



**Iloa ja hyötyä Eduskunnan kirjastosta -
strategia ja toimenpide-ehdotukset eduskunnan ulkopuolisten
asiakkaiden palvelemiseksi 2011-2015**

9.3.2011

Eduskunnan kirjasto

Helsinki 2011

Tiivistelmä

Tämä asiakirja esittelee Eduskunnan kirjaston strategian eduskunnan ulkopuolisten asiakkaiden palvelemiseksi vuosina 2011-2015.

Eduskunnan kirjaston tehtävät on määritelty laissa (717/2000):

“Eduskunnan kirjasto, joka kuuluu eduskunnan kansliaan, palvelee eduskuntaa toimialaansa kuuluvien tavoin, toimii eduskunnan keskusarkistona sekä julkisena oikeudellista tietoa, yhteiskuntatietoa ja eduskuntatietoa välittävänä keskuskirjastona.”

Tässä strategiassa Eduskunnan kirjastolle on määritelty myös visio, joka antaa merkityksen kirjastossa tehtävälle työlle:

Eduskunnan kirjaston visiona on tukea demokratiaa, toteuttaa perustuslaissa ilmaistua oikeutta julkiseen tietoon, edistää eduskuntaa, lainsäädäntöön ja yhteiskuntaan liittyvän tiedon saantia ja vahvistaa asiakkaidensa kykyä toimia aktiivisina kansalaisina.

Tehtävien suorittamisessa ja vision toteuttamisessa keskeisiä ovat seuraavat strategiset tavoitteet:

- Eduskuntatiedon saatavuuden parantaminen
- Asiakaspalvelun muuttaminen sujuvammaksi
- Asiantuntijuuden jatkuva kehittäminen
- Palvelujen asiakaslähtöisempi ja tehokkaampi markkinointi
- Sisältöjen jakelun kehittäminen verkkopalveluissa
- Kirjaston kokoelmien tehokkaampi hyödyntäminen sekä kokoelman aihealueisiin liittyvän tiedon tarjoaminen asiakkaille tehokkaammin ja analysoidummin
- Tiedonhallintakoulutuksen monipuolistaminen

Tässä asiakirjassa esitellään tarkemmin toimenpide-ehdotukset, joilla nämä strategiset tavoitteet saavutetaan. Toimenpide-ehdotusten toteuttamisessa priorisoidaan yhteisen asiakaspalvelupisteen muodostamista, verkkokoulutusaineistojen tuottamista, valtiopäiväasiakirjojen digitointia ja verkko-aineistojen saatavuuden parantamista, kokoelmapolitiikan täsmentämistä ja palveluiden markkinoinnin tehostamista.



Iloa ja hyötyä Eduskunnan kirjastosta

Eduskunnan kirjaston visiona on *tukea demokratiaa, toteuttaa perustuslaissa ilmaistua oikeutta julkiseen tietoon, edistää eduskuntaan, lainsäädäntöön ja yhteiskuntaan liittyvän tiedon saantia ja vahvistaa asiakkaidensa kykyä toimia aktiivisina kansalaisina.*

Tämän strategian tarkoituksena on laatia suunnitelma, kuinka tätä visiota voidaan toteuttaa ulkoisten asiakkaiden palvelemisessa vuosina 2011-2015. Ulkoisilla asiakkailla tarkoitetaan muita kuin eduskunta-asiakkaita. Kirjaston hallituksen hyväksymän periaatteen mukaisesti kirjaston ulkoiset ydinasiakkaat ovat valtioneuvosto ja tuomioistuimet. Näiden lisäksi kirjasto palvelee muun muassa opiskelijoita, tutkijoita, asianajajia, toimittajia, yrittäjiä ja oikeudellisista ja yhteiskunnallisista asioista kiinnostuneita kansalaisia sekä kirjastoja, tutkimuslaitoksia ja muita tieto-organisaatioita.

Eduskunnan palveleminen on kirjaston tärkein tehtävä, eikä kehittämistyötä missään tilanteissa tehdä eduskunta-asiakkaiden palvelujen kustannuksella.

Kirjaston toimintaa ohjaavat eduskunnan kansliaa koskevat säädökset sekä Laki Eduskunnan kirjastosta (717/2000) ja Eduskunnan kirjaston ohjesääntö (724/2000). Kirjasto edistää eduskunnan kanslian strategisia tavoitteita. Uuden visioluonnoksen mukaan eduskunnan kanslia tuottaa Euroopan laadukkaimpia ja tehokkaimpia parlamenttipalveluja. Toiminta-ajatusluonnoksen mukaan kanslia vastaa puolueettomasti ja taloudellisesti eduskunnan toiminnan laillisuudesta, varmuudesta ja sujuvuudesta, kansanedustajan toimeen kuuluvasta palvelusta sekä eduskuntatiedon saatavuudesta.

Eduskunnan kirjasto toteuttaa eduskunnan kanslian strategialuonnoksessa ilmaistua kanslian toiminta-ajatusta tukemalla eduskuntatyötä ja kansanedustajan toimen hoitamista tuottamalla kirjastopalveluja sekä tarjoamalla tietoa eduskunnasta. Tieto- ja viestintäyksiköllä, johon myös kirjasto kuuluu on erityinen vastuu eduskuntatyöhön liittyvän tiedon saatavuuden varmistamisessa.

Strategian laadinnassa on otettu huomioon kirjaston hallituksen aiemmin tekemät palvelupoliittiset linjaukset sekä kirjaston sidosryhmien haastattelut ja käyttäjäkyselyistä saatu palaute.

Eduskunnan kirjastolla on kansallisesti ainutlaatuisia tehtäviä, joista tärkein on eduskuntaan liittyvän tiedon välittäminen. Kirjaston yhteydessä toimii eduskunnan arkisto, joka tallentaa, järjestää ja välittää asiakkaille eduskunnassa syntyneitä asiakirjoja ja muuta aineistoa. Kirjasto toimii myös tärkeimpien kansainvälisten järjestöjen tallekirjastona maassamme. Eduskunnan kirjaston kokoelmassa on laajasti – usein ainoana organisaationa Suomessa – esimerkiksi EU:n, YK:n, OECD:n ja Euroopan neuvoston asiakirjoja ja julkaisuja.

Ulkoisten asiakkaiden tyytyväisyys kirjaston tarjoamiin palveluihin on ollut erinomaista. Toiminta-ympäristön muuttuessa palveluja on kuitenkin kehitettävä. Vuosien 2011 – 2015 aikana kirjaston ulkopuolisille asiakkaille tarjoamien palvelujen kehittämistä ohjaavat seuraavat strategiset tavoitteet:

- Eduskuntatiedon saatavuuden parantaminen
- Asiakaspalvelun muuttaminen sujuvammaksi
- Asiantuntijuuden jatkuva kehittäminen
- Palvelujen asiakaslähtöisempi ja tehokkaampi markkinointi
- Sisältöjen jakelun kehittäminen verkkopalveluissa
- Kirjaston kokoelmien tehokkaampi hyödyntäminen sekä kokoelman aihealueisiin liittyvän tiedon tarjoaminen asiakkaille tehokkaammin ja analysoidummin
- Tiedonhallintakoulutuksen monipuolistaminen

Tässä strategiassa esitetään tarkemmin toimenpide-ehdotukset, joilla kirjasto aikoo saavuttaa nämä tavoitteet. Toimenpide-ehdotusten toteuttamisessa priorisoidaan yhteisen asiakaspalvelupisteen muodostamista, verkkokoulutusaineistojen tuottamista, valtiopäiväasiakirjojen digitointia ja verkko-aineistojen saatavuuden parantamista, kokoelmapolitiikan täsmenämistä ja palveluiden markkinoinnin tehostamista. Strategian toteuttaminen merkitsee sitä, että ulkoiset asiakkaat saavat tulevaisuudessa entistä enemmän iloa ja hyötyä Eduskunnan kirjastosta.

Strategiaan liittyy kaksi liitettä: yksityiskohtaiset kehittämiskohteet taulukkomuodossa ja skenaario toimintaympäristön muutoksista.

Mitä ja miksi?

Tämän strategian tarkoituksena on löytää konkreettisia keinoja kehittää eduskunnan ulkopuolelta tulevien asiakkaiden palvelua vuosina 2011-2015.

Eduskunnan kirjaston palvelujen laatua on mitattu asiakaskyselyissä. Mittausten perusteella asiakkaat ovat erinomaisen tyytyväisiä kirjaston palveluihin. Keväällä 2010 tehdyssä mitauksessa ulkoiset asiakkaat antoivat kirjaston palveluille kokonaisarvosanan 8,9 (asteikolla 4-10). Erityisen tyytyväisiä vastaajat olivat asiakaspalveluun ja kirjaston kokoelmiin. Tyytyväisyys kohdistui kirjaston fyysisiin tiloihin, tiedotukseen ja eräiltä osin myös elektronisen aineiston vähäisyyteen.

Vaikka asiakastyytyväisyys on näin korkealla tasolla, tämä ei tarkoita sitä, ettei kirjaston palveluja voisi kehittää. Kirjaston täytyy reagoida ulkoisessa toimintaympäristössään tapahtuviin muutoksiin, joita tarkemmin on esitelty *liitteessä 2*.

Korkea asiakastyytyväisyys perustuu kykyyn tuottaa ammattitaitoisesti laadukkaat kirjaston peruspalvelut, joita ovat mm. aihealueisiin liittyvän laadukkaan kokoelman ylläpito ja kehittäminen, tiedon löytäminen helpottava laadukas sisällönkuvailu, aineiston saattaminen asiakkaiden käyttöön, asiakasneuvonta, kirjastojärjestelmän ylläpito, koulutus sekä arkisto-, tieto- ja verkkopalvelut. Kirjaston prosessikartoituksissa on käynyt ilmi, että henkilökunta käyttää työajastaan n. 80 prosenttia kirjaston ydinpalvelujen tuottamiseen. Tässä strategiassa esitettyjen toimenpide-ehdotusten tarkoituksena ei ole vaarantaa kirjaston perus- tai ydinpalveluja vaan kehittää niitä ja löytää palvelukonsepteja uusia asiakastarpeita varten.

Strategian toteuttaminen edellyttää tiettyjen palveluprosessien ja osin myös henkilökunnan tehtäväkuvien muutosta. Toimintaympäristön muutokset, erityisesti teknologiakehitys ja käyttäjien tiedonhankinnan käyttäytymisen muutokset, haastavat tietoammattilaisia laajentamaan ammattitaitoaan ja kirjastoa kehittämään palvelukonseptejaan siten, että käyttäjien tarpeisiin vastataan osuvammin. Sisältöasiantuntemuksen, viestinnän ja markkinoinnin osuus työssä tulee korostumaan. Henkilökunnan työ muuttuu entistä enemmän asiantuntijatyöksi kaikissa eri tehtävissä. Muutosten toteuttamisessa huolehditaan siitä, että henkilökunta saa koulutusta ja muuta tukea uusien tehtävien suorittamiseen.

Nykyaikaisen kirjaston palvelusuunnittelun perusmallina on ns. hybridikirjasto, joka yksinkertaisimmillaan tarkoittaa sekä kirjakokoelmaan että elektroniseen aineistoon perustuvien palvelujen samanaikaista kehittämistä. Eduskunnan kirjaston yhteydessä hybridimalli tulee kuitenkin ymmärtää huomattavasti laajemmin kuin pelkästään kokoelmapoliittisena periaatteena. Kirjasto pyrkii samanaikaisesti palvelemaan valtioinstituutioita ja kansalaisyhteiskuntaa, tuottamaan laadukkaita peruspalveluja ja pitkälle kehitettyjä asiantuntijapalveluja, kehittämään elektronisia palvelujaan ja paperista arkisto- ja kirjakokoelmaansa sekä antamaan asiakkailleen entistä paremmat mahdollisuudet löytää nopeasti tietoa ja tehdä hidasta tutkimustyötä.



Toimenpide-ehdotukset

Eduskuntatiedon saatavuuden parantaminen

Eduskuntatiedon saatavuuden parantaminen on eduskunnan kanslian strateginen painopiste ja kirjasto tukee tavoitetta

- digitoimalla keskeisiä eduskunta-aineistoja ja tarjoamalla ne verkossa asiakkaiden käyttöön
- uudistamalla eduskunta-aiheisen käyttäjäkoulutuksensa
- perustamalla eduskuntawikin
- järjestämällä eduskunta-aiheisen luentosarjan (Studia generalia)
- järjestämällä näyttelyitä

Tietoa eduskunnasta ja sen päätöksistä etsitään ennen kaikkea internetistä. Parantaakseen eduskuntatiedon saatavuutta kirjasto digitoi taannehtivasti painetussa muodossa olevia valtiopäiväasiakirjoja.

Eduskunnan lainsäädäntötyötä tukeva tietojärjestelmä uudistetaan vuoteen 2013 mennessä. Tässä yhteydessä myös kansalaisten käyttämä eduskunta-asioiden hakujärjestelmä muuttuu. Eduskunnan kirjasto tukee uuden järjestelmän käyttöönottoa omalla asiakkaiden tiedonhakukäyttäjyymistä tukevalla asiantuntemuksellaan sekä antamalla kansalaisille koulutusta eduskunnan asiakirjojen hakemisesta ja muun eduskunta-aineiston käyttämisestä.

Viime vuosien aikana internetiin on perustettu erikielisiä oikeudellisia, poliittisia ja myös parlamentti-aiheisia wikisivustoja. Wiki on tehokas ja helposti ylläpidettävä foorumi myös eduskuntatiedon välittämistä varten. Jos eduskuntawikille katsotaan olevan tarvetta, eduskunnan kirjasto on valmis ylläpitämään sitä yhteistyössä kanslian muiden yksiköiden kanssa. Siihen kootaan eduskunnan toimintaan liittyviä faktoja, eduskunta-asioita taustoittavia asiantuntija-artikkeleita ja keskeisiä muita tiedonlähteitä. Tiedontuotanto on hajautettu, mutta kirjasto voi koordinoita wikin toimintaa.

Kansalaisia kiinnostaa poliittinen kulttuuri. Esitelläkseen kansalaisille eduskuntakulttuuria kirjasto järjestää aiheesta avoimen luentosarjan. Studia Generalia – luentosarjan järjestämisessä hyödynnetään kirjaston eduskunta-asiantuntijoiden osaamista, ainutlaatuista arkistokokoelmaa ja veteraanikansanedustajien muistitietoarkistoa.

Asiakaspalvelun muuttaminen sujuvammaksi

Vuosien 2011-2015 aikana kirjaston palveluja kehitetään

- keskittämällä kirjaston asiakaspalvelu yhteen pisteeseen
- lisäämällä itsepalvelua
- ottamalla käyttöön RFID –tunnistimet

Näiden toimenpiteiden tarkoituksena on yksinkertaistaa asiakaspalveluprosesseja, kohdistaa työvoimaa asiantuntijatehtäviin ja parantaa asiakastyytyväisyyttä. Nykyisissä kirjastotiloissa henkilökunta päivystää kolmessa eri pisteessä: kaukopalvelussa, neuvonnassa ja tietopalvelussa. Kirjaston peruskorjauksessa päivystyspisteet yhdistetään yhteiseksi palvelupisteeksi, jossa tietopalvelun ja neuvonnan henkilökunta työskentelee yhdessä. Syvällistä tietoasiantuntijuutta vaativaa tietopalvelua voidaan tällöin tarjota etukäteisvaraukseen perustuvana, mikä parantaa palvelun laatua, mutta samalla vapauttaa tietoasiantuntijoiden työaika peruspäivystyksestä muuhun työhön. Peruskorjauksen yhteydessä kirjastotiloihin asennetaan myös automaatit, jolloin halukkaat asiakkaat voivat hoitaa itsepalveluna kirjojen lainauksen ja palautuksen. Samalla kirjaston kirjoihin lisätään RFID-tunnistimet, jotka parantavat kirjojen löydettävyyttä ja tukevat automatisoitua lainausta ja palautusta. Muista kirjastoista saadut kokemukset osoittavat, että lainauksen ja palautuksen automatisointi lisää asiakastytyväisyyttä.

Asiantuntijuuden jatkuva kehittäminen

Strategian toimeenpanovuosina kirjasto pyrkii kehittämään ja hyödyntämään entistä paremmin henkilökunnan ammattitaitoa

- lisäämällä erikoistumista tietopalvelussa
- luomalla uusia palvelutuotteita

Kirjaston tietopalvelussa vastataan asiakkaiden kysymyksiin eduskunnasta, lainsäädännöstä ja yhteiskunnasta. Asiakkaat eivät saa samankaltaista ja – tasoista tietopalvelua näiltä aloilta mistään muualta Suomesta. Tietopalvelussa vastataan hyvin vaikeisiin ja monimutkaisiin kysymyksiin, joiden selvittäminen vaatii korkeata ammattitaitoa. Tietopalvelun työprosesseja kehitetään tulevana vuosina antamalla henkilökunnalle mahdollisuus erikoistua oman kokemuksen ja koulutuksen perusteella tiettyihin tiedonaloihin.

Henkilökunnan ammattitaitoa ja asiantuntijuutta hyödynnetään kehittämällä yhä pidemmälle jalostettuja palvelutuotteita. Kansalaisten kannalta keskeisiin hallituksen esityksiin liittyen kootaan verkkopalveluun helppokäyttöisiksi paketeiksi esitysten valmisteluasiakirjoja, artikkelit- ja kirjallisuusviitteitä, verkkosivustoja ja linkkejä oikeusvertailevaan aineistoon.

Samankaltaista lähestymistapaa sovelletaan europarlamentti- ja eduskuntavaalien yhteydessä vuosina 2014 ja 2015. Tuolloin Eduskunnan kirjasto kokoaa vaaleihin liittyviä verkkoaineistoja ja tiedonlähteitä omille verkkosivuilleen ja hyödyntää sitä mm. tiedonhallintakoulutuksessa. Teemasivuilla esitellään säädösaineistojen lisäksi esimerkiksi vaalitutkimuksia ja –tilastoja sekä keskeisiä koti- ja ulkomaisia vaaliaiheisiä verkkopalveluita.

Palvelujen asiakaslähtöisempi ja tehokkaampi markkinointi

Kirjasto tuo entistä tehokkaammin esille omaa osaamistaan ja palvelujaan

- parantamalla ja laajentamalla markkinointia
- muotoilemalla asiakaslähtöisiä palvelutuotteita
- järjestämällä opiskelijoille suunnattuja vierailuja eduskuntaan

Kirjaston ainutlaatuisten palvelujen markkinointi on jatkuva haaste. Vuosina 2011-2015 erityisenä haasteena on markkinoida opiskelijoille, tutkijoille ja muille käyttäjille eduskunnan arkistoa ja sen palveluja. Yliopistopedagogiikassa on tapahtumassa muutos, joka lisää eduskunnan arkiston ja kirjaston kokoelmien arvoa. Siirtyminen luentokeskeisestä opetuksesta tutkimuskeskeiseen opetukseen edellyttää oikeus- ja yhteiskuntatieteiden opiskelijoilta ja opettajilta sellaisen aineiston käyttöä, jota Suomessa ei ole muualla kuin eduskunnan arkistossa ja kirjastossa. Tämän lisäksi kirjastossa toimii veteraanikansanedustajien muistitietoaristo, jonka sisältämä aineisto on harvinaista jopa kansainvälisesti. Näiden aineistojen markkinointia tehostetaan hyödyntämällä sosiaalista mediaa, kirjoittamalla aineistojen perusteella asiantuntija-artikkeleita, puhumalla erilaisissa tilaisuuksissa ja verkostoitumalla tiiviimin yliopistojen ja tutkijayhteisöjen kanssa.

Opiskelijavierailuja suunnataan erityisesti valtio-opin, poliittisen historian, ja vastaavien alojen opiskelijoille. Vierailuja järjestetään yhteistyössä eduskuntatiedotuksen kanssa

Markkinoinnissa hyödynnetään palvelujen tuotteistamisesta saatuja kokemuksia. Kirjaston tietopalvelu on luonut valtioneuvoston säädösvalmistelijoille tarjottavasta "säädösvalmistelun tietotuesta" brändin kaltaisen tuotteen. Tietopalvelu on tukenut säädösvalmistelua teemmällä ministeriöille hallitusten esityksiin liittyviä kansainvälisiä oikeusvertailevia tiedonhakuja, vastaamalla tietopalvelukysymyksiin, seuraamalla aiheeseen liittyviä tiedonlähteitä ja välittämällä aineistoa päätöksenteon tueksi tai valmistelua varten. Samanlaista lähestymistapaa voidaan hyödyntää myös muussa markkinoinnissa.

Sisältöjen jakelun kehittäminen verkkopalveluissa

Asiakkaat odottavat yhä enemmän saavansa erilaisia verkkopalveluja, ja kirjasto uudistaa palvelujaan

- parantamalla verkkoaineistojen saatavuutta
- jalostamalla sisältöjä
- kehittämällä tietokannan tietopalvelukysymyksistä ja parantamalla sisäistä tiedonhallintaansa

Kirjastojen on pystyttävä verkkomaailmassa tukemaan elektronisten aineistojen saatavuutta, jalostamaan sisältöjä houkuttelevaan muotoon ja jakamaan sisältöjä asiakkaat parhaiten tavoitavissa tiedonvälityskanavissa.

Kirjaston sisältötuotantoa muutetaan aikaisempaa dynaamisemmaksi. Sisältöjä jalostetaan syventämällä ja laajentamalla sisällönkuvailua, kuten lisäämällä tai linkittämällä tiivistelmiä, arvosteluja ja arvioita. Julkaisuja nostetaan paremmin esiin myös teema- ja ajankohtaispalveluja kehittämällä, joista on esimerkkejä strategian toimenpide-ehdotuksissa. Sisältöjen jakelua sosiaalisessa mediassa kehitetään.

Verkkoteknologian kehitys antaa mahdollisuuden hyödyntää uudella tavalla myös henkilökunnan tuottamaa tietoa. Kirjasto tuleekin kehittämään sisäistä tiedonhallintaansa rakentamalla tietopalvelukysymyksistä ja -vastauksista tietokannan ja julkaisemalla se soveltuvin osin myös verkossa.

Verkkopalveluiden kehittämisessä kirjasto kantaa vastuuta myös virallisjulkaisujen saatavuudesta. Kirjaston kokoelman keskeisiä aineistoja ovat valtion virallisjulkaisut, joita yhä enemmän julkaistaan elektronisesti. Virallisjulkaisujen löydettävyyttä ja käytettävyyttä parannetaan.

Kirjaston kokoelmien tehokkaampi hyödyntäminen

Verkkopalvelujen kehittämisen rinnalla kirjasto samanaikaisesti tuo entistä voimakkaammin esille kokoelmansa arvoa

- lisäämällä kokoelmien kuvailua
- päivittämällä aineistohankinnan periaatteita
- laatimalla kirjastolle kokoelmapolitiikka

Kirjaston tavoitteena on tuoda kokoelma entistä paremmin asiakkaiden hyödynnettäväksi.

Kirjasto tulee kuvailemaan aineistonsa kokoelmien tasolla. Kuvailun tulokset liitetään kirjaston verkkosivuille. Käytännössä kuvailu tehdään aineiston evaluoinnin yhteydessä: jokaisen aineistoluokan kohdalla eritellään tarkemmin ja yksityiskohtaisemmin, mistä aiheista kokoelmassa on erityisen kattavasti tietoa.

Kirjaston hankintaohjelma päivitetään siten, että siinä otetaan entistä paremmin huomioon yhteiskunnassa tapahtuneet kielelliset, oikeudelliset ja poliittiset muutokset.

Kirjaston kokoelmapolitiikka laaditaan kirjaamalla vallitsevat käytännöt ja kehittämisen tavoitteet, ja täydentämällä niitä kokoelmien kuvailusta ja evaluoinnista saatavilla tiedoilla sekä päivitettyllä hankintaohjelmalla.

Tiedonhallintakoulutuksen monipuolistaminen

Koulutus on kirjaston keskeistä asiantuntijatyötä ja näitä palveluja kehitetään

- tuottamalla koulutusaineistoja verkkoon
- korostamalla tallekirjastoaineistojen tiedonhallinnan koulutusta (mm. EU, YK, EN)
- suuntaamalla politiikka-aiheista tiedonhallinnan koulutusta yhteiskunnallisesta toiminnasta kiinnostuneille

Kirjasto on pitkään antanut tiedonhallintakoulutusta omilta tiedonaloiltaan. Osa koulutuksesta on ollut kaikille avointa, osa puolestaan on kohdistettu esimerkiksi ministeriöitä tai valtion eri organisaatioita varten. Peruskorjauksen jälkeen kirjastossa on aikaisempaa paremmat mahdollisuudet koulutuksen järjestämiseen.

Opetusteknologian kehitys antaa mahdollisuuden parantaa kirjaston koulutuspalvelujen saatavuutta. Kirjasto tulee tarjoamaan asiakkailleen verkkokoulutusta ja tuottamaan internetiin koulutusmateriaalia itseopiskelua varten. Myös pääkaupunkiseudun ulkopuolella asuvat voivat hyödyntää verkkokoulutuksen välityksellä kirjaston koulutuspalveluja. Verkkokoulutuksessa käytetään uutta opetusteknologiaa, kuten esimerkiksi videointia, verkkoseminaareja ja itseopiskeluun tarkoitettuja interaktiivisia verkko-ohjelmia.

Koulutuspalvelujen päämääränä on lisätä asiakkaiden informaatioluku- ja tiedonhallintataitoja sekä tukea demokratiakasvatusta. Tallekirjastojen määrä Suomessa vähenee, joten Eduskunnan kirjasto on entistä tärkeämpi kansainvälisten järjestöjen dokumenttien tallentajana maassamme. Kirjasto järjestää ja kehittää tallekirjastoaineistojen (esim. EU, YK, EN) tiedonhallintakoulutusta yhteistyössä eri organisaatioiden ja yhdistysten kanssa. Uusia asiakasryhmiä tavoitellaan kehittämällä yhteiskunnallisesta toiminnasta kiinnostuneille tiedonhallinnan koulutuspaketti politiikan keskeisistä tiedonlähteistä.

Lopuksi

Kirjaston kaltaisen organisaation toiminta ei voi muuttua nopeasti. Henkilökunnan työajasta suurin osa kuluu laadukkaiden peruspalvelujen tuottamiseen.

Edellä esitetyillä toimenpiteillä kirjasto kykenee kuitenkin muuttuvissa olosuhteissa tehostamaan toimintaansa, henkilökunta pystyy syventämään asiantuntemustaan ja asiakkaat nauttimaan entistä paremmista palveluista.

Tässä strategiassa esitettyjen toimenpide-ehdotusten toteutumista ja vaikutusta arvioidaan seuraamalla asiakaspalautetta sekä asiakaskyselyiden tuloksia.

Iloa ja hyötyä Eduskunnan kirjastosta? *Kyllä!*

Liitteet 2 kpl



Kehittämiskohteet

Kehittämiskohde	Toimintakuvaus	Tavoite	Toteutuskeinot	Tulos
Aineistohankinnan periaatteiden päivittäminen	Tarkistetaan hankintapolitiikka ohjaava hankinta-ohjelma	Lisätä asiakkaiden tietoa kirjastoon hankittavasta uutuusaineistosta, pohjustaa kokoelmapolitiikan määrittelyä	Hankintaohjelman päivittäminen, toimittaminen ja uudistaminen	Selvemmät uutuushankintaa koskevat ohjeet ja periaatteet
Arkistoaineiston markkinointi	Tehostetaan eduskunnan arkistoaineistojen markkinointia erityisesti tutkijoille	Lisätä tutkijoiden tietoa eduskunnan arkiston ja muistitietoarkiston aineistosta	Puheet, koulutus-tilaisuudet, verkostoituminen artikkelien kirjoittaminen, sosiaalisen median hyödyntäminen	Arkiston ja muistitietoaineiston lisääntynyt käyttö
Eduskunta-aiheinen luentosarja	Järjestetään eduskunta-aiheinen luentosarja esim. studia generalia	Parantaa kansalaisten, opiskelijoiden ja tutkijoiden ymmärrystä eduskunnasta ja kansanedustajien työstä	Järjestelytehtävät, koordinointi, markkinointi, luentotehtäviä, muistitietoarkiston hyödyntäminen	Osallistujien lisääntynyt ymmärrys eduskunnasta, verkostoituminen, muistitietoarkiston palvelujen markkinointi
Eduskunta-asioiden ja -asiakirjojen käyttäjäkoulutuksen uudistaminen	Luodaan uusi käyttäjäkoulutuskonsepti sen jälkeen kun eduskunnan asianhallinta-järjestelmä on uudistettu	Parannetaan asiakkaiden kykyä ottaa selvää eduskunta-asioista uudistettujen verkkopalvelujen avulla.	Koulutusmateriaalin laatiminen, koulutus	Uudistetun palvelun parempi hallinta
Eduskuntawiki	Luodaan internettiin eduskunnan toimintaa kuvaava ja selittävä wikisivusto	Lisätä kansalaisten tietämystä ja ymmärrystä eduskunnasta	Toimitaan yhteistyössä eduskuntawikin koordinaattoreina, toimittajina ja sisällöntuottajina	Kansalaisten tietämystä lisäävä tiedonhakupalvelu
Henkilökunnan erikoistumisen lisääminen	Muutetaan tietopalvelun käytäntöjä siten, että henkilökunta voi erikoistua tiettyihin tiedonaloihin	Syventää ja hyödyntää entistä paremmin tietopalvelun henkilökunnan ammattitaitoa	Työprosessien muuttaminen, kouluttautuminen	Tehokkaampi ja entistä ammattitaitoisempi palvelu
Itsepalvelun lisääminen	Automatisoidaan lainaus ja palautus niin, että halukkaat voivat lainata ja palauttaa kirjat itsepalveluna	Antaa halukaille asiakkaille mahdollisuus itsepalveluun ja samalla vapauttaa henkilökuntaa muihin tehtäviin	Itsepalveluautomaattien asentaminen, RFID- tarroitus	Lisääntynyt asiakastytyvyisyys, työvoiman säästö

Kehittämiskohde	Toimintakuvaus	Tavoite	Toteutuskeinot	Tulos
Kokoelmapoliitiikan laatiminen	Kirjataan ja päivitetään vallitsevat kokoelmapoliittiset käytännöt	Selventää kokoelmakäytäntöjä asiakkaille ja parantaa kokoelmatyön työvälineitä	Hankintaohjelman päivittäminen, kokoelmien evaluointi ja kuvailu sekä tietojen yhdistäminen kokoelmapoliittisiin käytäntöihin	Asiakkailla selkeämpi kuva kirjaston kokoelmista, niiden muodostumisen periaatteista ja kehityssuunnista
Koulutusaineistojen verkkotuotanto	Tuotetaan asiakkaille verkko-koulutusaineistoa itseopiskelua ja reaaliaikaista opiskelua varten	Lisätä koulutuksen vaikuttavuutta ja tavoitettavuutta alueellisesti ja kielellisesti	Koulutusmateriaalin tuottaminen eri välinein, esim. videointina ja verkkoseminaarina	Koulutusten ja koulutusaineistojen saatavuuden paraneminen
Palvelujen markkinointi asiakaslähtöisesti	Asiakasanalyysien pohjalta luodaan helposti markkinoitavia palvelutuotteita eri asiakasryhmille	Helpottaa, tehostaa ja yksinkertaistaa palvelujen markkinointia	Palvelujen tuotteistaminen "säädosvalmistelun tietotuen" kaltaisiksi brändeiksi	Kirjaston palvelujen tunnettavuuden paraneminen
Politiikka-aiheinen koulutus	Järjestetään politiikka-aiheista tiedonhankinta-koulutusta	Parantaa politiikasta kiinnostuneiden tiedonhankintataitoja	Koulutusmateriaalin laadinta, koulutus	Aktiivien paremmat tiedot ja taidot politiikasta
Sisäisen tiedonhallinnan kehittäminen	Tietopalvelukysymysten hallinnan ja hyödyntämisen parantaminen	Parantaa tietopalvelutyön vaikuttavuutta ja saatavuutta	Tietopalvelukysymysten tietokanta ja valikointi verkkoon	Tietopalvelussa tehdyn työn parempi hyödyntäminen ja asiakaspalvelun parantuminen
Sisältöjen jalostaminen ja jakelu	Kehitetään sisältöjen jalostamisen ja jakelun välineitä	Tarjota sisältöjä asiakkaille sellaisissa muodoissa, jotka palvelevat käyttäjiä nykyistä tehokkaammin	Käyttöliittymien kehittäminen, jalostamisen työvälineiden ja uusien jakelukanavien käyttöönotto	Verkkosisältöjen tarjonta asiakkaita tehokkaasti palvelevissa muodoissa eri jakelukanavissa
Tallekirjastoaineistoihin liittyvän asiantuntemuksen hyödyntäminen ja markkinointi	Tuodaan aikaisempaa voimakkaammin esille kirjaston osaamista tallekirjastoaineistoista	Edistää kiinnostuneiden mahdollisuuksia löytää tietoa kansainvälisistä organisaatioista	Verkostointi esim. YK-liiton ja tutkijoiden kanssa, artikkelien kirjoittaminen, opetusmateriaalin tuottaminen	Lisääntynyt tietoisuus kansainvälisistä organisaatioista ja kirjaston aiheeseen liittyvistä palveluista

Kehittämiskohde	Toimintakuvaus	Tavoite	Toteutuskeinot	Tulos
Uuteen lainsäädäntöön liittyvät tietopaketit	Kootaan hallitusten esityksiin liittyvää aineistoa internetissä julkaistaviksi tietopaketeiksi	Helpottaa ja syventää asiakkaiden mahdollisuuksia perehtyä uuden lainsäädännön tausta-aineistoon	Tehdään kansalaisia kiinnostavista hallituksen esityksistä vuosittain 10-15 tietopakettia	Tiedon lisääntyminen eduskunnalle annettavista hallituksen esityksistä
Uutuusteosten tehokkaampi esille tuominen	Uutuusaineistoa koskevien vinkkien joustavampi tekeminen	Lisätä asiakkaiden tietoa uudesta kirjallisuudesta ja verkkoaineistoista	Vinkin tekeminen heti kun uutta, kiinnostavaa aineistoa ilmestyy	Kirjallisuuden ja verkkoaineiston tunnettavuuden paraneminen
Vaaliaiheiset teemasivut	Tehdään tuleviin europarlamentti- ja eduskunta-vaaleihin teemasivustot	Lisätä kansalaisten mahdollisuuksia seurata vaaleja	Vaaliaineiston seulonta ja valikointi, materiaalin laadinta	Kansalaisten paremmat mahdollisuudet seurata vaaleja
Verkkoaineiston saatavuuden parantaminen	Digitoidaan vanhaa aineistoa ja vaikutetaan siihen, että virallisaineistot ovat verkko-versioina kaikkien saatavissa	Valtiopäiväasiakirjojen ja virallisaineiston helpompi ja laajempi käyttö	Vanhon valtioväivä-asiakirjojen digitointi, yhteistyö ja erilaiset hankkeet mm. Kansallisen digitaalisen kirjaston kanssa (KDK)	Vanhon valtioväivä-asiakirjojen ja virallisaineistojen saatavuus paranee
Yhteinen asiakaspalvelupiste	Yhdistetään kirjaston päivystystoiminnot yhteen palvelupisteeseen	Rationalisoida asiakaspalvelua, karsia rutiinitehtäviä, kohdistaa työvoimaa asiantuntijatehtäviin	Työprosessien ja tehtävien muutos	Tehokkaasti toimiva asiakaspalvelu



Toimintaympäristön muutokset

Kirjaston ulkoinen toimintaympäristö ja sen muutokset

Vuosina 2011–2015 kirjaston toimintaympäristössä on mm.

- **yhteiskunnallisia** muutoksia, jotka liittyvät poliittisen järjestelmän kriisiin ja politiikan käsitteen uudelleenmuodostumiseen. Perinteisen puolueaktivismin rinnalle syntyy sosiaalista mediaa hyödyntäviä kansalaisaktivismin verkostomaisia muotoja esimerkiksi Facebookiin. Eduskunnan kirjaston kaltainen tiedonvälitysorganisaatio joutuu määrittelemään strategisen painopisteensä ja pohtimaan kysymystä, pitäisikö sen toiminnallaan tukea puolueiden kaltaisia perinteisiä poliittisia instituutioita vai kansalaisaktivismia. Samalla kirjasto joutuu miettimään, voiko se omalta osaltaan lisätä kansalaisten luottamusta edustukselliseen demokratiaan. Tämä edellyttää avointa tiedonvälitystä ja aktiivista kansalaiskasvatusta.
- **kirjastopoliittisia** muutoksia, joiden myötä Eduskunnan kirjaston palveluihin kohdistuu kasvavaa kysyntää valtion ja kuntien viranomaisten taholta. Ministeriöiden kirjastot ja tietopalvelut supistavat toimintaansa, tuomioistuinten henkilökuntaa vähennetään ja kuntien kirjastoverkkoa supistetaan. Kirjastoverkon harven tuessa Eduskunnan kirjasto kohtaa strategisen kysymyksen, mikä on sen vastuu muiden tieto-organisaatioiden toiminnan tukemisesta. Eduskunnan kirjaston merkitys eduskuntatiedon sekä oikeudellisen ja yhteiskunnallisen tiedon kansallisen tietohuollossa korostuu edelleen maassamme.
- **informaatiokäyttäjymisen** muutoksia, joissa korostuu kirjastoasiakkaiden aktiivisuus, eri tiedonlähteiden rinnakkais- ja monikäyttö sekä sosiaalisen median hyödyntäminen. Uudessa kirjastoajattelussa on korostettu sitä, että kirjastot eivät ole olemassa ainoastaan olemista vaan myös tekemistä varten. Asiakas on aktiivinen toimija, joka sisäistääkseen ja oppiakseen kirjastojen välittämästä aineistosta prosessoi aktiivisesti lukemaansa, käyttää useita erilaisia tiedon hankintakanavia ja etsii tukea sosiaalisesta mediasta. Tämä asiakaskäsitys heijastuu myös kirjastotilojen suunnittelussa, jossa korostuu fyysisten tilojen monikäyttöisyys. Eduskunnan kirjaston peruskorjauksessa uudenlainen asiakaskäsitys on otettu huomioon. Vuoden 2013 jälkeen asiakkailta on uusissa, peruskorjatuissa kirjastotiloissa aikaisempaa paremmat mahdollisuudet mm. tehdä ryhmätöitä, työskennellä itsenäisesti ja osallistua koulutukseen. Lisäksi aineiston lainauksessa ja palautuksessa voidaan siirtyä itsepalveluun.
- **kirjastoverkon** muutoksia pääkaupunkiseudulla, koska Helsinkiin valmistuu lähivuosina kaksi uutta merkittävää kirjastoa: Helsingin yliopiston keskustakampus kirjasto vuonna 2012 ja Keskustakirjasto todennäköisesti vuonna 2017. Näiden kirjastojen valmistuminen pakottaa myös muut kirjastot täsmentämään palveluprofiliaan. Eduskunnan kirjaston ainutlaatuisina piirteinä ovat kiinteä side kansanedustuslaitokseen, eduskuntaan, lainsäädäntöön ja yhteiskuntaan liittyvä kokoelma sekä näitä aloja koskeva henkilökunnan ammattitaito. Näyttää siltä, että esimerkiksi yliopistopedagogiikassa tapahtuvat muutokset saattavat hyvin lisätä Eduskunnan kirjaston käyttöä ja sen kokoelman arvoa. Siirtyminen luen-

to keskeisestä opetuksesta tutkimuskeskeiseen opetukseen edellyttää oikeus- ja politiikkatieteiden opiskelijoilta ja opettajilta sellaisen aineiston käyttöä, jota Suomessa ei ole muualla kuin Eduskunnan kirjastossa.

- **teknologisia** muutoksia, joiden myötä kirjastojen rooli digitaalisten palveluiden tuottajana ja elektronisten kokoelmien kehittäjänä edelleen korostuu. Eduskunnan kirjaston aihealueille elektroninen julkaiseminen ei ole yhtä yleistä kuin esimerkiksi luonnontieteissä. Digitaalisten palveluiden kysyntä kuitenkin kasvaa. Sen myötä kirjasto tulee hankkimaan kokoelmaansa aikaisempaa enemmän elektronisia julkaisuja ja osallistumaan tiiviisti vanhojen valtiopäiväasiakirjojen digitointiin ja eduskunnan sähköisten asiakirjojen pitkäaikaistallennuksen kehittämiseen. Kirjaston kokoelman ydintä ovat perinteisesti olleet valtion virallisjulkaisut ja erilaisten kansainvälisten organisaatioiden asiakirjat, joita yhä enemmän julkaistaan elektronisesti. Eduskunnan kirjasto joutuu myös määrittelemään kansalliset tehtävänsä tämänkaltaisen elektronisen aineiston hankinnassa, järjestämisessä ja kouluttamisessa.



Kuvat: Lehtikuva/Pekka Sakki/Eduskunta