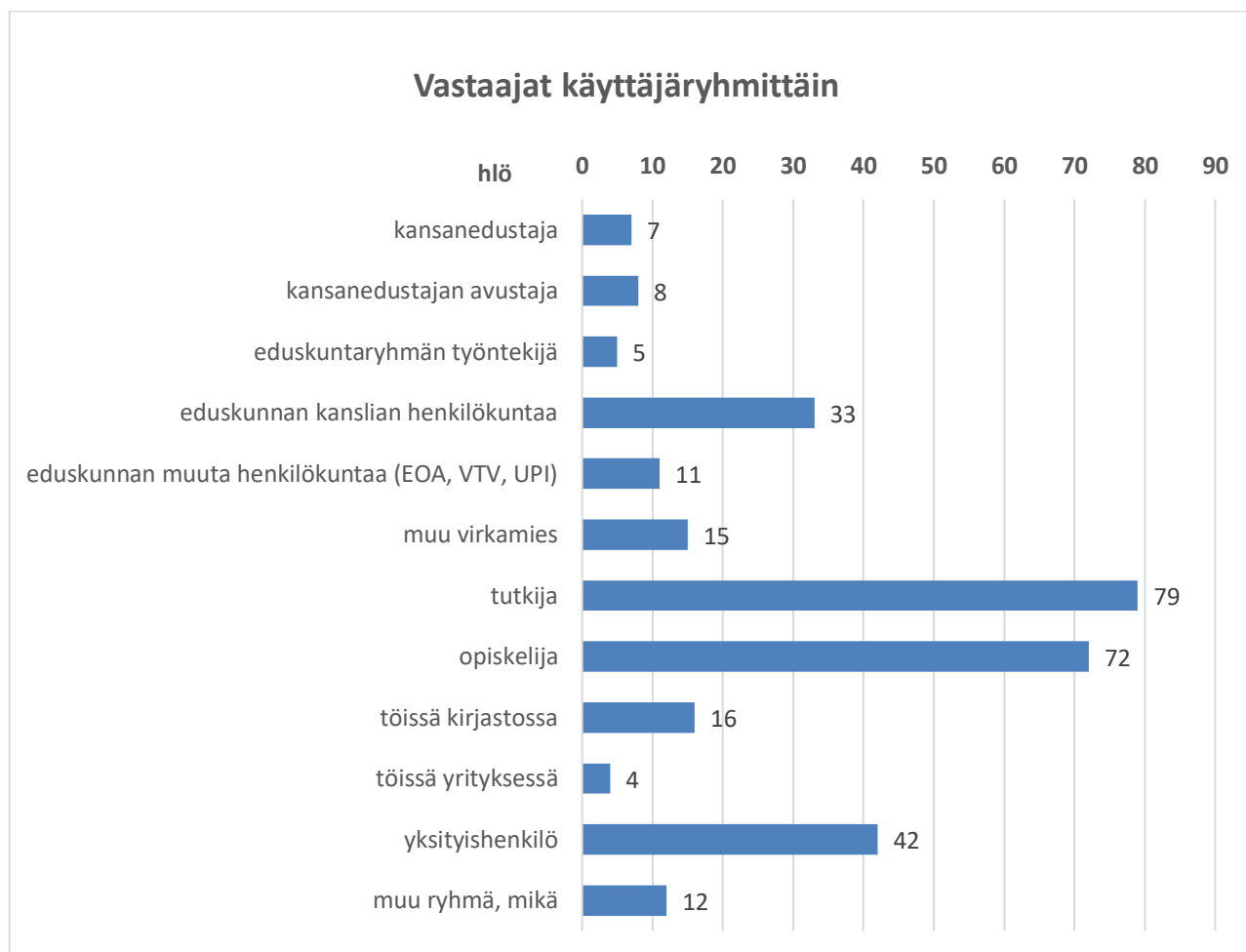
Kyselyä markkinoitiin kirjaston tiloissa, sisäisessä- ja ulkoisessa tietoverkossa, sosiaalisessa mediassa ja palvelutilanteiden yhteydessä.

4 Tulokset

4.1 Vastaajat käyttäjäryhmittäin

Kyselyyn kohdennettiin noin 2000 asiakkaalle ja siihen vastasi 304 asiakasta (v 2015: 231). Otos on siis kokonaisuutena riittävä, vaikka prosentuaalisesti onkin varsin pieni. Kirjaston asiakasryhmistä tutkijat ja opiskelijat vastasivat kyselyyn innokkaimmin. Ilahduttavinta oli jälleen kerran runsas vapaan palautteen määrä. Kommentteja tuli yhteensä yli 500, joista suurin osa koski aukioloaikoja.

Taulukoissa vastausten kokonaismäärä (n) on 304, ellei toisin mainita.



Eduskunnan sisäisiä vastaajia oli 64 ja ulkopuolisia yhteensä 240.

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

4.2 Vastaajaprofiili

Käyttäjäkyselyn taustoittavien profiilintiksymysten mukaan kirjaston tyypillisin asiakas on tutkija, iältään 46–65 -vuotias mies. Hän käyttää kirjaston palveluja yleisimmin käymällä kirjastossa kerran kuukaudessa. Kirjaston kokoelmasta häntä kiinnostaa lainsäädäntö ja oikeusjärjestelmä.

Eduskunnan sisäisistä asiakkaista tyypillisin on kanslian virkamies, iältään 46–65 -vuotias nainen. Hän asioi kirjaston kanssa sähköpostitse kerran kuukaudessa. Hän tarvitsee kirjastosta yhteiskuntatietoa käsittelevää aineistoa.

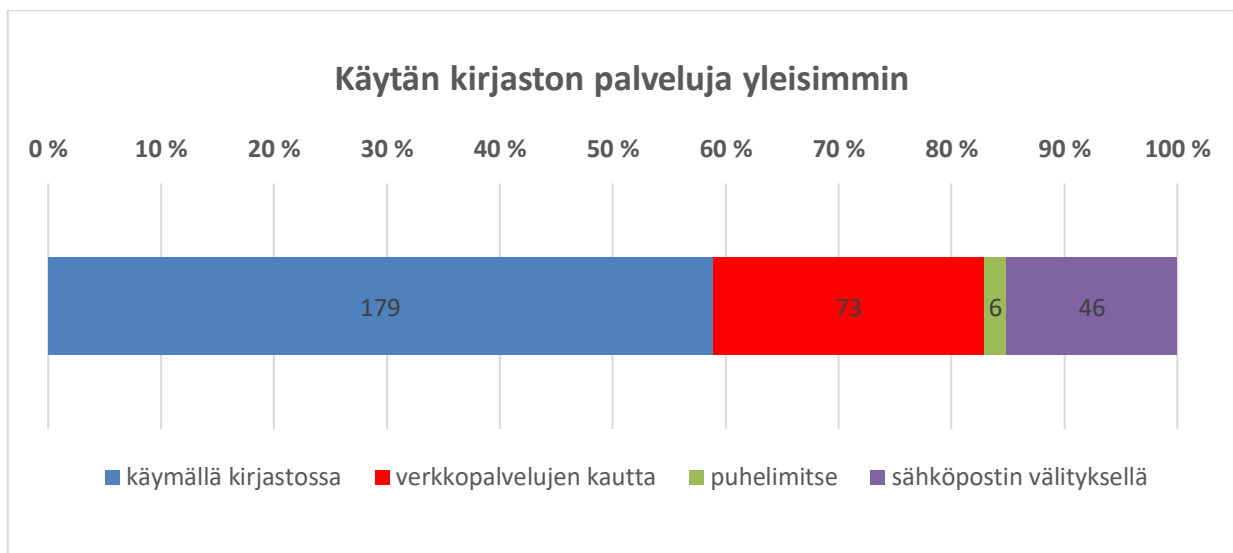
4.3 Asiointikanavat ja käyttöihteys

Suurin osa vastanneista käyttää kirjaston palveluja vierailien kirjastossa. Tämä luku on noussut viime kerrasta (54 % → 59 %). Verkkopalvelujen käyttö taas on vastausten perusteella hieman laskenut (27 % → 24 %).

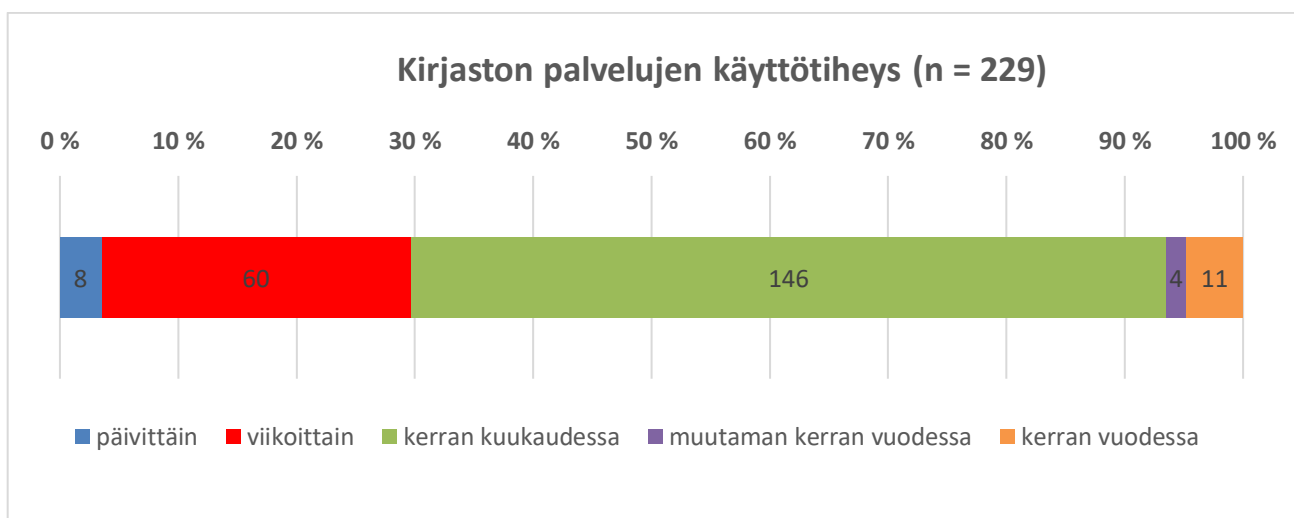
Vastaukset ovat osin ristiriidassa verrattaessa niitä verkkopalveluiden käyttöä mittaaviin käyttötilastoihin. Niiden mukaan kirjaston verkkopalvelun, kokoelmatietokannan ja sen asiakastoimintojen käyttötilastot ovat määrällisesti olleet kasvussa viime vuosina, mikä on ollut pitkään trendi koko kirjastoalalla.

Kyselyn perusteella puhelimen käyttö yhteydenotoissa on hiipunut lähes olemattomiin, mutta päivittäisessä arjessa puhelimet soivat ja langan päässä on usein eduskunnan sisäinen asiakas.

Kirjaston tietopalvelun toimeksiannot tulevat pääasiassa sähköpostitse, yhteydenottojen määrä on pysynyt samalla tasolla kuin viime kerran kysyttäessä.



Kirjaston palvelujen käyttö on kyselyn tulosten perusteella muuttunut viikoittaisesta kerran kuukaudessa tapahtuvaksi. Viikoittain asioivien määrä on pudonnut 37 prosentista 26 prosenttiin. Kerran kuukaudessa asioivien määrä on noussut 29 prosentista 64 prosenttiin. On mahdollista, että vastaaja mieltää kirjaston käytöksi fyysisen vierailun kirjastossa – ei lainojen uusimista verkkopalvelujen kautta tai ajankohtaiseen tietopakettiin tutustumista.

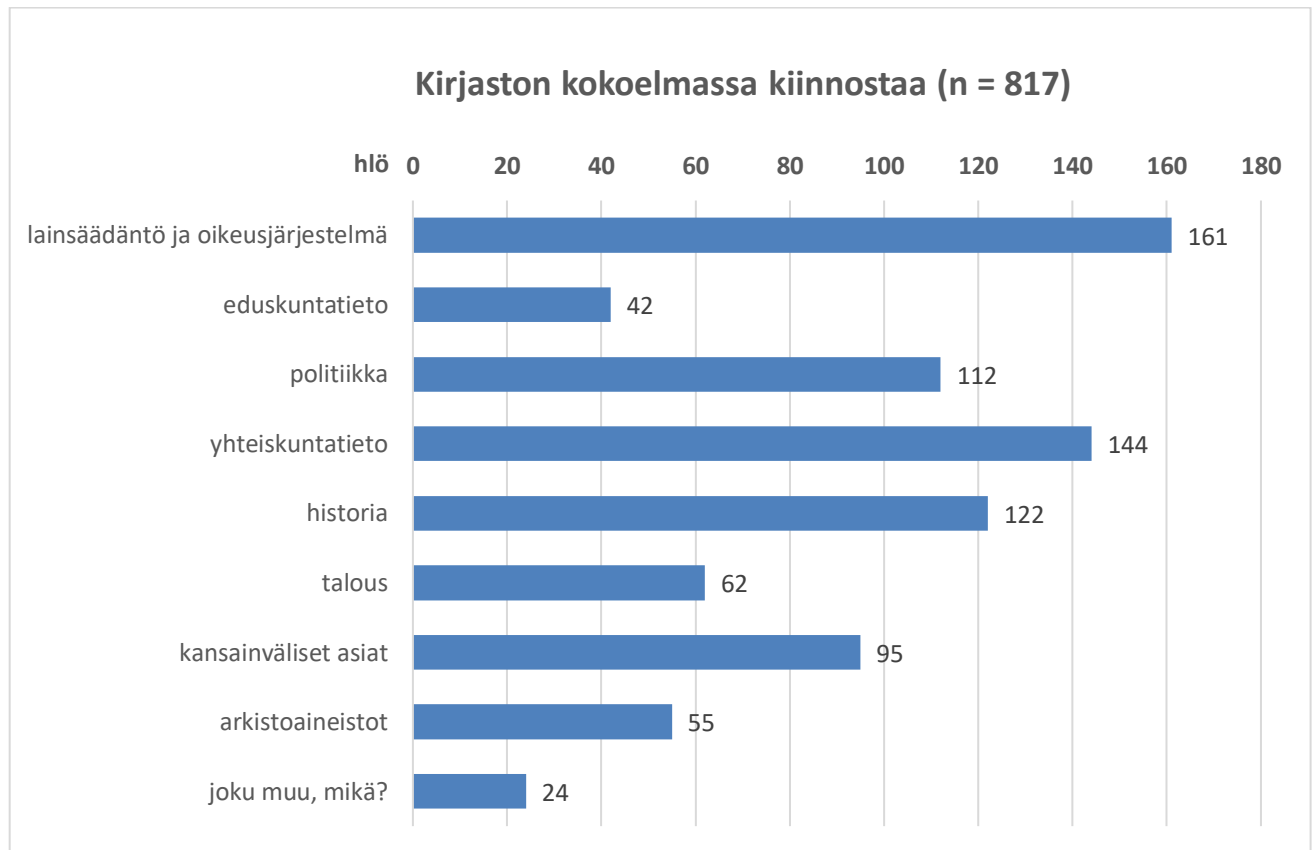


4.4 Kirjaston käyttötarkoitus ja kokoelman kiinnostavuus

Kirjaston käyttötarkoitus on kolmessa neljästä tapauksesta työ, tutkimus tai opiskelu. Myös harrastus, vapaa-aika ja kansalaistoiminta saavat mainintoja. Suhde on pysynyt miltei identtisenä edelliseen kyselyyn verrattuna.

Kokoelmassa suosituinta on lainsäädäntöä ja oikeusjärjestelmää käsittelevä aineisto. Seuraavina ovat yhteiskuntatieto, historia ja politiikka. Eduskunta-asiakkaille tarjolla oleva kaunokirjallisuuskokoelma Eduskuntatalossa sai vapaissa kommentteissa useita mainintoja.

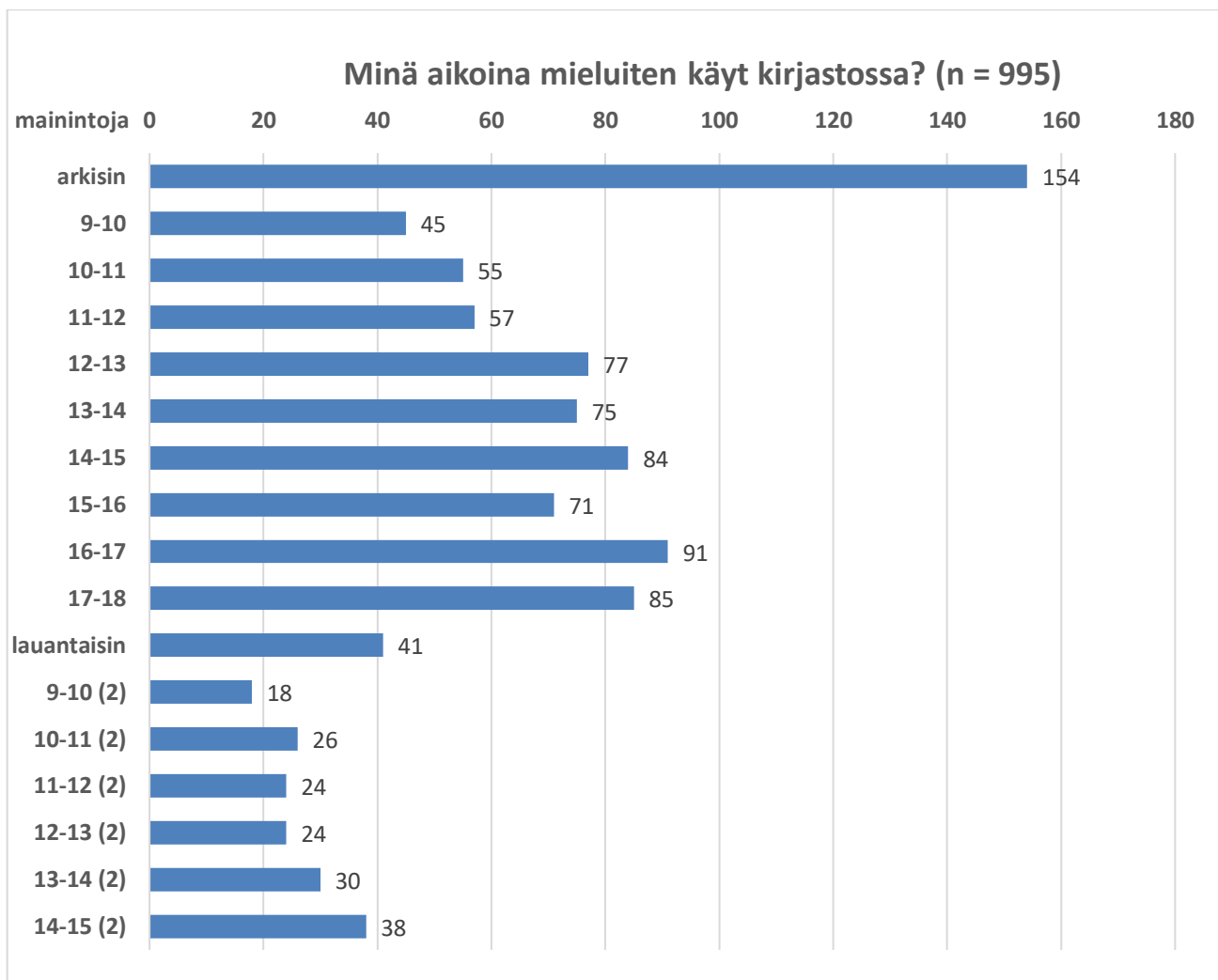
Kirjaston kokoelma saa vapaissa palautteissa paljon positiivisia kommentteja. Varsinkin oikeustieteen ja lainsäädännön sekä yhteiskuntatieteen kattavat kokoelman saavat kiitosta. Lehtitarjontaa pääosin kiitellään, mutta joidenkin yksittäisten lehtien puutetta myös moititaan.



4.5 Kirjaston aukioloaika

Kirjastoa halutaan käyttää pääosin klo 12 jälkeisenä aikana. Lauantaina käy vähemmän asiakkaita, ja hekin haluavat asioida nimenomaan iltapäivisin. Moni asiakas toivoisi enemmän iltapainotteisia aukioloaikoja - tai myöhempää aukioloaikaa joinain iltoina. Toisaalta kirjaston vaihtelevat aukioloajat ovat myös kummastelun kohde.

Kysymyksen kesäaikaa koskeva osuus ei tuottanut paljoa vastauksia. Osalle oli luontevaa kesään ajoittuva kirjaston sulkuaika - osa toivoisi kirjaston palvelujen olevan aina tarjolla. Näin varsinkin kirjastoa tutkimustarkoitukseen käyttävät asiakkaat. Tutkijat toivoivat myös myöhempää aukioloaikoja tai mahdollisuutta hyödyntää kirjaston palveluja kirjaston aukioloajoista riippumatta.



4.6 Uusi hakupalvelu Finna

Valtakunnallinen Finna-hakupalvelu otettiin kirjastossa käyttöön syyskuun alussa. Kyselyyn vastanneista noin puolet oli ehtinyt tutustua uuteen palveluun. Odotetusti, palvelun ollessa käyttöönottovaiheessa, useimmat vapaassa palautteessa mainitut kommentit liittyivät sisäänkirjautumisen vaikeuksiin. Finna-palvelu tuntuu olevan monelle asiakkaalle tuttu esim. Helsingin yliopiston kirjastosta, ja Eduskunnan kirjaston liittymistä järjestelmän käyttäjäksi pidetään hyvänä ratkaisuna.

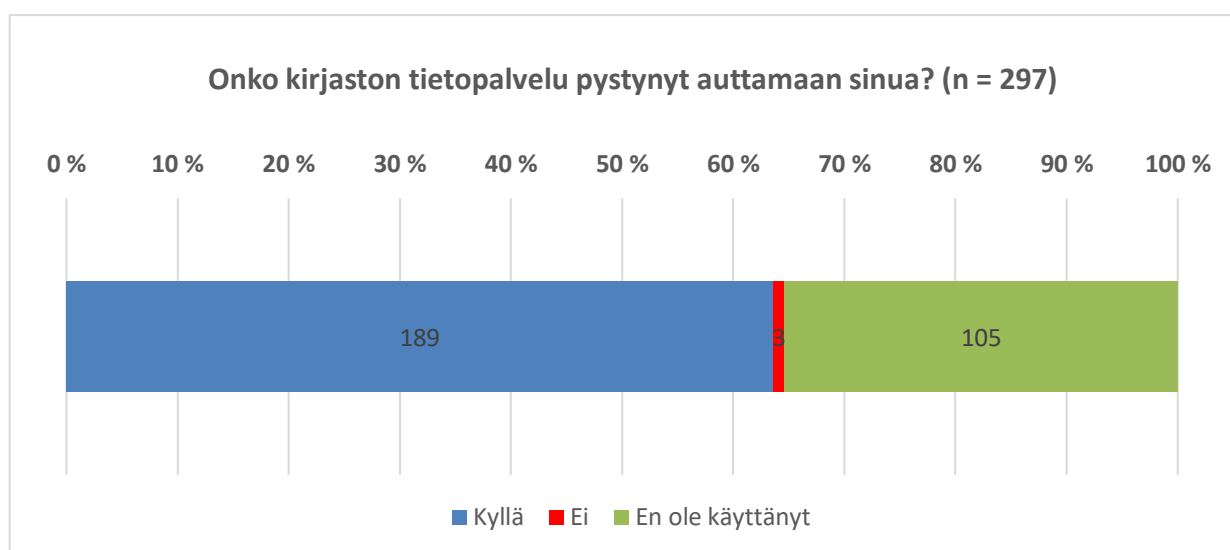
4.7 Elki-tietokanta

Kirjaston tarjoamista elektronisista aineistoista kysymys kohdennettiin tällä kertaa vain ELKI-tietokantaan, joka sisältää linkkejä kirjaston asiantuntijoiden valikoimiin oikeudellisen, yhteiskunnallisen ja eduskuntatiedon verkkopalveluihin. Palvelun käyttö on vähäistä ja tunnettuus vaikuttaisi olevan alhainen. Kaksi vuotta sitten kyselyyn vastanneista 22 prosenttia oli käyttänyt palvelua, nyt luku on 19 prosenttia.

” Ei ole tuttu.” ” En ole käyttänyt.” ”Olen lähinnä testannut palvelua.” ” Ei enää vuosiin.”

4.8 Kirjaston tietopalvelu ja kirjaston laatimat tietopaketit

Kirjaston tarjoamista palveluista kysymykset koskivat kirjaston tietopalvelua ja kirjaston eri alojen tietoasiantuntijoiden laatimia tietopaketteja. Vapaista kommentteista tulee ilmi, että kirjaston tietopalveluun ollaan erittäin tyytyväisiä. Lähes kaikki palvelua käyttäneet vastasivat saaneensa omaan työhönsä apua tietopalvelusta.

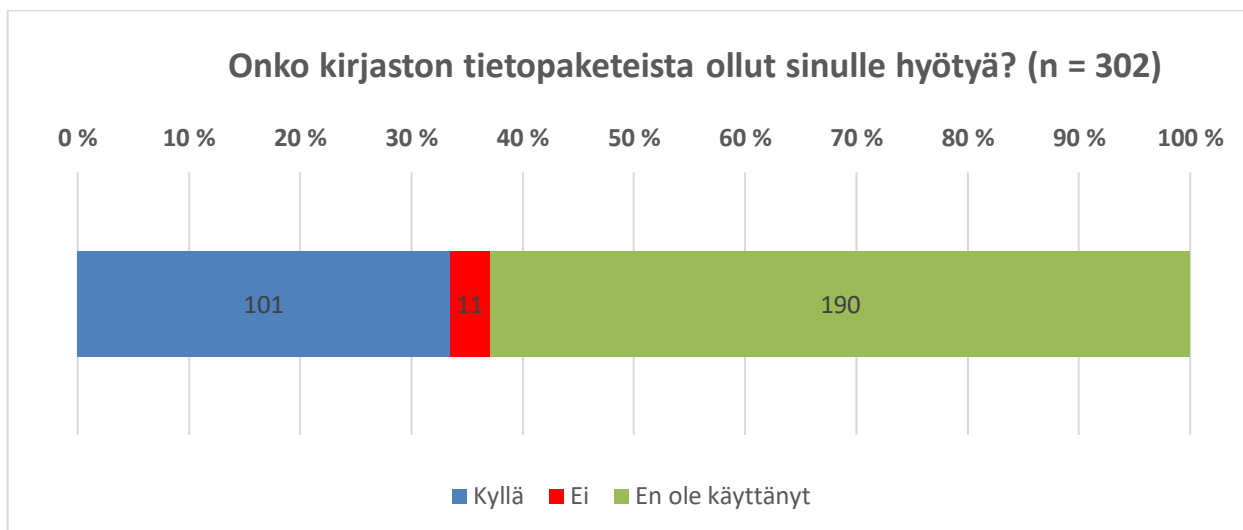


”Tarkastusten esiselvittelyvaiheessa olemme hyödyntäneet tietopalvelua.”

”Toimiessani ennen eläkkeelle siirtymistä eduskuntatoimittajana käytin säännöllisesti tietopalvelua taustatietoja saadakseni.”

”För min forskning är den amerikanska Congressional Record avgörande, riksdagens bibliotek erbjuder tillgång till dessa dokument och personalen har varit tillmötesgående att hämta fram flera av de omfattande volymerna.”

Kaikista vastanneista kolmannes kokee saaneensa tietopaketeista konkreettista hyötyä. Näin ollen niillä voi sanoa olevan selkeästi vaikuttavuutta.



Vapaista kommentteista käy ilmi, että asiakkaat ovat käyttäneet tietopaketteja mm. opetustyössä, väitöskirjojen taustamateriaalina tai asiakastilanteiden tukena. Vastajat kokevat ne luotettaviksi lähteiksi, joista saa helposti kokonaiskuvan kustakin käsitellystä aiheesta.

4.9 Veteraanikansanedustajien haastattelut

Eduskunnan arkiston ylläpitämä muistitietoarkisto kerää haastatellen tietoa veteraanikansanedustajilta. Aineisto ei ole julkista, mutta se on luvanvaraisesti tutkijoiden käytettävissä. Käyttäjäkyselyssä haettiin vastausta siihen, kuinka hyvin tämä muistitiedon kerääminen on kirjaston asiakkaiden tiedossa.

Vaikka veteraanikansanedustajahaastattelut eivät ole laajalti tunnettu palvelu, miltei jokainen vastanneista näki aineiston kartuttamisen tärkeänä (94 %) ja käyttäisi aineistoa hyödykseen politiikkaa käsittelevässä tutkimuksessa.

”Veteraanikansanedustajien haastattelut tulisi tehdä näkyvimiksi. Voisiko niiden perusteella tehdä esimerkiksi julkisen osuuden sen vain tutkijoille käytettävissä olevan sisällön pohjalta. Se toimisi keinona markkinoida tätä tietopankkia, mutta olisi myös avoimuuden ja tiedon saavutettavuuden kannalta tärkeää.”

4.10 Mikä erottaa Eduskunnan kirjaston muista kirjastoista?

Eduskunnan kirjasto on kaikille avoin erikoiskirjasto, joka palvelee eduskunnan lisäksi jokaista, joka tarvitsee tietoa eduskunnasta, oikeudesta tai yhteiskunnasta. Kansainvälisesti arvioituna Eduskunnan kirjasto on yksi harvoista kaikille kansalaisille avoimista parlamenttikirjastoista maailmassa.

Avoimissa vastauksissa toistuivat sanat hyvä palvelu, asiantuntemus, erikoisaineisto, aineiston kattavuus ja saatavuus sekä rauhallisuus. Muutama vastaaja oli reagoinut yleisissä kirjastoissa

vallalla olevaan, yhteisöllisyyttä ja olohuonemaisuutta -hakevaan palvelukonseptiin ja toivoi, että Eduskunnan kirjasto säilyttäisi hiljaisuuden, arvokkaan ilmapiirin ja palvelun laadun.

4.11 Minkä kouluarvosanan annat kirjastolle?

Kirjasto sai kouluarvosanalla mitattuna arvosanan 9,03. Viime vuonna luku oli 8,8 ja viisi vuotta siten luku oli 8,9. Yleisin arvosana on 9, mutta myös arvosanoja 4 ja 6 annettiin. Näin ollen voisi todeta, että yleisesti ottaen kirjaston käyttävät pitävät kirjaston palveluita kiitettävänä.

4.12 Muuta palautetta kirjastolle?

Muuta, 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
uusitut tietokoneet
sisitit tilat
eduskunta-asiakkaille Eduskuntatalossa tarjottu kaunokirjallisuuden kokoelma

Moitittavaa

alakerran ja etenkin tutkijoiden tilan ilmanvaihto ja -valaistus
tulostinten määrä, tulostuksen kappalerajoitus
yksittäisiä puutteita kokoelmassa
täysistuntokellon ääni

Ehdotuksia

pääsy tieteellisiin tietokantoihin tekemään itse hakuja
digitaalisten aineistojen tarjontaa
tutkijoilla pääsy kirjastoon myös muulloin kuin aukioloaikana
taukohuoneesta mukavampi ja tilaan jääkaappi
sähköpöytä/satulatuoli -työpiste
palveluiden aktiivisempi markkinointi
pikachat-yhteys
lakikirjojen kotilainaus

5. Johtopäätökset ja pohdintaa

Yleisesti voi todeta, että kyselyn perusteella kirjastoa käyttävät asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä kirjaston palveluihin. Kysely antaa vahvistusta niille suuntaviivoille, joiden mukaan kirjastoa tullaan tulevaisuudessa kehittämään, kuten markkinointia, tiedon avoimuutta ja verkkopalveluja.

Konkreettiset toimenpiteet täsmentyvät strategiakauden mittaan. Kyselyn tuloksia on kuitenkin käytetty kirjaston poikkeusaukioloaikoja suunniteltaessa. Strategiakauden mittaan on kuitenkin tämän kyselyn, tilastojen ja käyttäjähavainnoinnin perusteella syytä käynnistää keskustelu myös vakituisten aukiolo- ja palveluaikojen osalta.

Lisäksi voisi kirjaston palveluiden markkinoinnin ja kohdentamisen kannalta olla hyödyksi käyttää kyselyn dataa pohjana käyttäjäprofilointien luomiseen. Tätä asiaa tullaan tutkimaan vuoden 2018 aikana.

Yksittäisten toiveiden toteutusmahdollisuuksia tutkitaan ainakin näiltä osin:

- ilmoitetut kokoelmapuutteet korjataan mahdollisuuksien mukaan
- taukotilan varustusta parannetaan
- tulostus- ja kopiointipalveluja kehitetään
- täysistuntokuulutuksen voimakkuutta pyritään säätämään

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

Lähteet

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

Eduskunnan kirjaston palvelustrategia 2017-2020. Helsinki 2016.

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