

Eduskunnan kirjaston verkkopalvelustrategia 2003–2004

Päivikki Karhula

Eduskunnan kirjaston verkkopalvelustrategia 2003–2004

Eduskunnan kirjasto

© Päivikki Karhula ja Eduskunnan kirjasto

Päivikki Karhula, Eduskunnan kirjaston verkkopalvelustrategia 2003-2004

Valokuvat: Heikki Rajala, Päivikki Karhula, Eduskunnan kirjaston valokuvakokoelmat

Kannen graafinen suunnittelu ja toteutus: Heikki Rajala

Graafinen suunnittelu ja toteutus: Enostone

ISBN 951-53-2579-X

ISSN 1237-8720

Painotyöt: ER-Paino, Lievestuore & Yliopistopaino, Jyväskylä, 2003

SISÄLTÖ

JOHDANTO	9
VERKKOPALVELUJEN KEHITYSHAASTEET	11
JULKISTEN VERKKOPALVELUJEN KEHITYS SUOMESSA	13
KIRJASTOJEN VERKKOPALVELUJEN KEHITYS	14
KIRJASTOJEN VERKKOPALVELUJEN KEHITTÄMISHAASTEET	17
PAINETUN JA ELEKTRONISEN AINEISTON RINNAKKAISUUS	17
OSAAMISEN UUDET VAATIMUKSET	17
MUUTTUVA ASIAKKUUS	18
NEUVONNAN JA KOULUTUKSEN LISÄÄNTYVÄ TARVE	19
LAAJENTUVA SISÄLTÖTUOTANTO	20
LISÄÄNTYVÄ YHTEISTYÖ JA KONVERGENSSI	22
UUDET PALVELUT	23
KAUPALLISTUMINEN JA MAKSULLISUUDEN ONGELMAT	24
KANSAINVÄLISTYMISEN VAIKUTUKSET	25
TEKNISEN KEHITYKSEN SUUNNAT	27
KONVERGENSSIA JA EPÄVAKAUTTA	29
LISÄÄNTYVÄ KAPASITEETTI JA PIENET	
KANNETTAVAT ÄLYKKÄÄT LAITTEET	29
KIRJASTOJEN TIETOJÄRJESTELMIEN INTEGROITUMINEN, UUDET JULKAISUMUODOT JA VIDEOTEKNOLOGIAN, PELIEN JA VERKKOKESKUSTELUN TULO	31
EDUSKUNNAN KIRJASTON VERKKOPALVELUJEN NYKYTILA JA TAVOITTEET	37
EDUSKUNNAN KIRJASTON TEHTÄVÄT	39
EDUSKUNNAN KIRJASTON TUOTTAMAT VERKKOPALVELUT	40
KIRJASTON VERKKOPALVELUJEN ORGANISOINTI	42
YHTEISTYÖSSÄ TUOTETTAVAT VERKKOPALVELUT	45

VERKKOPALVELUJEN KEHITYSTARPEET	49
VISIOT JA STRATEGIAT	51
TIEOHALLINTOLINJAUS	51
NEUVONTAPALVELUN STRATEGIA	51
ARKISTOPALVELUJEN STRATEGIA	52
JULKAISUTOIMINNAN LINJAUKSET	53
KIRJASTON TIETOTEKNIKKALINJAUS 1998–2000	54
PROSESSIEN KEHITTÄMISTARPEET	55
PALAUTE	56
ASIAKASPALAUTE	56
HENKILÖKUNNAN PALAUTE	57
 VERKKOPALVELUJEN UUDET SUUNNAT	 61
VERKKOPALVELUJEN VISIO	63
VERKKOPALVELUJEN KRIITTISET MENESTYSTEKIJÄT	64
PANOSTUS YDINPALVELUIHIN	64
KANSALAISPALVELUT	64
LISÄÄRVOPALVELUT	64
OSAAMINEN	65
LAATU	65
YHTEISTYÖ	65
 EDUSKUNNAN KIRJASTON VERKKOPALVELUJEN KEHITTÄMISALUEET JA TOIMENPITEET	 67
YDINPALVELUIDEN KEHITTÄMINEN	70
KANSALAISPALVELUJEN KEHITTÄMINEN	72
TOIMENPITEET	73
TIETOJÄRJESTELMIEN KEHITTÄMINEN	75
TOIMENPITEET	77
LISÄÄRVOPALVELUT	78
TOIMENPITEET	79
LAATU	80
TOIMENPITEET	82
YHTEISTYÖ	83
TOIMENPITEET	85

ASIAKKUUS	87
TOIMENPITEET	88
OSAAMINEN	88
TOIMENPITEET	91
LIITTEET	93
LIITE 1 PALVELUKANAVIEN MAHDOLLISUUDET	93
LIITE 2 STRATEGISET KUMPPANUUDET	99
LÄHTEET	101

THE LIBRARY OF PARLIAMENT'S STRATEGY FOR NETWORK SERVICES 2003-2004

INTRODUCTION	107
A VISION FOR NETWORK SERVICES	109
THE CRITICAL SUCCESS FACTORS OF NETWORK SERVICES	110
FOCUS ON CORE SERVICES	110
CITIZEN SERVICES	110
VALUE-ADDED SERVICES	110
COMPETENCE	111
QUALITY	111
CO-OPERATION	111
SUMMARY AND PROPOSALS FOR ACTIONS	113
DIRECTION OF NETWORK SERVICES	115
ACTIONS	119
DEVELOPMENT OF INFORMATION SYSTEMS	121
ACTIONS	124
ADDITIONAL SERVICES	125
ACTIONS	127
QUALITY	128
ACTIONS	130
CO-OPERATION	131
ACTIONS	135
CLIENTS	137
ACTIONS	138
COMPETENCE	138
ACTIONS	142

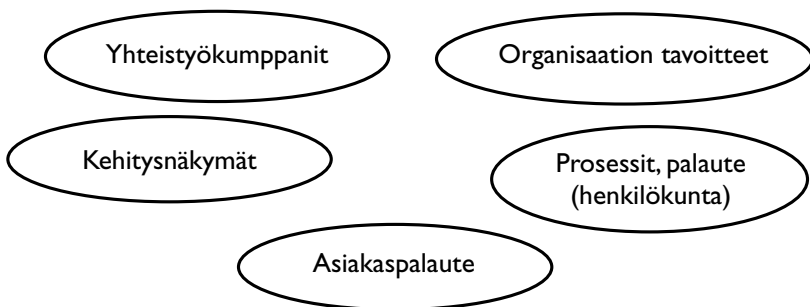
Eduskunnan kirjaston todettiin tarvitsevan verkkopalvelustrategian ke-
vällä 2002.

Kehittämistarpeet nousivat esille useista suunnista. Edellisen tietotek-
niikkalinjauksen elinkaari oli muodollisesti päättynyt vuonna 2000. Kir-
jaston asema organisaationa, sen tehtävät ja nimikkeet olivat muuttuneet.
Samalla verkkopalvelujen määrä oli oleellisesti lisääntynyt, verkkopalvelu-
jen tuottajien joukko laajentunut ja yhteistyö kehysorganisaation ja ulkois-
ten yhteistyökumppanien kanssa oli lisääntynyt.

Eduskunnan kirjasto liitettiin vuoden 2001 alusta eduskunnan tieto-
ja viestintäyksikköön. Kirjaston hallinnollinen asema muuttui, mikä on
tuonut kirjastolle uusia tehtäviä ja tavoitteita. Uudet tehtäväalueet painot-
tavat kansalaispalveluihin, verkkopalveluihin sekä julkaisutoimintaan. Li-
säksi työnjakoa sisäisen tietopalvelun ja kirjaston välillä on selkeytetty.

Kirjaston verkkopalvelut profiloituvat yhä selkeämmin kansalaispal-
veluiksi ja suuntautuvat eduskunnan ulkoisille asiakkaille. Organisaatio-
muutoksen myötä verkkopalveluille on tullut uusia kehittämistavoitteita,
kuten käytettävyys, viestinnällisyys ja kansalaispalvelujen laajentaminen.

Tämän työn tärkeimpinä tausta-aineistoina ovat olleet kirjaston ja ke-
hysorganisaation linjaukset ja strategiat, kirjastoalan ja tekniikan kehitys-
ennusteet, kirjaston prosessikartoitukset sekä verkkopalveluihin liittyvä pa-
laute asiakkailta ja henkilökunnalta. Koska kirjastojen palvelut nykyisel-
lään ovat vahvasti verkostoituneita, luodaan katsaus myös hallinnon ja kir-
jastojen verkkopalvelujen kehitykseen ja nykytilaan.



Strategian sisällöstä ja suunnasta on keskusteltu yhdessä kirjaston verkkopalvelutiimin ja eduskunnan kirjaston johtajan kanssa. Työtä on tukenut myös valtionvarainministeriön ja Accenturen valtionhallinnon viirastoille 2002–2003 järjestämä verkkopalvelustrategiaavalmennus, johon Eduskunnan kirjasto osallistui.

Kirjastossa on strategian kirjoittamisen aikana ollut käynnissä myös kirjaston julkisten verkkosivujen uudistamisprojekti sekä muuta strategiatyötä. Verkkopalvelustrategiassa on pyritty huomioimaan rinnakkaiset hankkeet.

Eduskunnan kirjaston verkkopalvelustrategian tarkoituksena on määrittellä tavoitteet ja painopistealueet, joihin kirjaston verkkopalveluilla pyritään vuosina 2003–2004.

Strategian tuloksena esitetään verkkopalvelutyön kriittiset menestyskijät, kehittämiseen liittyvä visio sekä keskeiset kehittämistoimenpiteet.

Tätä kirjoitettaessa monet strategian toimenpide-ehdotuksista ovat jo lähteneet liikkeelle. Toivomme kuitenkin, että tämän julkaisun kautta voimme välittää kehityksen suuntaviivoja myös muille kirjastoille.

Helsingissä 23.12.2003

Päivikki Karhula

VERKKOPALVELUJEN KEHITYSHAASTEET



Verkkopalvelut ovat tulleet pysyväksi osaksi julkishallinnon organisaatioiden palveluja. Julkiset verkkopalvelut voidaan määritellä tietoverkkojen kautta kansalaisille, yrityksille, yhteisöille ja toisille hallinnon organisaatioille tarjottaviksi palveluiksi, jotka voivat ulottua yksinkertaisesta tietojen etsinnästä ja tarkistamisesta vuorovaikutteisiin palveluihin ja tarjota mahdollisuuksia osallistua asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon¹.

Verkkopalveluiden kautta voidaan mm.

- välittää aineistoa (aineiston jakelu)
- välittää tietoa (tiedonvälitys)
- tarjota neuvontaa ja koulutusta (koulutus ja neuvonta)
- antaa mahdollisuuksia palautteeseen ja keskusteluun sekä suunnitteluun tai päätöksentekoon osallistumiseen (vuorovaikutus, osallistuminen)
- antaa mahdollisuus itsepalveluun tai suoraan asiointiin (itsepalvelu, asiointi)

Asiakaspalvelua verkossa voidaan parantaa entisestään kohderyhmille tuotettujen palvelujen tai henkilökohtaisesti profiloitavien palvelujen avulla. Verkkopalveluiden avulla voidaan myös luoda uudenlaisia yhteistyöverkostoja kansalaisten, kansalaisjärjestöjen tai muiden yhteistyökumppaneiden kanssa.

Julkisten verkkopalvelujen on katsottu antavan välineitä hallinnon avoimuudelle ja kansalaisten vaikutusmahdollisuuksien lisäämiselle. Eriytisesti vuorovaikutteisten palvelujen on toivottu lisäävän kansalaisten kiinnostusta yhteisiin asioihin. Kehitystä vahvistaa hallinnon viestintäkulttuurin muutos, jossa painopiste on nopeasti siirtynyt kansalaisten informointiin ja neuvontaan sekä edellytysten luomiseen kansalaisille heidän omien etujensa ja oikeuksiensa valvomiseen.²

Verkkopalvelujen kehityspolkua tarkastellaan usein vaiheittaisena. Verkkopalvelujen rooli on ensi askeleissaan ollut tiedottava; puhutaankin organisaation ”läsnäolosta verkossa”. Kun tietosisältöjä tulee verkkoon lisää ja sisällöt tulevat strukturoidummiksi, on edetty seuraavaan kehitysvaiheeseen.

Verkkopalvelut mahdollistavat ajasta ja paikasta riippumattomat palvelut, säästävät kansalaisten aikaa ja matkakustannuksia ja voivat osaltaan vahvistaa alueellista tasa-arvoa.

Kolmatta kehitysaskelta edustavat vuorovaikutteiset palvelut, jolloin käyttäjille annetaan mahdollisuus palautteeseen, kyselyihin tai keskusteluun verkon kautta. Seuraavaan vaiheeseen katsotaan siirryttävän, kun mukaan tulevat sähköinen asiointi tai itsepalvelutoiminnot, joilla palvelu, kuten lainojen uusinta kirjastossa saadaan suoritettua verkossa. Organisaation kannalta laajamittaisimpiin hyötyihin katsotaan päästävän, kun verkkopalvelut integroidaan toimivaksi osaksi organisaation muita tietojärjestelmiä, palvelukanavia ja johtamista.³

Suomessa verkkopalveluja on runsaasti tarjolla, ne ovat hyvin käyttäjien saavutettavissa ja niiden käyttö on suosittua.

Julkisten verkkopalvelujen kehitys on Suomessa hyvällä tasolla. Jo vuonna 2001 95 %:lta valtionhallinnon organisaatioilta löytyivät verkkosivut. Vuorovaikutteisten palvelujen ja sähköisten asiointipalveluiden kehitys oli myös hyvässä vauhdissa; 65 % organisaatioista tarjosi kansalaisten

käyttöön verkkolomakkeita ja varsinaisia sähköisiä asiointipalveluja oli käytössä n. 20 %:lla yksiköistä.⁴

Verkkopalvelujen tavoitettavuus työssä, kodeissa tai niiden ulkopuolella luo edellytykset niiden tarjonnalle. Myös tässä mielessä ollaan hyvässä tilanteessa. Kotitalouksissa n. 54 %:lla ja yrityksissä (yli 5 henkilöä) 84 %:lla oli käytössään Internet-yhteydet vuonna 2002. Kotitalouksien ja työpaikkojen ulkopuolella oppilaitokset ja kirjastot tarjoavat laajalti julkisen verkkoyhteyden.

KIRJASTOJEN VERKKOPALVELUJEN KEHITYS

Kirjastot ovat olleet näkyvästi esillä tietoyhteiskuntakehityksen strategioissa ja linjauksissa. Avoimen pääsyn tarjonta tietoverkkoihin, tietoyhteiskunnan taitojen tukeminen ja sisältötuotanto kuuluvatkin luontevasti kirjastojen tehtävään.

Suomalaiset kirjastot ovat näkyvästi panostaneet verkkopalvelujen julkiseen saatavuuteen ja tiedonhallinnan koulutukseen ja neuvontaan. Kaikki oppilaitokset ja korkeakoulukirjastot tarjoavat verkkoyhteydet ja yleisistä kirjastoista n. 60 %:ssa oli mahdollista käyttää Internetiä⁵. Kaikkien

korkeakoulukirjastojen kokoelmatietokannat ja 80 % yleisten kirjastojen kokoelmista löytyy verkosta⁶.

Lisäpalveluiksi on rakennettu yhä enemmän erilaisia vuorovaikutteisia tieto- ja neuvontapalveluja sekä itsepalvelutoimintoja. Esimerkiksi yleisillä kirjastoilla (Kirjastot.fi) on kirjastojen yhteinen verkkotietopalvelu ja Helsingin kaupunginkirjaston uuden kirjastojärjestelmän yhteydessä on kokeiltu neuvontaa verkkokeskusteluyhteyden kautta (<http://www.lib.hel.fi/chat/>). Useissa kirjastojärjestelmissä on myös tarjolla itsepalvelutoimintoja verkon kautta, kuten lainojen uusinta ja oman laina- ja varaustilanteen tarkistumahdollisuus verkon kautta.

Kirjastojen kokoelmat ovat suurelta osin selattavissa verkon kautta.



*Helsingin kaupunginkirjaston chat-palvelukokeilu
(<http://www.lib.hel.fi/chat/>).*

Tiedonhallinnan koulutukseen ja neuvontaan on kirjastoissa panostettu laajalti. Kirjastojen yhteisiä verkkopalveluja ja tiedonhallinnan koulutusaineistoa on koottu Kirjastot.fi-portaaliin. Koulutustapahtumilla, kuten vuosittaisella SeniorSurf-päivällä on tavoitettu erityisryhmiä, kuten ikäihmisiä, ja opastettu heitä atk-taitoihin ja tiedonhakuun. Yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen taholla on puolestaan panostettu laajalti informaatiolukutaidon opetukseen⁷.

Sisältötuotannon erilaisia mahdollisuuksia on kirjastoissa hyödynnetty monipuolisesti. Maksullisia elektronisia aineistoja on ostettu yhteishankintoina erityisesti FinElib-konsortion kautta ja julkisista verkkoaineistoista on koottu alakohtaisia ja kirjastojen yhteisiä linkkitietokantoja.

Olemassa olevaa painettua aineistoa on digitoitu verkkokäyttöön. Esimerkiksi Helsingin yliopiston kirjasto on mukana yhteispohjoismaisessa Tiden-projektissa, jossa digitoidaan kaikki Suomessa vuosina 1771–1860 ilmestyneet sanomalehdet.



Helsingin yliopiston kirjaston Tiden-projektissa digitoituja sanomalehti (<http://www.helsinki.fi/digi/aurora>).

Kirjastojen oman julkaisutuotannon keskeisiin tuotteisiin ovat kuuluneet mm. tiedonhallinnan koulutusmateriaalit sekä erilaiset palvelu-, tiedonlähte- ja käyttöoppaat. Useissa korkeakoulukirjastoissa kirjaston toimintaa on laajennettu myös kehysorganisaation julkaisutuotannon koordinoimisiin.

Uusia julkaisemisen malleja on myös pilotoitu. Esimerkiksi Helsingin yliopiston opiskelijakirjastossa on kokeiltu e-kirjoja ja tarvepainatusta (print-on-demand) paikkaamaan kurssikirjapula.

PAINETUN JA ELEKTRONISEN AINEISTON RINNAKKAISUUS

Kirjastojen rooli on yhä enemmän muuttumassa painetun ja elektronisen aineiston rinnakkaista ja monimuotoista käyttöä tukevaksi, jolloin puhutaan usein hybridi-, multimedia- tai monimediakirjastosta. Esimerkiksi kirjastopoliittisessa ohjelmassa (2001–2004) korostetaan perinteisen kirjastotyön ja uuden teknologian yhteensovittamisen mahdollisuuksia. Hybridikirjastona kirjaston nähdään laajentuvan fyysisestä kirjastosta portiksi maailmanlaajuisiin tietovarastoihin.⁸

On arvioitu, että 93 % uudesta tiedosta syntyy nykyisellään digitaalisena⁹. Tieteellisessä julkaisu-toinnassa siirtyä verkkojulkaisemiseen on tapahtunut niin nopeasti, että kirjastojen tietojärjestelmät ja toimintavat ovat vasta sopeutumassa tähän muutokseen¹⁰.

Palvelujen laajentaminen verkkoon ja elektroniseen aineistoon on kirjastoille väistämätöntä.

Sisältötuotanto, elektroniset aineistot, verkkoneuvonta ja -koulutus avavat kirjastoille runsaasti uusia mahdollisuuksia. Aineistotyyppien laajentues teksteistä kuvaan, ääneen ja multimediaan puhutaan multimediakirjastosta. Multimediakirjasto sisältyykin yleisten kirjastojen uuden strategian keskeisiin vaatimuksiin, jota myös käyttäjien äänet ovat kannattaneet¹¹.

OSAAMISEN UUDET VAATIMUKSET

Verkkopalvelut asettavat kirjastoille monenlaisia osaamisen haasteita. Kirjastotyö on monilta osin muuttumassa sisältöjen ja koulutuksen asiantuntijatyöksi, jossa tarvitaan vahvaa kehittämisosaamista, joustavuutta ja muuntelun kykyä¹². Verkkopalvelutyössä tarvitaan teknisiä taitoja, mutta niiden lisäksi osaamista erityisesti kirjastopalvelujen uusilla painopistealueilla: tiedonhaussa, neuvonnassa ja tiedonhallinnan koulutuksessa sekä sisältötuotannossa.

Verkkopalvelut on rakennettava omista viestinnällisistä lähtökohdistaan käsin, joihin on perehdyttävä. Esimerkiksi verkkosivuja luetaan eri tavoin kuin painettuja julkaisuja – nopeasti silmäillen ja selaillen, jolloin ne on myös rakennettava tällaista lukutapaa vastaaviksi.

Uusien palvelukanavien käyttöönotto edellyttää uudenlaista viestintää ja palvelukanavien luonteen tuntemusta.

Verkkopalvelut voivat osoittautua palvelukanavina perinteisistä kirjastopalveluista poikkeavaksi, jolloin niiden soveltuvuutta haluttuun käyttöön ja suhdetta palvelujen kokonaistarjontaan on arvioitava. Esimerkiksi sähköpos-

tin ja chatin kautta toimivissa tieto- ja neuvontapalveluissa on näyttänyt siltä, että suuri osa esitetyistä kysymyksistä on ollut kohtalaisen yksinkertaisia ja selkeärajaisia. Laajemmille ja monimutkaisemmille tietopalvelukysymyksille tarvitaankin verkkopalvelun rinnalla ehkä henkilökohtaisen palvelun tukea^{13, 14}.

Verkkopalvelujen kehittäminen toteutuu useimmiten erilaisissa hankkeissa. Työ edellyttää teknistä, suunnittelu- ja projektiyöosaamista. Uudet tuotteet ja palvelut on myös osattava markkinoida, ohjeistaa ja kouluttaa käyttäjille.

Kirjaston toimintaympäristön kokonaisuuden, palvelujen ja tietosisäلتөjen tuntemus ovat perusedellytyksiä muutoksien hallintaan. Uudet palveluthan on sovitettava toimivalla tavalla yhteen nykyisten palvelujen kanssa.

Kirjastojen lisääntyvä alueellinen, kansallinen ja kansainvälinen yhteistyö edellyttää myös yhteistyötaitoja verkostoissa.

MUUTTUVA ASIAKKUUS

Verkkopalvelut ovat yleisesti vähentäneet asiakkaita kirjastojen lainaustiskien takaa, mutta samaan aikaan etä- ja itsepalvelukäyttö on lisääntynyt voimakkaasti. Tämä kehitys heijastuu myös Eduskunnan kirjaston käyttäjätilastoissa. Samalla kun lainaajien määrä on puoliintunut, on verkkopalvelujen käyttäjäkunta laajentunut. Esimerkiksi lainattujen kirjojen määrä on 1998 jälkeen pudonnut miltei puolella (n. 65 000 – n. 37 000), mutta kirjaston www-sivujen kävijämäärä on samalla aikavälillä noussut kolminkertaisesti (n. 75 000 – n. 200 000)¹⁵.

Asiakkaat odottavat nykyisellään kirjaston palvelujen löytyvän verkosta, mutta he kiinnittävät huomiota myös verkkopalvelujen laatuun ja käytettävyyteen. Käyttäjien tärkeimpiin vaatimuksiin kuuluvat tietosisällöltään laadukkaat, helpokäyttöiset, teknisesti toimivat ja ajantasalla olevat palvelut¹⁶.

Verkkopalvelujen käyttöön kohdistuu myös eräänlaisia uusvaivatto-

muuden vaatimuksia, jolloin palvelujen tuottamista on ajateltava kokonaan uusin tavoin. Palvelun odotetaan olevan käytettävissä 24 tuntia päivässä ja 7 päivää viikossa. Niiden käytön odotetaan olevan yhtä helppoa kuin muissa hakupalveluissa (esim. Google) ja odottamiskynnys on matala ("high expectancy/low patience")¹⁷. Verkosta ei myöskään etsitä vain tietoa, vaan verkossa liikkumiseen suuntaudutaan elämyshakuisesti.

Palvelua voidaan tarjota paikan päällä kirjaston asiakaspalvelussa, puhelimitse, tekstiviestein, sähköpostitse tai erilaisina vuorovaikutteisina palveluina tai itsepalvelutoimintoina verkossa. Asiakkaat myös käyttävät näitä kanavia rinnakkain, mikä näkyy esimerkiksi Eduskunnan kirjaston asiakkaille tehdyssä verkkopalvelukyselyssä.

Asiakaspalvelu muotoutuu yhä useammin monikanavaiseksi.

Räätälöidymmat tuotteet ja kohderyhmäkohtaiset palvelut ovat tulossa tarpeellisiksi¹⁸. Yksinkertaisimmillaan rajatulle asiakaskunnalle voidaan rakentaa erillisiä käyttöliittymiä tai sivustoja. Tarjolla on myös yhä enemmän erilaisia personoinnin menetelmiä palvelujen tai käyttöliittymien soveltamiseen kohderyhmittäisiin tai henkilökohtaisiin tarpeisiin.

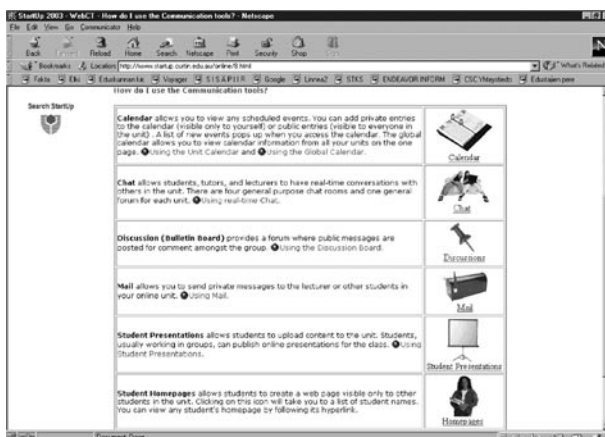
Asiakkuuden huomiointi ja analyttisempi seuranta on lähitulevaisuudessa yhä tarpeellisempaa. Asiakaskunnan liikkeitä ja tyytyväisyyttä on seurattava entistä tarkemmin. Menetelminä asiakkaiden tarpeiden huomioimisessa voitaisiin käyttää hyväksi mm. tilastoja ja käyttäjätutkimuksia sekä käyttäjien mukaan ottamista palvelujen suunnitteluun.

NEUVONNAN JA KOULUTUKSEN LISÄÄNTYVÄ TARVE

Tiedonhakupalveluiden, tiedonlähteiden ja niihin liitännäisten lisäpalvelujen kirjo on nykyisellään runsaampi kuin koskaan. Tämän kehityksen myötä tarve tiedonhallinnan koulutukseen ja neuvontaan on jatkuvasti kasvanut.

Verkkokoulutuksen ja -neuvonnan laajentamiseen on tarjolla runsaasti vaihtoehtoja. Koulutuksen ja neuvonnan tueksi voidaan tuottaa erilaisia oppaita ja koulutusaineistoja verkkoon.

Kirjastojen neuvonta- ja tietopalveluissa ovat myös yleistymässä erilaiset vuorovaikutteiset sovellukset, kuten lomake-, sähköposti- tai chat-pohjaiset palvelut. Kehittyneimpiä sovelluksia ovat integroidut tieto- ja neu-



*Integroitua neuvontapalvelua on tarjolla esim. MIT:n kirjastossa
(<http://libraries.mit.edu/research/ask/ask-general.html>)*

vontapalvelut ja e-Learning-teknologioihin pohjautuvat koulutuspalvelut, joissa voidaan yhdistellä erilaisia verkkoviestinnän välineitä ja sisältöjä.

Kirjastojen verkkoneuvonnalla toivotaan yksinkertaisia hyönte: selkeyttä, helppoutta, oleellisen tiedon valikointia ja aineiston laadun arviointia.

Verkon kautta saatava koulutus, opastus ja neuvonta kuuluvat asiakkaiden toiveisiin. Esimerkiksi Eduskunnan kirjaston suorittamassa asiakaskyselyssä, jossa vastaajat ilmoittivat kaipaavansa koulutusta, opasteita ja neuvontaa ensi sijassa verkon kautta.

Helsingin yliopiston kirjaston asiakaskyselyyn (2002) vastaajat puolestaan esittivät täsmennetympiä toiveita neuvonnalle, kuten yksinkertaisia hakupolkuja, yhteen koottuja opasteita ja suoria linkkejä keskeisiin tiedonlähteisiin. Näiden rinnalle kaivattiin myös kirja-arvosteluja ja vinkkejä sekä muita julkaisujen laatua arvioivia palveluja.¹⁹

LAAJENTUVA SISÄLTÖTUOTANTO

Kirjastojen tarjoama verkkotieto on laajentunut kokoelmatietokannoista erilaisiin elektronisiin aineistoihin ja kirjastojen omaan sisältötuotantoon. Samalla painettuja- ja arkistoaineistoja sekä kuvaa ja ääntä on voitu hyödyntää ja yhdistellä uusin tavoin.

Kuva- ja ääniaineiston ominaisuuksiin ja viestinnälliseen käyttöön kirjastoissa ollaan vasta tutustumassa. Monipuolinen visuaalisten keinojen (taitto, valokuvat ja video) hyväksikäyttö verkkosivustoilla, koulutuksen ja neuvonnan aineistoissa voi oleellisesti lisätä näiden käytettävyyttä. Visuaalisin keinoin elävöitetään viestiä, tuetaan nopeampaa oppimista ja havainnointia ja luodaan oppimisen tukea käyttäjäkunnalle, joka ei ole tekstiorientoitunut.

Sisältötuotanto tuo mukanaan uusia tiedonhallinnan, tiedon tallennuksen ja sisällönkuvailun kysymyksiä ja menetelmiä.

Yhteiskäyttöisyyden varmistamiseksi suunnittelussa on pyrittävä erityisesti järjestelmien välisien yhteyksien varmistamiseen, yhtenäisiin tiedonhakutapoihin sekä yhteiskäyttöisiin metadataformaatteihin ja sisällönkuvailun käytäntöihin.

Uudenlainen konteksti tiedon tallennukseen ja hallintaan on tulossa ”älykkään internetin” tai Semanttisen Webin kehityksen myötä. Käytännössä tietojärjestelmien ja sisältöjen yhteentoimivuus pyritään varmistamaan yhä syvemmin ja tehokkaammin samalla, kun sisältöjen hallintaan kytketään älykkäämpiä ohjelmia. Semanttisen Webin keskeisenä pyrkimyksenä onkin yhdistää erilaisia kehittyneitä tiedonhaun välineitä yhtenäisemmin kuvailtuun tietoon, jolloin ”yhä älykkäämmät järjestelmät käsittelevät yhä älykkäämmin esitettyjä tietoja”.^{20, 21}

Semanttisen Webin keskeisiksi standardeiksi ovat muodostumassa Dublin Core, RDF ja XML, joiden pohjalta pyritään järjestelmien ja tietosisältöjen yhteentoimivuuteen.

Dublin Core (DC) kehitettiin aikanaan verkkoaineiston kuvailuun soveltuvaksi kansainväliseksi metadataformaatiksi. Kirjastot ovat hyödyntäneet formaattia mm. aihehakemistojen, elektronisten julkaisujen, digitoitujen aineistojen ja verkkosivujen kuvailuun²². Suomessa formaattia on sovellettu esimerkiksi asiakirjojen kuvailuformaatin (JHS 143) perustaksi²³.

Uusien formaattien ja elektronisten aineistojen myötä kirjastojärjestelmissä pitkään käytössä olleesta *MARC*-formaatista ollaan nyt pyrkimässä eroon ja tutkimassa tiedon muuntamisen mahdollisuuksia lupaavampiin muotoihin. Esimerkiksi Library of Congress on selvittämässä mah-

Aineistotyyppien laajentuminen kuvaan, äänen ja multimediaan avaa kirjastoille laajoja mahdollisuuksia viestinnän tehostamiseen.

dollisuuksia muuntaa MARC-tietueita XML-yhteensopivaan MODS-formaattiin.²⁴

XML on verkkoaineistojen hallintaan yleistymässä oleva tiedostomuoto, merkinäkieli ja rakenteellisen julkaisemisen väline, jonka avulla kuvailaan verkkodokumentin rakenne. Saman rakenteen pohjalta dokumentista voidaan tuottaa ulkoasultaan erilaisia muotoja eri tarkoituksiin.²⁵ XML helpottaa monikanavaista julkaisemista ja Semantic Web-sovelluksien rakenne perustuu sen käyttöön (syntaksi)^{20,21}. Myös julkishallinnon portaalien tiedon esitysmuodoksi suositellaan nykyisellään XML:ää²⁶.

Sisällönkuvailu Semanttisen Webin ympäristössä perustuu RDF-standardiin (semantiikka). Yksinkertaistaen RDF laajentaa sisällönkuvailun ulottuvuuksia aiheen kuvailusta mm. toiminnan ja prosessien kuvailuun. Uudesta tavasta jäsentää ja kuvailla julkaisujen sisältöä puhutaan ontologi-^{20,21}. Ontologioiden tueksi kaivataan yhä yleiskäyttöisempiä kansainvälisiä sanastoja tai luokituksia. Verkkoaineistoille näitä ei tällä hetkellä ole, mutta kehitys näyttäisi kulkevan kohden yhtenäisempiä, kansainvälisiä ja monikielisiä sanastoja.

Kehitystyö Semanttisen Webin suuntaan edellyttää tietojen sovittamista XML- ja RDF-muotoisiksi sekä sisällönkuvailun yhtenäistymiskehityksen seuraamista.

LISÄÄNTYVÄ YHTEISTYÖ JA KONVERGENSSI

Kirjastojen palvelut pohjautuvat yhä useammin alueelliseen, kansalliseen ja kansainväliseen verkostoitumiseen ja yhteistyöhön. Yhteistyöllä saadaan suoria tai prosessien rationalisointiin perustuvia kustannussäästöjä, synergiaetuja, vaikuttavuutta ja näkyvyyttä. Usein yhteistyö mahdollistaa kehityshankkeet, joihin yksittäisellä kirjastolla ei olisi osaamista, eikä resursseja.

Yhteistyön rinnalla puhutaan usein tieto- ja viestintäorganisaatioiden konvergenssista eli toimintojen yhteensulautumisesta.

Yhteistyö on laajentumassa myös kirjastoalan ulkopuolelle ja muuttamassa muotoaan. Esimerkiksi lisääntyneessä kirjastojen, museoiden, arkistojen ja kustantajien välisessä yhteistyössä voidaan puhua myös toimintojen yhteensulautumisesta eli konvergenssista.

Kirjastot ovat usein suuntautuneet myös tiiviimpään yhteistyöhön ke-

hysorganisaatiossaan tyypillisimmin tiedotus ja tietohallintoyksikköjen kanssa. Nämä yhteistyön suunnat ovat myös laajentaneet kirjastotyön sisältöä erityisesti viestinnän ja tiedonhallinnan alueille.

Suomessa verkkopalveluihin liittyvää kansallista yhteistyötä on tehty jo vuosia toisaalta yliopistokirjastojen ja ammattikorkeakoulukirjastojen kesken ja toisaalta yleisten kirjastojen kesken. Kehityksen suuntana on edelleen näiden eri kirjastosektorien välisen yhteistoinnin vahvistuminen.

Kansallinen koordinointi selkeyttää kirjastojen välistä työnjakoa, yhtenäistää työvälineitä ja säästää resursseja. Yhteistyöhankkeet vaikuttavat laajalti kirjastojen verkkopalveluihin. Ne ulkoistavat osia työprosesseista ja tuovat käyttöön yhteisiä periaatteita ja menetelmiä. Samalla palveluiden ohjaus ja kehittäminen siirtyy osin yhteishankkeisiin, mikä vaikuttaa kirjastojen johtamiseen ja kehittämiseen. Yhteiset tekniset ratkaisut vaikuttavat myös muille kirjastotyön alueille. Ne edellyttävät muun muassa yhteentoimivia ratkaisuja tallennusformaattien käytössä ja sisällönkuvailussa sekä aihealoittaista palvelujen ja aineistojen koordinoitua.

Lähivuosien keskeisiä hankkeita on Kansalliskirjaston koordinoima projekti, jossa kirjastojärjestelmät (Voyager), tiedonhakuportaali (Metalib/Nelli) ja digitaalisten objektien hallintasovellus (DOMS), yhdistetään ns. triangelirakenteeksi. Rakenne tuo yhteiset välineet kirjastojen kokoelmätietokantojen ja elektronisten aineistojen sekä julkaisujen ja asiakirjojen hakuun ja hallintaan. Järjestelmä on kansainvälisestäikin vertaillen ainutlaatuinen.¹⁰

Hankkeissa pyritään yhä useammin kohden yhteisiä tai yhteentoimivia tietojärjestelmiä ja tiedonhaun välineitä sekä yhteistietokantoja ja -hankintoja.

Uudet palvelut

Kirjastojen mahdollisuudet perinteisiä kirjastopalveluja täydentäviin tai niihin liitännäisiin lisäpalveluihin ovat laajat.

Kirjastojen verkkopalvelujen kehittämiselle saadaan suuntaa esimerkiksi julkishallinnon verkkopalvelustrategiakoulutuksessa esitellystä ”kuulalaakerimallista”. Perustuotteen menekin vähentyessä mallissa etsittiin ratkaisua perehtymällä asiakkaan tapaan käyttää kuulalaakereita. Menestyk-

sellinen toimintamalli löytyi tarjoamalla palvelupaketti, jossa kuulalaakerin ohella löytyi käyttöön tarvittavia muita osia ja asennustukea.

Kirjastojen lisäpalveluilla voisi olla samankaltainen merkitys. Aineistojen tietokantoihin kokoamisen ohella on yhä tarpeellisempaa painottaa aktiivista ja valikoivaa tietoaaineistojen esille tuomista ja niiden jalostamista käyttäjille sopivaan muotoon.

Esimerkiksi aihe- ja teemakohtaisilla palveluilla voidaan aineistoja tuoda lähemmäksi asiakkaita. Kysyntää olisi myös verkkoaineiston laatua arvioiville palveluille, kuten kirja-arvioinneille ja vinkeille²⁷.

Tiedon valikointia ja käyttöä voidaan aktiivisesti tukea esimerkiksi erilaisilla uutuus-, seuranta- ja ajankohtaispalveluilla.

Aineistojen innovatiivisesta käytöstä ja niiden temaattisesta ja ajankohtaisuusarvon hyödyntämisestä löytyy erinomaisia malleja myös monien kirjastojen ja museoiden näyttelytoiminnasta. Painetuja ja elektronisia aineistoja eri muodoissa voitaisiin hyödyntää esimerkiksi verkkonäyttelyinä.

Verkkopalvelujen ideoinnissa voisi hyödyntää ”nettikulttuurissa” suosion saaneita palvelukanavia ja innovaatioita ja kehittää niiden pohjalta sovelluksia kirjastoympäristöön. Mahdollisuuksiin voi kuulua esimerkiksi verkkokeskustelua (chat), pelejä, tekstiviestejä tai sähköpostia hyödynnäviä sovelluksia.

Uusia palveluja voidaan kehittää myös asiakaskunnan erityistarpeista käsin ja kohderyhmäpalveluina. Esimerkiksi Toronton yliopiston kirjaston my.library-sovellus sovitettiin opettajille kohderyhmäpalveluksi, jonka avulla heille rakennettiin erillisiä ”lukulistoja” tai ”aineistosivustoja”.

Lisäpalveluja voitaisiin kehitellä myös tuottamaan ratkaisuja kirjaston käytön erityistilanteisiin tai -ongelmiin eli sitoa palvelut prosesseihin. Esimerkkinä tämän ajattelutavan pohjalta kehitetystä uudesta palvelusta toimii Helsingin kauppakorkeakoulun kirjaston ”graduklinikka”, joka kehitettiin, kun huomattiin, että opiskelijoiden opinnot alkoivat jumiutua gradun tekemiseen.

KAUPALLISTUMINEN JA MAKSULLISUUDEN ONGELMAT

Verkkopalvelujen kehityksessä on näkyvissä lisääntyvä palvelujen ja tietosisältöjen kaupallistuminen. Laadukas verkkotieto on usein maksullisissa tietokannoissa. Aiemmin ilmaisten hakupalveluiden ja tiedonhaku-

portaalien liitännäispalveluiksi on myös tullut yhä enemmän kaupallisia osuuksia.

Kirjastojen kannalta laajempi maksullisuuteen liittyvä kysymys on tiedon saatavuus. Millaista maksullista verkkotietoa kirjaston käyttäjille suuntaudutaan hankkimaan ja millainen tieto tulee verkossa pysymään julkisena ja maksuttomana? Aika ajoin nousevaksi kiistakysymykseksi on noussut myös tiettyjen julkisin varoin tuotettujen tietojen maksullisuus kansalaisille.

Kirjastot ovat lähteneet hakemaan ratkaisuja maksullisten verkkoaineistojen hankintaan yhteishankinnoista muodostaen hankintakonsortioita.

KANSAINVÄLISTYMISEN VAIKUTUKSET

Kirjastoilla on kasvavia paineita kansainväliseen yhteistyöhön ja verkkopalvelujen kansainvälisen kehityksen jatkuva seuranta on erittäin tärkeää. Alan kehitys on nopeaa ja määräytyy usein kansainvälisistä standardeista ja käytännöistä käsin.

Eduskunnan kirjastossa kansainvälistymisen vaikutukset ja vaatimukset ovat lisääntyneet erityisesti Suomen EU:hun liittymisen jälkeen. EU:n lainsäädäntöön liittyvä aineisto on tullut yhä keskeisemmäksi kirjaston neuvonta- ja tietopalvelulle. Lisääntyvä hallinnollinen yhteistyö ja maakohtaisen vertailutiedon tarve laajentaa myös verkkopalvelujen käyttäjäkuntaa muiden maiden parlamentteihin, parlamenttikirjastoihin ja keskushallintoon.

Verkkopalvelujen käytettävyyden, kansainvälisen aineiston käytön ja yhteydenpidon kannalta kielitaidolla ja käännöstyöllä on jatkuvasti lisääntyvä merkitys. Uusia mahdollisuuksia olisi esimerkiksi kieliteknologian sovellusten, kuten termipankkien, käännöstiedostojen, kielentarkistus- ja käännösohjelmien kokeilussa.

Kirjastot toimivat yhä useammin mukana erilaisissa kansainvälisissä hankkeissa tai yhteistyöverkostoissa.

Monikielisyyden tukea tarvitaan verkkopalveluissa yhä enemmän.

TEKNISEN KEHITYKSEN SUUNNAT



Verkkopalvelujen monipuoliselle kehittämiselle on Suomessa erittäin hyvät mahdollisuudet. Internet-yhteydet ovat yleistyneet ja niiden käyttäjien määrä on tasaisessa kasvussa, matkapuhelinten määrä on erittäin korkea ja laajakaistayhteydet ovat yleistymässä.

Tieto- ja viestintätekniikan osuus bruttokansantuotteesta on noussut miltei kaksinkertaiseksi vuosien 1995–2001 välisenä aikana (5,7–11,1).

Nykyinen kehitys näyttää kuitenkin epävakalta ja nopeimman kasvun vaihe näyttää olevan ohi. Uusi talous, jossa informaatioteknologian hyödyntäminen, globalisaatio ja yritysten verkostoituminen kietoutuvat toisiinsa, on yleisesti osoittautunut monimuotoiseksi ja arvaamattomaksi elinympäristöksi.

Yritysten ja tuotteiden konvergenssin eli yhteensulautumisen rinnalla näkyvissä on myös keskittymiskehitys, jossa parhaiten pärjäävät pienet ja erikoistuneet tietotekniikkayritykset sekä suuret kansainväliset yritykset²⁸.

Verkkopalvelujen kehitykseen vaikuttavat teknisten ja taloudellisten edellytysten lisäksi käyttäjien valinnat. Innovaatioiden käyttöönotto on monilta osin käyttäjien käsissä, sillä vasta uuden välineen leviäminen laajamittaiseen tai laajalti vaikuttavaan käyttöön tekee niistä huomioonotettavan.

Digitaalinen talous on tuonut tuotteille ja yrityksille entistä kovemman kilpailun ja lyhyemmän elämän sekä aiheuttanut palvelujen ja tuotteiden eriytymisen yhä kapeammille asiakassektoreille.

LISÄÄNTYVÄ KAPASITEETTI JA PIENET KANNETTAVAT ÄLYKKÄÄT LAITTEET

Verkkopalvelujen lähitulevaisuuden kehitystrendeille leimallisia piirteitä ovat nopeus, kapasiteetin laajentuminen, langattomuus, laitteiden pieneminen, älykkyyden lisääntyminen, monikanavaisuus, teknologioiden yhteensulautuminen ja niiden yhteisvaikutusten ennustamattomuus.

Laitekannan kehittymisen ja ohjelmistojen uusiutumisen ennakoidaan edelleen olevan nopeaa. Esimerkiksi massamuistien kapasiteetin ennustetaan laajentuvan kymmenkertaiseksi seuraavassa 3 vuodessa, mikropiirien kapasiteetin 5 vuoden sisällä ja langattoman verkon 10 vuodessa²⁹.

Laitekehitys on kulkemassa kohden yhä pienempiä, langattomia ja kan-

nettavia laitteita. Laitteet ja ohjelmat ovat sulautumassa eri tavoin toisiinsa (konvergenssi) ja ympäristöön (embedded) ja Internet yhteydet integroituvat erilaisiin laitteisiin. Puhutaankin ”kaikkialla läsnäolevasta” (ubiquitous computing) tietojenkäsittelystä.^{29, 30}

Laitteiden ja teknologioiden kirjo avaa runsaasti näkymiä, joiden yhteisvaikutuksia on vaikea arvioida. Mahdollisuudet luovaan uusien ja olemassaolevien teknologioiden (langattomuuden, sähköpostin, tekstiviestien, kuvan/äänen/videon, tiedonhaun, puheentunnistuksen, paikannuksen, kännyköiden, PDA-laitteiden ja hälyttimien) hyödyntämiseen ja kokeiluihin kirjastoissa ovat laajat.

Monikanavaisuus, jossa samoja palveluja ja sisältöä voi käyttää erilaisin päätelaittein, kuten web-selaimen, sähköpostin, matkapuhelimen, uusien langattomien laitteiden tai digi-tv:n kautta, on yhä laajeneva trendi myös julkishallinnon verkkopalveluissa²⁶.

Medioiden rinnakkais- ja yhteiskäyttö voi vaikuttaa myös uusin tavoin. Esimerkiksi TV-ohjelmien yhteyteen on luotu interaktiivisuutta tukevia verkkopalveluja, joissa ohjelmiin voi liittyä verkkokeskustelua, äänestyksiä ja kommentointia tai niiden kautta voidaan vaikuttaa ohjelman sisältöihin. Ohjelmien pohjalta tuotetut vuorovaikutteiset verkkopalvelut voivat myös ennustamattomalla tavalla muotoutua omaksi tarinakseen. Moni-mediaympäristössä palvelukanavat voivat siis monin tavoin kietoutua toisiinsa; muodostua toistensa jatkumoksi ja täydentää toisiaan.

Tuotteiden, prosessien ja järjestelmien älykkyys on lisääntymässä ja sen vaikutukset tulevat tuntumaan laajalti, sillä useat sovellukset tulevat olemaan yleiskäyttöisiä. Keskeisinä kohteina on pidetty käyttöympäristöön ja käyttäjän toimintaan sopeutuvia sovelluksia, paikantamista ja tunnis-

tamista tukevia järjestelmiä, virtuaalimalleja sekä etädiagnosoinnin ja etätoiminnan mahdollistavia sovelluksia.³¹

Semanttisen webin tulevaisuuden visiot, jossa tavoitetaan järjestelmien välistä yhteentoimivuutta, sisältöjen yhtenäistä kuvailua ja älykkäi-

den sovellusten hyödyntämistä, täydentävät näitä näköaloja pidemmällä tähtäimellä. Kirjastoissa älykkäiden sovellusten voidaan ennakoida tuovan lisäarvoa esimerkiksi tiedonhakuun ja uuden tiedon seurantaan.

Tulossa ovat yhä tehokkaammat välineet tietosisältöjen analysointiin ja paikantamiseen sekä tietojärjestelmien suunnitteluun ja etähallintaan.

KIRJASTOJEN TIETOJÄRJESTELMIEN INTEGROITUMINEN, UUDET JULKAISUMUODOT JA VIDEOTEKNOLOGIAN, PELIEN JA VERKKOKESKUSTELUN TULO

Tämän strategian kannalta keskeisiä ovat kirjasto- ja informaatioalan lähitulevaisuuden tekniset innovaatiot, joita olen koonnut pohjautuen LITA:n (Library and Information Technology Association) puolivuositain tuottamiin Top Technology Trends -ennusteisiin, sekä Stephen Abrahamin esitykseen ”10 Trends that will rock your library world” (2002)¹⁷.

Kirjastojärjestelmät ovat laajentumassa informaatiojärjestelmien suuntaan kattamaan viitetiedon ja metadatan rinnalla erilaisia elektronisia aineistoja. Järjestelmien väliset yhteydet ovat tulossa yhä joustavammiksi ja eri kirjastojen kokoelmiin päästään yhä useammin yhteis- tai monihakujen kautta.

Kirjastojärjestelmien kehitys näyttäisi kulkevan kohden sisäistä ja ulkoista integraatiota.

Tietojärjestelmien välistä yhteistoimintaa tukevat uudenlaiset välineet. Z39.50-standardin avulla on mahdollistettu kirjastojärjestelmien välinen yhteentoimivuus, mutta tämän rinnalle on tullut viime vuosina ”edistyneitä linkityksen tekniikoita” (advanced linking intelligence).

Open URL-tekniikalla voidaan luoda tietojärjestelmien tai yksittäisten dokumenttien välille erillisiä linkkejä. Näitä on sovellettu käyttöön esimerkiksi eräänlaisina elektronisten aineistojen lisähakuominaisuuksina, kuten ”hae lisää tietyin kirjoittajan julkaisuja” (toisesta järjestelmästä) tai ”hae julkaisuja samasta aiheesta” (toisesta järjestelmästä).

Tiedonhaun välineisiin on kehitteillä ”älykkäitä”, tekoälyn tutkimusta (AI) soveltavia ohjelmia. Ohjelmat voivat esimerkiksi hakea uutta tietoa asiakkaan aiemmista hakutavoista ja tuloksista oppien. Hakutulosten valikointia ja hahmotettavuutta voidaan helpottaa esimerkiksi automaattisen luokittelun tai visuaalisten käyttöliittymien avulla. Tulosten jatkoksittelyä voidaan avustaa tuottamalla tiivistelmiä ja raportointia ja jakelua avustavin välinein.³²

Tiedonhakuun liitännäisiä välineitä ovat myös uudet käännöspalvelut, joiden automatiikka on kokeilemisen arvoista. Suuntaa-antavatkin käännökset voivat olla hyödyllisiä ja nopeuttaa käännöstyötä, vaikka aiwan tarkkoihin tuloksiin ei päästäisikään. Pikakäännöksiä ja niiden kyt-

kirjaston my.library ja my.alert palveluissa (<http://www.library.utoronto.ca/mylibrary/>) asiakas voi koota oman valikoimansa elektronisia lehtiä ja kirjoja, linkkejä web-sivuille ja hakulausekkeita. My.alerts-palvelussa voidaan lisäksi rakentaa asiakkaille henkilökohtaisia aiheprofileja ja niihin perustuvia hakuja, joiden uusista tuloksista ilmoitetaan asiakkaalle säännöllisesti.

Asiakkaiden yksilölliset vaatimukset ovat lisääntyneet. Yhä räätelöidymmät tuotteet ja kohderyhmien määrittely ovat tulleet tarpeellisiksi⁵¹.



University of Toronton personoidut palvelut: my.library & my.alerts (<http://www.library.utoronto.ca/mylibrary/>).

Personoituja uutuuspalveluja tarjotaan nykyisellään myös kustantajien palveluihin liitännäisinä, joita on koottu yhteen esimerkiksi Sheffieldin yliopiston alerting/current awareness -sivustolla (<http://www.shef.ac.uk/library/elecjnls/ejxcas.html>). Personoituja palveluja on yhä useammin tarjolla myös kirjastojärjestelmien, portaalien ja julkaisujärjestelmien yhteydessä.

Kirjastokäyttöön voisi tuottaa myös tiedotukseen tai tiedonhaun opetukseen soveltuvia pelejä. Esimerkkeinä voi tässä mainita Englannin parlamentin opiskelkäyttöön tarjoaman tietokilpailun tai pelin (<http://www.explore.parliament.uk/>). Tampereen yliopistossa on puolestaan kehitelty tiedonhakupeli, jonka avulla voidaan opettaa tiedonhaun menetelmiä ja niiden vaikutuksia (<http://www.info.uta.fi/qpa/libqpa/>).

Pelit, verkkokeskustelu, ryhmätyön välineet ja videon ja äänen käyttö tarjoavat uusia sovellusmahdollisuuksia myös kirjastojen palveluille.



Englannin parlamentin opetuskäyttöön tarjoama tietokilpailu/peli (<http://www.explore.parliament.uk/>).

Verkkokeskustelusta on kokeiltu erilaisia malleja. Pidemmälle kehittynyt sovellus löytyy esimerkiksi Virtual Reference Services-palvelusta (<http://www.lssi.com/>), joka on luonteeltaan ns. integroitu neuvontapalvelu. Lssi.com -palvelussa verkkokeskustelua voidaan täydentää yhtäaikaaisella selailulla (collaborative browsing), jolloin kirjastonhoitaja voi havainnollisesti avustaa asiakasta askel askeleelta Web-sivujen selailussa ja tiedonlähteiden valinnassa.³³

Videoita, samoin kuin kuvaa ja ääntä erillisinä, on käytetty verkossa moneen tarkoitukseen. Videosovelluksia voidaan käyttää esimerkiksi opetuksen tukena, kokouksissa, suunnittelussa, ideoinnissa ja ongelmanratkaisussa.

Videolähetyksiä voidaan tarjota myös muiden viestintäkanavien rinnalla. Esimerkiksi amerikkalaisten yliopistojen konsortio tarjoaa ResearchChannel-portaalin kautta luentoja ääni- tai videolähetyksinä.

Parlamenttiympäristöissä on avattu mahdollisuuksia seurata istuntoja ja valiokuntien keskusteluja verkon kautta (esim. www.parliamentlive.tv/).

e-Learning-teknologioita eli oppimista tukevia sovelluksia voitaisiin soveltaa koulutukseen ja neuvontaan.

E-Learning -sovelluksissa yhdistellään usein monia edellä mainittuja teknologioita. Esimerkiksi suomalaisilla yliopistoilla ja ammattikor-



ResearchChannel-portaalin kautta luentoja ääni- tai videolähetyksinä. (<http://www.researchchannel.org>).

keakouluilla on tähän mennessä kokemusta pelien, videoneuvottelun, keskustelun (chat) ja ryhmätöön välineiden yhdistelmästä verkko-opetuksen tukena³⁴.

Oppimisen tuki voi sisältyä myös kirjastosovelluksiin. Esimerkiksi aiemmin mainittu Lssi.com-palvelu tukee myös virtuaalisten kokousten ja koulutustilaisuuksien järjestäminen verkossa. Chat-pohjaisessa koulutustilaisuudessa tietosisältö voidaan esitellä PowerPoint-esityksenä, sen pohjalta voidaan keskustella ja lopuksi keskustelu voidaan kokonaisuudessaan koota ja lähettää osallistujille sähköpostina.³³

Abram mainitsee kirjastoille lupaavina eLearning-työkaluina erityisiin opetustilanteisiin tuotetut sovellukset, kuten esityksiin ja luentoihin (Presentation Management Systems), kursseihin (Course Management Systems) tai muun oppimateriaalin (Learning Management Systems) tuottamiseen ja hallintaan kehitetyt sovellukset¹⁷.

E-kirjat ovat tehneet tuloaan jo vuosia, mutta nykyisellään niitä pidetään yhä varteen otettavimpina vaihtoehtoina. Suomalainen sähköisten tietokirjojen kirjakauppa on avattu tänä syksynä (<http://www.eweline.fi>) ja kirjastot ovat tehneet e-kirjoilla kokeiluja.

Sisältötuotantoa laajentavat yhä helpommat julkaisemisen välineet (self publishing) (ks. <http://www.writing-world.com/selfpub/FAQ.html>). Blo-



Librarians on kirjastoammattilaisten asiantuntijakäyttöön sovellettu verkkopäiväkirja (<http://www.librarians.org>).

git eli verkkopäiväkirjat ovat osoittautuneet erityisesti nuorten ja verkko-asiantuntijoiden uudeksi keskustelumuodoksi, mutta niillä olisi soveltuvuutta myös asiantuntijakäyttöön uutisvirtojen tai teemojen jatkuvaan käsitteelyyn. Monissa maissa kirjastot ovat kokeilleetkin verkkopäiväkirjoja erilaisiin tarkoituksiin (ks. <http://www.libdex.com/weblogs.html>).

Käytettävyyden ja asiakastytyväisyyden parantamiseen on tarjolla systemaattisempia välineitä, kuten käyttäjakeskeisen suunnittelun eli User Centered Design.

Käyttäjien näkökulma voidaan verkkopalvelujen suunnittelussa huomioida käyttäjakeskeisen menetelmän (UCD) avulla. UCD ei sinänsä edusta erityisen uutta ajattelua, mutta tuo standardoidun ja systemaattisen välineen verkkopalvelujen suunnitteluun. Menetelmässä otetaan käyttäjät tiiviimmäksi ja aktiiviseksi osaksi jo suunnitteluprosessissa. Jatkuva arviointi ja vaiheiden toisto tarvittaessa kuuluvat menetelmän periaatteisiin.

EDUSKUNNAN KIRJASTON
VERKKOPALVELUJEN
NYKYTILA JA TAVOITTEET



Verkkopalvelutyön tavoitteet ja kohderyhmät ovat johdettavissa Eduskunnan kirjaston tehtävistä organisaationa. Kirjaston toiminnan suunnat määräytyvät pääasiassa Eduskunnan kirjastoa koskevasta laista, kirjaston ja eduskunnan kanslian ohjesäännöstä sekä Kirjasto ja kanslia -raportin uusista viestinnällisten tehtävien määrittelyistä käsin.

Laki rajaa verkkopalvelujen kannalta kirjaston asiantuntemuksen alueet sekä palvelujen kohderyhmät.³⁵

Ohjesääntö täsmentää kirjaston toiminnan jakautumisen eri palvelukokonaisuuksiin. Vastuu verkkopalveluista kuuluu ohjesäännön mukaan sisäiseen palvelun alueelle, jonka palvelukokonaisuuteen sisältyy ”vastata kirjaston tietohallinnosta siltä osin kuin se ei kuulu tietohallintotoimistolle”, mikä käytännössä tarkoittaa verkkopalveluja. Sisäisen palvelun kokonaisuuteen sijoittuvat johdettava tietoasiantuntija (verkkopalvelut) ja verkkopalveluasiantuntija.³⁶

Työnjako verkkopalvelujen osalta ei kuitenkaan ohjesäännössäkään ole aivan selkeä, sillä myös neuvontapalvelujen ja tietopalvelujen alueelle kuuluu myös huolehtiminen kirjaston verkkopalveluista ”sovitun työnjaon mukaisesti”.

Eduskunnan kirjasto on organisaationa ollut ns. erillishallintoyksikö vuodelta 2001 alkuun saakka. Tällöin kirjasto siirtyi osaksi eduskunnan kansliaa. Kirjasto yhdistyi samalla tieto- ja viestintäyksikön kokonaisuuteen, johon kuuluvat eduskunnan ”viestinnälliset” yksiköt: kirjasto, sisäinen tietopalvelu ja tiedotus.

Kirjaston tehtäväkenttä määriteltiin organisaatiomuutoksen yhteydessä uudelleen. Painopiste siirtyi kansalaispalvelujen, verkkopalvelujen ja julkaisutoiminnan alueille. Edelleen verkkopalveluille annettiin laadullisia kehittämistavoitteita, kuten käytettävyyden ja viestinnällisyyden lisääminen sekä kansalaispalvelujen laajentaminen.^{37, 38}

Muutos toi myös verkkopalveluihin työnjaollisia vaikutuksia. Tehtävänjako sisäisen tietopalvelun ja kirjaston välillä muotoiltiin uudelleen. Verkkopalvelujen osalta sisäisen tietopalvelun työ keskittyi kansanedusta-

Lain mukaan Eduskunnan kirjasto palvelee eduskuntaa, toimii eduskunnan keskusarkistona sekä julkisena oikeudellista tietoa, yhteiskuntatietoa ja eduskuntatietoa välittävänä keskuskirjastona.

jien, avustajien ja eduskunnan virkamiesten palvelemiseen, kun taas Eduskunnan kirjaston verkkopalvelut suunnataan ensi sijassa ulkoisille asiakkaille ja kansalaisille.

EDUSKUNNAN KIRJASTON TUOTTAMAT VERKKOPALVELUT

Eduskunnan kirjaston julkiset verkkopalvelut on otettu käyttöön vuonna 1995. Kirjaston verkkopalvelut kiinnittyvät pääosin kirjastojärjestelmän, linkkitietokannan sekä kirjaston julkisten ja sisäisten verkkopalvelujen ympärille.

Kirjastojärjestelmä on kirjaston ydinpalveluita, jonka avulla tuotetaan kirjaston kokoelmatietokantaa.

Kirjastojärjestelmää käytetään laajalti hyväksi tiedonhaussa, lainauksessa, kirjojen hankinnassa ja varastonoutopyyntöjen käsittelyssä. Asiakkaille on verkkokäyttöön lisäksi tarjolla itsepalvelu-uusinta ja -varaukset sekä uutuusluettelo ja mobiilipalvelu.

Kirjaston julkisiin verkkosivuihin sisältyy tiedotuksellisia ja vuorovaikutuksellisia palveluja sekä itsepalvelutoimintoja. Sivuilta löytyvät tiedonhaun keskeiset välineet, kuten kokoelmatietokanta (Selma), linkkitietokanta (ELKI) ja sisällönkuvailussa hyväksikäytetty asiasanasto (EKS). Näi-



Eduskunnan kirjaston julkiset verkkosivut.

tä täydentävät erilliset listat kirjastoon tulevista lehdistä ja tietopalvelun käyttämisestä maksullisista tietokannoista.

Uutuuksia voi seurata kokoelmatietokannasta, linkkitietokannasta ja EU-uutuusluettelon kautta. Viikon vinkki -palvelulla otetaan esille keskeisiä uusia julkaisuja.

Mobiilipalvelujen avulla voidaan käyttää kirjastojärjestelmää ja esimerkiksi tilata viikottainen uutuuksivinkki tekstiviestinä.

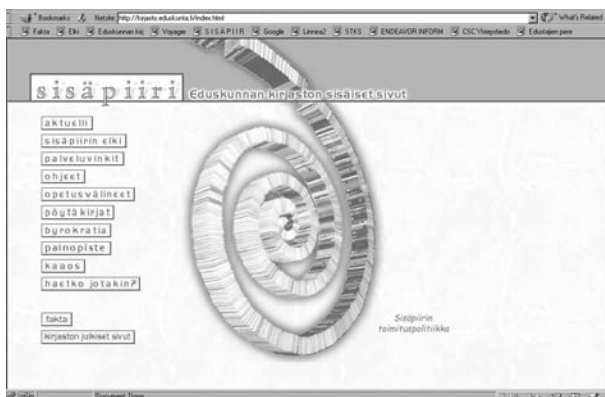
Koulutusta ja neuvontaa tukevat palvelujen ja palvelupolitiikan oppaat verkkosivuilla. Lisäksi on koottu FAQ-lista asiakkaiden useimmin esittämistä palveluihin liittyvistä kysymyksistä. Rajattuun jakeluun kansanedustajille ja avustajille on tuotettu kirjaston käyttööpas CD-ROM-muotoisena.

Kirjaston sisäisille verkkosivuille on koottu laajasti ja monipuolisesti kirjaston hallinnollista ja tiedotuksellista aineistoa päivittäisen työn tueksi ja laajempaa suunnittelua varten. Sivuilta löytyvät mm. tapahtumakalenteri ja päivittäistiedotteet, kokousten pöytäkirjat, hallinnolliset ohjeet, tilastot ja suunnitelmat sekä prosesseihin ja toimintapolitiikkaan liittyvät ohjeistot, aikataulut ja vastuualueet ja -henkilöt. Koulutuksen ja kirjaston esittelyjen tueksi sivuille on liitetty myös tilaisuuksiin liittyviä esityksiä.

Verkkokoulutusta tukemaan on laadittu yhdessä valtioneuvoston tietopalvelujen kanssa lainsäädäntöaineistoon liittyvä koulutuspaketti.



*Eduskunnan kirjaston yhdessä valtioneuvoston tietopal-
velujen kanssa laatima lainsäädäntöaineistoon liittyvä
koulutuspaketti (käytössä Valtioneuvoston Intranetissa).*



Eduskunnan kirjaston sisäiset verkkosivut.

Sisäisten ja julkisten verkkosivujen ongelmana on ollut niiden rakenteen hajoaminen ja käyttöliittymän vanhentunut ulkoasu, ja verkkosivut on näiltä osin uudistettava.

Kirjaston verkkosivujen kokonaisuudistus on parhaillaan erillisenä hankkeena meneillään, mihin kytkeytyy runsas joukko uusia verkko palveluja ja laajamittaisia sisällöllisiä uudistuksia. Kirjaston sisäiset sivut edellyttäisivät myös pikaista kokonaisuudistusta vähintäänkin sisällöllisen rakenteen osalta.

KIRJASTON VERKKOPALVELUJEN ORGANISOINTI

Kirjaston organisaatiomuutoksesta seurasi uusi työnjako myös kirjaston ja eduskunnan tietohallinnon välillä. Kirjaston laite- ja ohjelmistohankinnat sekä niihin liittyvä tuki ja koulutus ovat yleisiltä osiltaan siirtyneet eduskunnan tietohallintoon. Esimerkiksi Intranet- ja tietokantapalvelimen hallinta siirtyi tietohallinnolle, missä puolestaan palvelimien hallinta on ulkoistettu.

Kirjaston rooli on nykyisellään rajautunut sisältötuotantoon sekä kirjastojärjestelmän ja muiden kirjaston erillisövellostusten hallintaan, kehittämiseen ja soveltamiseen kirjaston käyttöön.

Kirjastojärjestelmän palvelimen hallinta on puolestaan korkeakoulukirjastojen yhteisen projektin kautta siirtynyt CSC:lle (Tieteen tietotekniikan keskus).

Sisältötuotanto ja aineiston käsittely verkkoon

kattaa laajan tehtäväkentän. Tehtäviin voi sisältyä mm. aineistojen valintaa ja hankintaa, aineiston tuottamista, tekijänoikeusasioita, tietoturva-asioita, luettelointia ja sisällönkuvailua, tiedostohuoltoa, dokumentaation ja koulutusmateriaalin tuottamista, sopimuksien ja laskujen käsittelyä, testausta sekä ongelmanratkaisua ja käytön tukea.

Kirjastolla on myös sovellusten hallintatehtäviä, erityisesti kirjastojärjestelmän ja siihen liitännäisten sovellusten yhteydessä. Koska palvelut ja niihin liittyvät sovellukset kehittyvät jatkuvasti, mikä merkitsee uusien ohjelmaversioiden käyttöönottoa, ohjelmien uusiin toimintoihin perehtymistä ja käyttöliittymien suunnittelua. Systeeminhoidon asiantuntemusta siis tarvitaan edelleen.

Verkkopalvelut ovat kirjastossa monialaisia ja niitä toteutetaan kaikissa kirjaston palvelukokonaisuuksissa. Karkeasti ottaen palveluja suunnittelevat ja kehittävät pääosin verkkopalvelun asiantuntijat, tietokantojen tuotantoon osallistutaan kokoelmapalvelussa ja verkkotiedon käytön, neuvonnan ja koulutuksen kanssa työskennellään neuvonta- ja arkistopalvelussa sekä tietopalvelussa.

Tiedotteita ja muuta verkkosivujen sisältöä tuotetaan kuitenkin kaikissa palvelukokonaisuuksissa ja erillispalveluja tai tuotteita on rakennettu tarvekohtaisesti. Lisäksi verkkosivuilla on erillinen arkiston palveluja esittelevä ja arkistoaineistoa hyödyntävä kokonaisuus.

Verkkopalveluiden tuottamista ja ylläpitoa kirjastossa koordinoi verkkopalvelutiimi. Tiimiin kuuluvat ensisijassa verkkopalveluiden suunnittelu- ja koordinoititehtävissä toimivat työntekijät, johtava tietoasiantuntija, verkkopalveluasiantuntija, verkkopalveluamanuenssi ja verkkopalveluneuvoja, jotka myös kuuluvat eri palvelukokonaisuuksiin.

Verkkopalvelujen tuottamiseen osallistuvien vastuita on pyritty jakamaan ja rajaamaan tehtäviä ja asiantuntemuksen alueita toisiaan täydentäviksi. Kirjastojärjestelmän suunnittelua ja tukea on jaettu toiminnoittain eri henkilöille esimerkiksi tiedonhaun, hankinnan ja luetteloinnin, lainauksen, tilastojen, systeeminhoidon ja Web-käyttöliittymän osalta.

Tietoturva sekä käyttöoikeuksien ja salasanojen hallinta on keskitetty yhdelle vastuuhenkilölle. Verkkosivujen päivitys- ja ylläpitotyö on ha-

Verkkopalvelutiimi seuraa ja käynnistää kehittämishankkeita ja -toimenpiteitä sekä pitää yhteyttä tietohallintoon järjestämällä yhteisiä kokouksia säännöllisin väliajoin.

jautettu ja siihen osallistuu muitakin kuin verkkopalvelutiimiin kuuluvia työntekijöitä. Kirjaston julkisilla ja sisäisillä sivuilla on nimetyt tekniset ja sisällölliset vastuuhenkilöt.

Kirjaston verkkopalveluja tuottaessa on hyödyllistä, että työssä yhdistyvät sisältö- ja verkkopalveluosaaminen. Tyypillisesti se tarkoittaa, että hankkeella tulisi olla kiinnekohta ja edustaja niistä palvelukokonaisuuksista, joita suunniteltavat toiminnot koskevat. Käytännössä joustavuutta kuitenkin tarvitaan, sillä työryhmät ja tiimit on myös pidettävä kooltaan toimivina.

Verkkopalveluihin liittyviä projekteja seurataan projektistauksen avulla, jota päivitetään verkkopalvelutiimin kokouksissa. Listaukseen on koottu kehysorganisaation sisäiset yhteistyöprojektit sekä kirjaston erillishankkeet. Kirjaston käyttämät ohjelmat ja sovellukset on koottu ns. sovellussalkkuun. Tietohallinto koordinoi kirjaston käytössä olevien laitteiden hallintaa ja tukea.

Palvelujen kehittämisessä on käytetty tarpeen mukaan hyväksi ulkoisia konsultteja, jos asiantuntemusta ei ole löytynyt kirjastosta tai tietohallinnosta.

Verkkopalveluosaamisen tukeminen ja välittäminen laajemmin kirjaston henkilökunnalle on myös tarpeellista.

Kirjaston henkilökunnan tietoteknisestä peruskoulutuksesta on huolehdittu velvoittamalla koko henkilökunta osallistumaan atk-ajokorttikoulutukseen. Henkilökunnalle on myös järjestetty verkkokirjoittamisen kurssi vahvistamaan verkkoviestinnän taitoja.

Väline- ja palvelukohtainen koulutus on kirjastossa hyvin järjestetty. Eduskunnassa yleisessä käytössä olevien ohjelmien osalta koulutustarjonnasta on huolehtinut tietohallinto. Uuden kirjastojärjestelmän käyttöönoton yhteydessä koko henkilökunta osallistui työtehtäviinsä liittyviin koulutusjaksoihin. Lisäksi muista kirjastossa käytettävistä tiedonhaun ja tiedonhallinnan välineistä ja niiden uusista piirteistä on järjestetty koulutusta, tiedotusta tai tietoisuuksia.

Kirjaston verkkopalveluihin liittyvä väline- ja palvelukohtainen koulutus on hyvin järjestetty.

Uusiin ohjelmiin, tiedonlähteisiin, formaatteihin ja verkkopalvelujen kehityssuuntiin on myös saatu koulutusta yhteistyöhankkeiden, kuten LINNEA2-konsortion kautta. Valtioneuvoston tieto-

palvelut ovat myös järjestäneet myös aktiivisesti verkkopalveluihin liittyviä koulutustilaisuuksia ja tietoiskuja.

Yleisempään verkkotietoon ja -palveluihin liittyvien taitojen koulutukseen olisi kehittämistarvetta. Tarvetta olisi myös henkilökohtaisia osaamisalueita vahvistavaan koulutukseen sekä ns. tulevaisuusosaamiseen, jossa perehdytään verkkopalvelujen kehityssuuntiin ja uusien välineiden ja menetelmien mahdollisuuksiin.

Verkkopalvelujen kehittäminen on pääasiassa hanke- ja projektityötä. Kehityshankkeisiin ja yhteistyöryhmiin osallistuminen vahvistaa samalla niihin osallistuvien asiantuntemusta, sillä työ sisältää välineisiin ja menetelmiin liittyvää koulutusta ja kehitystyötä. Usein olisi toivottavaa, että hankkeissa ja yhteistyössä hankittu asiantuntemus saataisiin kirjastossa välittymään laajemmin henkilökunnalle esimerkiksi tietoiskujen avulla.

YHTEISTYÖSSÄ TEHTÄVÄT VERKKOPALVELUT

Eduskunnan kirjasto toimii organisaationa osana eduskunnan tieto- ja viestintäyksikköä. Kirjasto tuottaa itsenäisesti verkkopalveluja mutta myös yhteistyössä tieto- ja viestintäyksikön muiden yksiköiden kanssa. Esimerkiksi tiedotuksen kanssa yhteistyössä on osallistuttu uutisruudun rakentamiseen ja sisäisen tietopalvelun kanssa suunniteltu verkkotiedonhaun kehittämistä.

Eduskunnan sisäinen verkkopalveluyhteistyö on muilta osin moninaista ja pääosin hankekohtaista. Kirjasto on ollut mukana useissa koko taloa koskevilla hankkeilla, kuten edustajien perehdyttämiskoulutusmateriaalin tuottamisessa verkkoon, tietoturvan kehittämisessä, toimistojärjestelmien käyttöönotossa ja tietohallinnon linjauksen tuottamisessa. Hankkeiden käynnistäjänä on yleensä ollut tietohallinto. Erillisissä hankkeissa on yleensä mukana kirjaston johdon nimeämä edustaja.

Eduskunnan sisäisen yhteistyön koordinointi verkkopalveluiden osalta toteutuu usealla tasolla. Johtotasolla kehitystä ohjataan ja seurataan tietohallinnon johtoryhmässä. Tiedotuksellisia palveluja on koordinoitu verkkopalvelun yhteistyöryhmässä, jossa on myös kirjaston edustaja. Kirjaston ja tietohallinnon välisiä yhteisiä hankkeita ja ajankohtaisia tehtäviä käydään

läpi säännöllisesti erillisissä verkkopalvelutiimin ja tietohallinnon kokouksissa. Kirjasto on osallistunut myös tietohallinnon ns. tuotantokokouksiin, joissa seurataan eduskunnan ulkoistettujen palvelujen toimivuutta.

Kehysorganisaation verkkopalveluhankkeissa keskitytään talon sisäisten tietojärjestelmien yhteensovittamiseen ja kehittämiseen sekä kansalaisille suunnattujen verkkopalvelujen tuottamiseen.

Verkkopalveluihin liittyvää yhteistyötä tehdään myös ulkoisten yhteistyökumppaneiden kanssa, joista tärkeimmät ovat valtioneuvoston tietopalvelut, korkeakoulukirjastot, yleiset kirjastot ja koulut. Yhteistyökumppanuuksien ei tarvitse, eikä pitäisi rajoittua näihin, vaan verkkopalveluita ja niistä tiedottamista voisi joustavasti kanavoida esimerkiksi kansallisiin julkishallinnon verkkotapah-tumiin ja portaaleihin.

YHTEISTYÖKUMPPANI	HANKE TAI VERKOSTO
Valtioneuvoston tietopalvelut	Verkkokoulutusmateriaali, yhteistyössä kehitetyt tietojärjestelmät (ELKI), koulutus ja kehittäminen
Korkeakoulukirjastot ja tieteelliset kirjastot	Kirjastojärjestelmäyhteistyö (LIN-NEA2), maksullisten verkkoaineistojen hankinta (FinElib), yhteinen linkkikirjasto (Virtuaalikirjastoprojekti)
Yleiset kirjasto	Infokioskit, yhteinen verkkotietopalvelu
Koulut, eduskuntatiedotus (tiedotuksen vetämät hankkeet)	Eduskunnan historia (multimedia), EdusNet (Internet- ja CD-ROM-palvelu)

Yliopistojen kirjastojen välisessä yhteistyössä ollaan etenemässä yhä voimakkaammin yhtenäisen kirjastoverkon suuntaan Kansalliskirjaston toimialan laajentumisen myötä. Yhteistyöhankkeisiin kuuluvat erityisesti yhteiset tai yhteentoimivat tietojärjestelmät ja portaalit, aihealoittainen palvelujen ja aineistojen koordinointi sekä yhteistyö verkkoaineistojen hankinnoissa ja tuottamisessa.

Eduskunnan kirjaston edustajia on tähän saakka ollut mukana kirjastojärjestelmän suunnittelussa ja ylläpidossa (LINNEA2-yhteistyö), elektronisten aineistojen hankintatyöryhmissä (FinElib) sekä linkkitietokantoja yhteen kokoavassa Virtuaalikirjasto-projektissa.

Valtioneuvoston tietoammattilaisten välisessä verkostossa (Valtipa) yhteistyö on ollut vakiintunutta, toimivaa ja tehokasta. Verkostolla on kevyt ja liikkuva organisaatio ja konkreettiset kehittämistavoitteet. Eduskunnan kirjasto on yhteistyössä kiinteästi mukana.

Valtipan piirissä on suunniteltu yhteisiä tietojärjestelmiä, pyritty verkkopalvelujen koordinointiin yhteisissä käyttöliittymissä, hankittu yhdessä maksullisia verkkoaineistoja sekä järjestetty koulutusta verkkopalveluihin liittyvistä teemoista.

Valtipan yhteistoiminnan viime vuosien tavoitteissa paino on ollut asiakirja-aineistojen hallinnassa sekä ministeriöiden julkaisutoiminnan ja tiedonhaun välineiden kehittämisessä. Erityisinä kehittämisen kohteina ovat yhtenäinen sisällönkuvailu ja metadata (XML) sekä osaamisen kehittämisen verkkojulkaisemisen ja verkkotiedonhakujen alueilla.

Valtipan lähivuosien tavoitteissa painottuvat Valtioneuvoston sisäisten tietojärjestelmien yhteentoimivuuden ja tietosisältöjen yhteiskäyttöisyyden tehostaminen sekä tietopalvelujen yhä syvempi integrointi valtioneuvoston sisäisiin prosesseihin. Uusia toimintamalleja on luotu esimerkiksi kehittämällä hallitusohjelman tietotukea. Julkisten verkkopalvelujen kehittämistä pidetään tärkeänä, jolloin palvelujen käytettävyyteen ja saatavuuteen myös panostetaan.³⁹

Verkkopalveluja ja tiedon avointa ja julkista saatavuutta painottavina yleiset kirjastot ovat yhä tärkeämpiä yhteistyökumppaneita Eduskunnan kirjastolle eduskuntatiedon välittämisessä kansalaisille.³⁰ Yleisten kirjastojen kanssa tehtävässä yhteistyössä ei tähän saakka ole ollut samankaltaisia pysyviä rakenteita kuin Valtipan ja yliopistojen kirjastojen kanssa, vaan yhteistyö on ollut hankekohtaista.

Maakuntakirjastoihin on välitetty käyttöön Eduskuntatietoa esitte-

Yliopistojen kirjastojen välinen yhteistyö on ollut hyvin organisoitua ja tuonut mukanaan synergiaetuja erityisesti elektronisten aineistojen hankintaan ja tietojärjestelmien ylläpitoon.

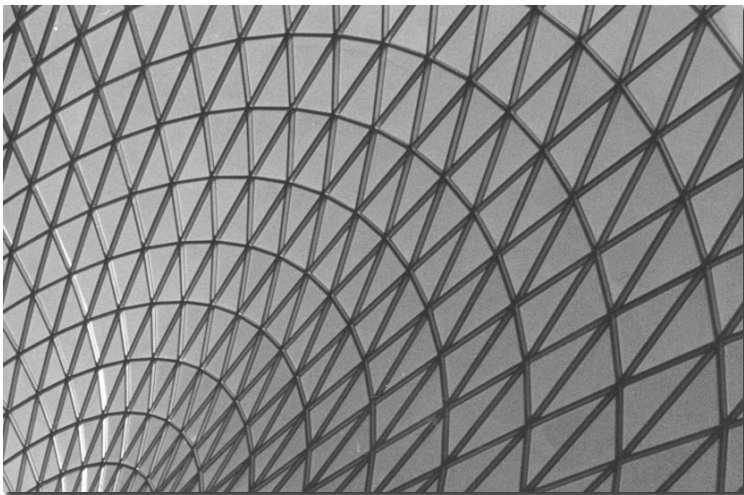
Yleisten kirjastojen lähitulevaisuus painottuu hybridikirjastokehitykseen sekä kansallisen ja alueellisen yhteistoiminnan organisointiin.

levät infokioskit. Lisäksi on liitetty kirjastojen yhteisen portaalin kautta (kirjastot.fi) tarjottavaan verkkotietopalveluun. Tiiviimpi yhteistyö esim. Kirjastot.fi-portaalin kanssa olisi hyödyllistä uusien yhteistyöideoiden hahmottelemiseksi.

Eduskuntatiedon jakamiseksi ja kansalaispalvelujen edistämiseksi on yhteistyötä tehty lähinnä yleisten kirjastojen, koulujen ja kansalaisjärjestöjen kanssa – lisäksi on huomioitu keskeiset kansalaistietoa välittävät portaalit (suomi.fi, kirjastot.fi).

Koulujen ja kansalaisjärjestöjen kanssa kirjasto on osallistunut yhteistyöhön eduskunnan tiedotuksen vetämissä hankkeissa, joissa on suunniteltu opetuskäyttöön tarkoitettu eduskunnan esittely (EdusNet) sekä koottu Eduskunnan historia multimedian muotoon.

VERKKOPALVELUJEN KEHITYSTARPEET



TIETOHALLINTOLINJAUS

Eduskunnan tietohallinto vastaa suurelta osin teknisen infrastruktuurin tarjoamisesta kirjastolle.

Eduskunnan tietohallinnon linjauksessa vuosille 2002–2004 on määritelty eduskunnan tietoteknisiin valintoihin, ohjelmiin ja laitteisiin sekä niiden käytön tukeen ja koulutukseen liittyviä lähiaikojen tavoitteita.

Tietojärjestelmien keskeisiksi kehittämistavoitteiksi linjauksessa eriteltiin helppokäyttöisyys, toimintavarmuus, tietoturva, tuki ja koulutus, pitkäjänteiset elinkaaret, tietojärjestelmien koordinointi, yhteensopivuuden varmistaminen sekä integrointi (kokonaisarkkitehtuurin hallinta). Edelleen linjauksessa painotettiin, että on tarpeellista verkottua eduskunnalle keskeisten sidosryhmien kanssa ja ottaa huomioon kansallisen ja kansainvälisen yhteistyön mahdollisuudet.

Kirjaston kannalta keskeistä on pysyä mukana tiiviisti yhteisten sisäisten tietojärjestelmien sekä kansalaiskäyttöön tarkoitettujen palvelujen käytössä ja kehittämisessä.

Kirjaston kannalta erityisen tärkeitä ovat hankkeet, joissa kehitetään kansalaisille suunnattuja verkkopalveluja tai tiedonhallinnan välineitä, joita kirjaston toiminnassa voitaisiin hyödyntää.

Eduskunnan verkkosivujen käyttöliittymää tullaan uudistamaan lähivuosina ja käyttöön suunnitellaan otettavaksi uusi julkaisujärjestelmä, mikä on kirjaston kannalta erittäin tärkeä muutos. Kirjaston kannalta kiinnostavia tiedonhallinnan välineiden kehittämiskohteita ovat myös linjauksessa mainitut henkilö- ja ryhmäkohtaiset profiloinnit, personoidut palvelut sekä tehokkaampien menetelmien kehittäminen verkkotiedon haakuun ja seurantaan. Linjauksen erillishankkeista kirjaston toimintaan liittännäisiä ovat myös keskustelufoorumi sekä videokuvan ja äänen liittämisen eduskunnan tiedotukseen.

NEUVONTAPALVELUN STRATEGIA

Eduskunnan kirjaston verkkopalveluja ja niihin liittyviä kehittämistarpeita on perusteellisimmin pohdittu kirjaston edellisessä tietotekniikkalinjauksessa⁴⁰ sekä kirjaston neuvonta- ja arkistopalvelun strategiassa⁴¹.

Neuvonta- ja arkistopalvelujen strategia on näistä ajankohtaisempi, sillä siinä huomioitiin kirjaston organisaatiomuutos ja siitä nousseet toiminnan uudet tavoitteet.

Strategiassa esitettiin mm. tiedotuksellisen, koulutuksellisen ja ajankohtaisaineiston tuotantoa verkkoon kansalaispalvelujen tueksi sekä yhteistyötä ja koordinoitua eduskunnan tiedotuksen ja kansalaispalveluja tuottavien tahojen kanssa. Yleisemmin toiveita kohdistettiin vuorovaikutuksellisten palvelujen ja sähköisen asioinnin kehittämiseen.

Strategiassa ehdotettiin myös asiakasryhmille kohdennettujen palvelujen kehittämistä ja eriteltiin palvelujen keskeiset ulkoiset ja sisäiset asiakasryhmät oheisen taulukon mukaisesti. Lähestymistapaa on nyt hyödynnetty kirjaston verkkosivujen uudistamishankkeessa.

SISÄISET ASIAKKAAT	ULKOISET ASIAKKAAT
edustajat avustajat virkamiehet eduskuntaryhmät projektit työryhmät kirjaston henkilökunta	kansalaiset tutkijat opiskelijat tiedotusvälineet yritykset kirjastot ja tietopalvelut virastot ministeriöt

Verkkopalvelujen käytettävyyden parantamiseen ja asiakasnäkökulman huomioon ottamiseen kaivattiin myös panostamista. Tiedonhaun ja hallinnan menetelmien osalta esitettiin uusia apuvälineitä tiedon jalostamiseen, tiedonhakuun, seurantapalveluihin ja uutuusaineiston esille ottamiseen. Erillisenä toiveena esitettiin myös virtuaaliopasteita, millä ilmeisesti tarkoitettiin kirjaston tila- ja hyllyopasteiden tarjoamista verkon kautta.

ARKISTOPALVELUJEN STRATEGIA

Eduskunnan arkisto on kiinteä osa Eduskunnan kirjastoa ja hallinnollisesti osa neuvonta- ja arkistopalveluja.

Asiakirja-aineisto löytyy arkistosta alkuperäisasiakirjoina, painettuina

asiakirjoina, mikrokuvattuina ja lisäksi uusin asiakirja-aineisto on julkisesti haettavissa eduskunnan verkkosivujen kautta.

Verkkopalvelujen laajentamiselle arkistossa olisi runsaasti mahdollisuuksia. Aineiston valikoiva tai aikajaksottainen digitointi olisi luomassa tarpeellista pohjaa arkiston verkkopalvelujen laajentamiselle.

Arkistoaineiston teemakohtaista ja ajankohtaisuusarvoa voisi aktiivisemmin hyödyntää. Esimerkiksi juhlavuosia, ajankohtaisia tapahtumia tai julkisuuteen nousseita teemoja voisi taustoittaa ja elävöittää arkistoaineiston tuella. Aineistoa voitaisiin myös käyttää hyväksi enemmän verkkotiedotteiden yhteydessä tai tuottamalla näyttelyjä tai julkaisuja kokonaisuudessaan tai osin verkkoon.

Yhteistyön lisäämistä eduskunnan sisällä, mutta myös ulkopuolisiin sidosryhmiin pidettiin tärkeänä yhteisten toimintamallien luomiseksi ja resurssien säästämiseksi. Arkistojen välinen yhteistyö ei olekaan ollut yhtä kiinteätä kuin kirjastojen välinen yhteistyö.

Arkistojen käytössä ei esimerkiksi ole yhteisiä asiakirjojen kuvailu- ja hallintajärjestelmiä tai yhteisesti tuotettuja tietokantoja. Vuonna 2002 vain n. 37 %:lla arkistoista oli ylipäänsä käytössään asianhallintajärjestelmä sähköisen arkistoaineiston hallintaan. Sähköisten tietoaineistojen pitkäaikaissäilytys muodostaa vielä oman ongelmansa, jota asiankäsitteilyjärjestelmien hankinnassa ei useinkaan oltu huomioitu.⁴²

JULKAISUTOIMINNAN LINJAUKSET

Julkaisutoimintaa on eduskunnan kirjaston osalta arvioitu julkaisutoiminnan strategiassa, neuvonta- ja arkistopalvelun strategiassa sekä laajemmin eduskunnan julkaisutoimintaa kokoavassa selvityksessä (2002).

Julkaisutoiminnan organisointi on kokonaisuutena ollut hajanaista. Toiminta kaipaava yhteisiä tavoitteita, koordinoitua, kohdentamista asiakasryhmille sekä elektronisen julkaisemisen huomioitua ja kansalaisnäkökulman esille nostamista.

Julkaisutoiminnan uudelleen organisointia ja kehittämistarpeita selvennettiin yksityiskohtaisesti 2002 syksyllä valmistuneessa erillisessä selvityk-

Arkiston etä- ja itsepalvelukäytölle tarvitaan verkkopalvelujen tukea. Arkistoaineiston uudenlaista, esimerkiksi teemoihin tai merkkipäiviin liittyvää käyttöä verkossa tulisi myös edistää.

sessä. Selvityksessä koottiin ja eriteltiin eduskunnan julkaisutuotantoa ja julkaisutyyppejä.

Julkaisutoiminnan organisointia esitettiin sekä koordinoitavaksi, että hajauttavaksi siten, että toimitustyö ja varastointi säilyisi julkaisuja tuottavilla yksiköillä. Yhtenäisiä ratkaisuja ehdotettiin myös ulkoasuun, kieli-politiikkaan ja verkkojulkaisemiseen.

Julkaisujen sisällöllisiä painotuksia selkeyttämään ehdotetaan julkaisupolitiikan laatimista, mikä on juuri lähdössä käyntiin. Julkaisujen säilytystä ja jakelua pyritään yhtenäistämään yhteisellä julkaisuvaraston hallintajärjestelmällä, jota myös ollaan ottamassa käyttöön.

KIRJASTON TIETOTEKNIKKALINJAUS 1998–2000

Eduskunnan kirjastossa on koottu mittava katsaus kirjaston tietotekniikan kehityksestä alkaen 1970-luvulta ja päätyen kehittämislinjaukseen vuosille 1998–2000.

Linjauksessa hahmotettiin erityisen hyvin tiedon tuotannon olosuhteita, joissa toiminnan organisoinnilla, osaamisella, verkostoitumisella, yhteentoimivilla tietojärjestelmillä sekä tietosisältöjen laadulla, kattavuudella ja yhteiskäyttöisyydellä on keskeinen merkitys. Näillä tehtäväalueilla luodaan edellytykset verkkopalveluiden toimivuudelle nykyiselläänkin.

Linjauksessa tietosisällöille asetetut tavoitteet – helpokäyttöisyys, rakenteellinen yksinkertaisuus, ajantasaisuus, luotettavuus, hallittavuus, monikäyttöisyys, monipuolisuus, dynaamisuus – ovat edelleen päteviä tavoitteita tietokantatuotannolle ja soveltuvat laajalti myös muuhun sisältötuotantoon.

Tärkeimpinä kehittämiskohteina linjauksessa nähtiin erilaisten asiantuntijuuksien hyödyntäminen, henkilökunnan koulutus, tietoturvan parantaminen, tietosisältöjen ja järjestelmien yhteiskäyttöisyyden ja standar-

dienmukaisuuden huomiointi, linkkitietokannan perustaminen, pitkäjänteiset laitteistohankinnat sekä yhteistyö kehysorganisaation kanssa. Kaikkiin tässä mainittuihin kehittämiskohteisiin on tähän mennessä myös saatu ratkaisuja.

Linjauksen tavoitteet ja niiden pohjalta tehdyt ratkaisut ovat muodostaneet erittäin hyvän pohjan

Ratkaisuja kaivataan tietokantatuotannon ja laadunvalvonnan organisointiin uuden kirjastojärjestelmän ympäristössä. Arkistoaineiston digitointi edellyttäisi myös uusia suunnitelmia.

Eduskunnan kirjaston tietojärjestelmä- ja verkkopalvelutyölle. Toiminnan ympäristö ja haasteet ovat kuitenkin oleellisesti muuttuneet ja siksi niitä on arvioitava uudessa kontekstissa.

PROSESSIEN KEHITTÄMISTARPEET

Eduskunnan kirjastossa tehtiin vuonna 2000 toimintaprosessien kartoitus, jonka yhteydessä tuotiin esille runsaasti kehittämisideoita. Näistä valikoin tähän verkkopalveluihin liittyviä ja edelleen relevantteja ehdotuksia. Pääosin ehdotukset vahvistavat ja konkretisoivat jo edellä mainittuja kehitystarpeita.

Ajankohtaista aineistoa haluttiin nostaa näkyvämmiin esiin erityisesti uusien, talossa tuotettujen julkaisujen osalta. Asiakaspalvelua haluttiin tehostaa yhdistämällä asiasanasto tiedonhakuun sekä lisäämällä palvelujen kuvaukset verkkosivuille niin verkon kautta saatavista palveluista kuin kirjastossa paikan päällä tarjolla olevista palveluista.

Ehdotuksissa kaivattiin erityisesti tietosisältöä jalostavia palveluja sekä aineistoa arvioivia ja selvityspalveluja. Myös videoneuvottelua haluttiin ottaa kokeiltavaksi.

Sisältötuotantoa haluttiin selkeyttää ja varmistaa, ettei tehdä päällekkäistä tai turhaa tallennus- ja tietopalvelutyötä. Esimerkiksi tallennettavien tietojen hyödyllisyys haluttiin varmistaa ja tallennustyön rationalisointia omien ja yhteistietokantojen välillä toivottiin (ARTO-tietokanta).

Intranetia toivottiin täydennettäväksi edelleen työn tueksi tarvittavalla ohjeistolla, oppailla ja rekistereillä, kuten väline- ja osaamis- ja taitorekistereillä.

Yksittäisenä, mutta sinänsä laajana ongelmakenttänä koettiin verkkopalveluihin liittyvien sopimuksien solmiminen, joihin tarvittaisiin juridista tukea.

ASIAKASPALAUTE

Eduskunnan kirjastossa laadittiin verkkopalveluihin liittyvä asiakaskysely syksyllä 2002 kirjaston verkkosivujen uudistamishankkeen taustatiedoksi. Kyselyssä kerättiin tietoa verkkopalvelujen käytöstä, käytettävyydestä sekä koulutuksen ja neuvonnan tarpeesta.

Kyselylomake liitettiin kirjaston kotisivulle. Palautetta antoi n. 1,5 kuukauden aikana 28 kirjaston asiakasta. Valtaosa (64 %) vastaajista oli opiskelijoita tai tutkijoita.

Vastaajat tavoittivat ilmeisen hyvin kirjaston varsinaiset verkkokäyttäjät, sillä 96 % ilmoitti käyttävänsä kirjaston palveluja verkon kautta. Palvelujen käyttö näyttää kuitenkin monikanavaiselta. 57 % asiakkaista ilmoitti verkkokäytön rinnalla tulevansa käymään kirjastossa, ja yli 20 % käytti kirjastoa sähköpostin ja puhelimen välityksellä.

Käyttötavoiltaan vastaajat olivat varsin edistyksellisiä käyttäjiä. 93 %:lla oli käytössään nopeat tai kiinteät verkkoyhteydet ja 11 % käytti Internetiä langattoman laitteen, kuten matkapuhelimen, avulla.

Kirjaston verkkopalvelujen tärkeimpinä ominaisuuksina pidettiin selkeyttä, navigoitavuutta ("sivuilla helppo liikkua"), luotettavuutta sekä teknistä toimivuutta (yli 70 % piti hyvin tärkeänä), mikä on linjassa aiempien käyttäjätutkimusten kanssa¹⁶. Itsepalvelua piti hyvin tärkeänä 43 % ja verkkolomakkeiden käyttöä 36 % vastaajista.

Suosituimmiksi verkkopalveluiksi osoittautuivat kirjaston "ydinverkkopalvelut", kuten tietokannat, uutuuksien luettelo ja itsepalvelutoiminnot. Kirjaston käytetyimmät verkkopalvelut olivat:

▪ kirjaston kokoelmätietokanta (Selma)	79 %
▪ yhteystietojen tarkistus	75 %
▪ uutuuksien luettelo	46 %
▪ kirjaston linkkitietokanta	36 %
▪ itsepalvelutoiminnot	36 %

Kirjaston verkkosivuja pidettiin kouluarvosanalla mitattuna varsin käyttökelpoisina. 68 % käyttäjistä oli päätenyt erinomaiseen arvosanaan (9–10). Verkkopalvelujen osalta kiitettiin toistuvasti sivujen selkeyttä ja

toimivuutta. Muiden myönteisten termien joukossa olivat runsaus, nopeus, monipuolisuus, luotettavuus ja asiallisuus.

Moitteita kirjaston verkkopalveluille tuli eniten graafisesta ulkoasusta. Ulkoasua pidettiin ajastaan jälkeenjääneenä, epäselvänä, töhryisenä ja kaaottisena. Verkkodokumentteja ja linkkejä toivottiin lisää.

Toimintoihin ja palveluihin kaivattiin lisää erilaisia opasteita. Esimerkiksi lainojen itsepalveluusintaan verkon kautta ei ollut riittävästi opasteita ja varastonoutojen toiminnasta kaivattiin kuvausta. Hakupalveluista, tietokannoista ja niiden sisällöstä kaivattiin myös lisää selkeäkielisiä opasteita.

Koulutusta, opastusta ja neuvontaa toivottiin erityisesti verkon kautta: verkkokoulutuspaketteina, toimintokohtaisina opasteina tai käytön neuvontana sähköpostitse. Henkilökohtaista ohjausta pidettiin vähemmän tarpeellisena ja painettuihin aineistoihin oli vähemmän kiinnostusta. Luentoja asiakkaat eivät juuri kaipaa.

Itsepalvelutoiminnot kokosivat erityistä kiitosta. Arvostusta saivat myös linkkitietokanta, asiasanasto sekä hakutulosten suora lähetyksen kokoelmatietokannasta omaan sähköpostiin.

HENKILÖKUNNAN PALAUTE

Henkilökunnan palautteen keräämiseen käytettiin pohjana samaa asiakaskyselyä, mutta henkilökunnalta kysyttiin heidän omien mielipiteidensä rinnalla heidän havaintojaan asiakaskäytön ongelmista. Vastauksia saatiin 17 (52 työntekijää).

Verkkosivujen tärkeimpinä piirteinä mainittiin edelleen navigoitavuus, tekninen toimivuus, luotettavuus ja sivujen nopea avautuminen. Itsepalvelua pidettiin jokseenkin yhtä tärkeänä kuin asiakkaiden vastauksissa, mutta verkkolomakkeiden käyttöä arvostettiin asiakkaita vähemmän (12 %).

Verkkopalveluista käytetyimmät olivat kirjaston kokoelmatietokanta ja kirjaston linkkitietokanta. Palveluvalikoima tunnettiin kuitenkin paremmin ja sitä käytettiin laajalti. Henkilökunnan vilkkaassa käytössä olivat erityisesti ajankohtaisaineisto ja asiantuntijoiden ja kirjaston johtajan puheet ja luennot (94 %).

Kirjaston verkkosivuja pidettiin kouluarvosanalla mitattuna hyvinä, mutta arvosana jäi alemmaksi kuin asiakkaiden arvioissa (8–9). Henkilökunta tuntee paitsi palvelujen alan myös niiden puutteet.



Eduskunnan kirjaston linkkitietokanta (ELKI).

Verkkopalveluiden parhaimpina puolena pidettiin edelleen selkeyttä ja muiden myönteisten mainintojen joukosta löytyvät jälleen luotettavuus, asiallisuus, tietosisällön runsaus, käytön nopeus ja monipuolisuus. Henkilökuntaa miellytti näiden lisäksi sivujen visuaalinen rauhallisuus, kauneus ja johdonmukaisuus. ELKI-linkkitietokanta sai erillisistä palveluista eniten kehuja.

Ongelmana mainittiin useimmiten vanhentunut ulkoasu samoin kuin asiakaskyselyssä. Henkilökunta eritteli kuitenkin runsaasti hakuun ja löydettävyyteen liittyviä ongelmia.

Kokoelmätietokannan (Selma/Voyager) käyttöliittymää ei pidetty parhaana mahdollisena ja asiakkaille vaikeana. Esimerkiksi julkaisujen saatavuustietoja ei löydetä ruudulta. Lisäksi oikeudellisen aineiston etsimisessä on ollut vaikeuksia.

Kokoelmätietokannalle (Selma), linkkitietokannalle (ELKI) ja tietopalvelun aineistolle haluttiin lisää näkyvyyttä verkkosivuilla. Lisäksi tietokantojen lyhenteiden (Selma, ELKI jne.) käyttöä sivuilla ja hakemistossa moitittiin, sillä ne eivät välttämättä ole tuttuja asiakkaalle.

Itsepalvelutoimintojen käyttöön – lainojen uusintaan, varauksiin ja omien tietojen tarkistukseen – toivottiin parempaa ohjeistusta ja suora linkkiä kirjaston pääsivulta. Asiakkaat eivät myöskään ole erottaneet varausta ja varastonoutoa toisistaan ja näihin tarvittaisiin selvennystä. Lainojen uusinnassa verkon kautta on myös ollut epäselvyyksiä. Erityisesti lai-



Eduskunnan kirjaston kokoelmatietokanta (Selma).

nakiellossa oleville asiakkaille, joiden itsepalveluoikeudet on katkaistu, toivottiin ohjeita tilanteen selvittämiseen.

Kirjaston esitteitä ja oppaita kaivattiin sivuille pdf-muodossa. Opasteisiin toivottiin lisää havainnollisuutta ”rautalankaa väentämällä” eli animoinnin tai visuaalisuuden tuella. Tilakarttaa ehdotettiin sivuille ja hakemiston puutteisiin viitattiin esimerkiksi kirjaston yleisesittelyn osalta. Puhelinnumeroiden toivottiin myös löytyvän kirjaston verkkosivuilta yhdenmukaisesti.

Sisältöihin kaivattiin lisää historiallisia asiakirjoja ja arkistoaineistoa sekä oikeudellista tiedonlähteopasta. Artikkelien puuttumiseen uutuusluettelosta kiinnitettiin huomiota.

Yleisempiä huomioita sivujen rakenteesta ja toimintaperiaatteista esitettiin myös. Nykyisten verkkosivujen pääsivua pidetään liian täyteen ahdettuna ja kuviin ja ikoneihin liitettyjä hakutoimintoja on pidetty vaikeina käyttää. Ruotsinkielisille sivuille kaivattiin vastuuhenkilöä. Linkkitietokannan otsikoita puolestaan toivottiin yhtenäisesti suomenkielisinä.

Huolissaan ollaan myös sivujen uudistamishankkeesta, jotta se, mikä sivuilla on nyt toimivaa ei uudistuksessa jäisi jalkoihin. Uusilta sivuilta toivottiin edelleen erityisesti sivujen teknistä ”keveyttä” ja rakenteellinen selkeyttä, jotka asiakkaat ovat maininneet nykyisten sivujen parhaina piirtein.

Henkilökunnalta kysyttiin myös asiakkaiden kautta esille tulleista ongelmista verkkopalvelujen käytössä. Asiakkaiden yleisimmin esitettyihin kysymyksiin kuuluivat mm. verkko-osoitteisiin, kirjaston kokoelmatietokantaan, tietokantojen käyttöön, yksittäisiin dokumentteihin, aukioloaikoihin ja valtiopäiväasiakirjoihin ja säädöstiedonlähteisiin liittyvät ongelmat. Uusien asiakkaiden ongelmana mainittiin kokonaisuuden hahmottamisen vaikeudet, jolloin asiakkaat ”eivät tiedä, mistä aloittaa”.

Henkilökunnan koulutustarpeet koskivat lähinnä verkkopalvelujen tulevaisuuden suuntia ja uusia palveluja ja teknologioita, joista mainittiin esimerkiksi semanttinen web, personointi, portaalit, agentit, virukset, yksityisyyden suoja ja julkaisujärjestelmät. Lisäksi kaivattiin sisällöllistä koulutusta kirjaston edustamilta asiantuntemusalueilta.

Henkilökunnan toiveet jakautuivat tasaisemmin erilaisiin neuvonta- ja koulutusmuotoihin.

Koulutusta ja neuvontaa kaivattiin monin tavoin; asiantuntijoiden luen-
toina sekä omaehtoisen harjoittelun, verkkokoulutuspakettien ja toimin-
tokohtaisten opasteiden tukemana. Henkilökunta näyttää myös tietävän,
että kirjaston sisäistä asiantuntemusta voitaisiin koulutuksessa hyödyntää,
sillä 70 % vastaajista pitää tärkeänä tai hyvin tärkeänä sisäisiä luentoja.
Eniten kaivataan kuitenkin lisää toimintokohtaisia opasteita.

VERKKOPALVELUJEN UUDET SUUNNAT



Eduskunnan kirjaston visiona ovat asiakaslähtöiset, ajankohtaiset, avoimet, laadukkaat ja helppokäyttöiset verkkopalvelut, joilla tuetaan kansalaisten tiedollisia valmiuksia ja mahdollisuuksia osallistua päätöksentekoon. Kirjasto keskittyy erityisesti oikeudellisen, yhteiskunta- ja eduskuntatiedon välittämiseen.

Ydinpalveluja ovat sisältötuotanto sekä tiedonhakua, tiedonhallinnan koulutusta, neuvontaa tukevat verkkopalvelut. Sisältöjen valikointia, arviointia ja käyttöä tehostetaan lisäpalveluin.

Palvelujen ja sisältöjen tuotannossa hyödynnetään rinnakkain erilaisia palvelukanavia, painettuja ja elektronisia aineistoja sekä kuvaa ja ääntä.

Kansalaisten tiedonsaantia pyritään tukemaan panostamalla erityisesti verkkopalvelujen viestinnällisyyteen ja käytettävyyteen.

Yhteistyöllä pyritään synergiaetuihin, palvelujen ja tietosisältöjen yhteiskäyttöisyyteen ja yhteentoimivuuteen, parhaiden käytäntöjen ja innovaatioiden tunnistamiseen sekä osaamisen ja erityisasiantuntemuksen vahvistamiseen.

Palvelujen tuotannossa suuntaudutaan ennakoiden tulevaisuuteen, tuetaan henkilökunnan osaamista ja luovia työskentelykäytäntöjä.

PANOSTUS YDINPALVELUIHIN

- tiedonhaku
- neuvonta ja tiedonhallinnan koulutus
- sisältötuotanto
- aineiston saatavuus
- kirjastopalvelut (kuten lainaus)
- oikeudelliseen tietoon, yhteiskunta- ja eduskuntatietoon liittyvä tiedon välittäminen kiinnostavassa ja yleisesti ymmärrettävässä muodossa.

KANSALAISPALVELUT

- kansalaisten tietoyhteiskuntataitojen tukeminen
- kansalaisten tiedollisten edellytysten tukeminen päätöksentekoon osallistumisessa

LISÄARVOPALVELUT

- painetun ja elektronisen aineiston rinnakkainen hyödyntäminen
- aineistotyyppien monipuolinen hyödyntäminen (kuva, ääni, multimedia, arkistoaineisto)
- uutuus-, seuranta- ja ajankohtaispalvelut
- verkkotiedon arviointia tukevat palvelut
- aihealue- ja teemapalvelut (eduskuntatieto, oikeus, yhteiskuntatieto)
- kohderyhmäpalvelut
- monikielisyyden tuki
- palvelukanavien monipuolinen hyödyntäminen (verkkosivut, chat, sähköposti, tekstiviestit)

OSAAMINEN

- verkkopalvelujen kehityksen seuranta
- innovaatioiden nopea hyödyntäminen ja pilotointi
- luovien työskentelytapojen edistäminen
- joustavien työskentelymenetelmien ja -organisaation hyödyntäminen
- henkilökunnan osaamisen monipuolinen tukeminen

LAATU

- asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen
- viestinnällisyys
- saatavuus, käytettävyys ja saavutettavuus
- yhteentoimivuus ja yhteiskäyttöisyys
- toimintojen sujuvuus ja palvelujen integrointi prosessien tehostamiseen
- verkkopalvelujen laatuun liittyvien suositusten ja standardien huomiointi

YHTEISTYÖ

- verkkopalvelujen- ja sisältöjen koordinointi
- verkkoaineistojen yhteishankinnat
- verkkopalvelujen ja -sisältöjen yhteentoimivuus ja yhteiskäyttöisyys ja niiden liitettävyys yhteisjärjestelmiin ja hakupalveluihin
- synergia ja resurssien säästö
- osaamisen kehittäminen ja erityisasiantuntemuksen vahvistaminen
- innovaatioiden ja parhaiden käytäntöjen tunnistaminen ja käyttöönotto

EDUSKUNNAN KIRJASTON
VERKKOPALVELUJEN
KEHITTÄMISALUEET JA
TOIMENPITEET



Kirjaston palveluajattelu on verkkopalvelujen ja -aineistojen myötä monin tavoin muuttumassa.

Aineistot ovat laajentuneet ja monipuolistuneet painetuista julkaisuista elektronisiin julkaisuihin, kuvaan, ääneen ja multimediaan.

Verkkoaineistot eivät korvaa painettuja julkaisuja ja arkisto-aineistoja, vaan tulevat niiden rinnalle. Haasteena onkin hybridi- ja multimedia-kirjaston toteutuminen, jossa eri aineistotyyppiä hyödynnetään rinnakkain tarkoituksenmukaisesti käyttäjät tavoittaen ja heidän tarpeisiinsa vastaten.

Aineistojen ja palvelujen käyttötavat ovat muotoutumassa uudelleen. Kirjastoon tullaan asioimaan, mutta tämän ohessa palveluja käytetään verkon, puhelimen ja kännykän avulla. Rinnakkaisten palvelukanavien tarve on huomioitava verkkopalveluja tuotettaessa.

Kirjaston verkkopalveluille keskeistä on painettujen ja verkko-aineistojen välittäminen käyttäjille, minkä tueksi tarvitaan opastusta, neuvontaa ja tiedonhallinnan koulutusta verkkoon.

Tietosisältöjen aktiivinen esille tuominen, arviointi ja jalostaminen ovat tulossa yhä tärkeämmäksi osaksi työtä. Näiden uudentyypisten verkkopalvelujen avulla tuetaan tiedonhakua ja tiedon käyttöä.

Samalla verkkopalvelujen ja -sisältöjen vastavuus asiakkaiden tarpeisiin, laatu ja helppokäyttöisyys ovat tulleet vaatimuksiksi, joihin on panostettava.

Yhteistyön merkitys on lisääntymässä kirjaston toiminnassa niin kehysorganisaation sisäisten kuin ulkoisten yhteistyökumppaneiden kanssa. Erityisesti tarvitaan hyvin kohdennettua, synergiaetuja ja näkyvyyttä tuovaa ja tiedon haettavuutta tehostavaa yhteistyötä.

Yhteistyö tuo mukanaan vaatimuksia paitsi toimintatapoihin, myös työmenetelmiin. Erityisesti tämä näkyy tietojärjestelmien ja tietosisältöjen yhteiskäyttöisyyden ja yhteentoimivuuden vaatimuksina.

Eduskunnan kirjastolle esitetyt kehittämistoimenpiteet on seuraavassa koottu ja eritelty kriittisiä menestystekijöitä myötäillen – ydinpalveluiden,

Kirjaston palveluajattelu on kehityksen myötä muuttunut. Tietosisältöjen aktiivinen esille tuominen, arviointi ja jalostaminen ovat tulossa yhä tärkeämmäksi tärkeäksi osaksi työtä.

Kirjaston verkkopalvelujen tehtäväalue on edelleen laajentumassa viestintään ja koulutukseen.

lisäarvopalveluiden, tietojärjestelmien, laadun, asiakkuuden, osaamisen ja yhteistyön näkökulmista.

YDINPALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

Eduskunnan kirjaston verkkopalvelut ovat jo nykyisellään hyvällä tasolla. Julkisilla verkkosivuilla tarjotaan monipuolisia mahdollisuuksia kokoelmiin ja verkkoaineistojen käyttöön, koulutusaineistoja kirjaston asiantuntemusalueilta sekä opastusta ja neuvontaa palveluihin ja tiedonlähteisiin. Etäkäyttöä tuetaan myös erilaisin itsepalvelutoiminnoin.

Sisäisille verkkosivuille on koottu tiedotuksellista ja hallinnollista aineistoa. Yhteistyötä tehdään kehysorganisaation sisäisten ja ulkoisten kumppaneiden kanssa ja verkkopalvelujen ja -sisältöjen yhteiskäyttöisyys ja yhteentoimivuus pyritään varmistamaan monin tavoin.

Eduskunnan kirjaston kannalta keskeistä on panostaa sisältötuotantoon sekä neuvonnan, opastuksen ja tiedonhallinnan koulutuksen verkkopalveluihin erityisesti kirjaston asiantuntemusalueilla.

Tärkeää on myös hyödyntää tiedonhakua, aineiston valikointia ja käyttöä tehostavia lisäpalveluja. Näiden rinnalla tulisi huomioida kirjaston peruspalveluja, kuten lainausta ja kaukopalvelua tukevat verkkopalvelut, joihin on jatkuvan kehittämisen mahdollisuuksia erityisesti kirjastojärjestelmän kautta.

Opastuksen, neuvonnan ja tiedonhallinnan koulutusaineistojen tuottamiseen kirjaston asiantuntemusalueille tarvitaan panostusta. Kirjaston käytetyimpiin verkkopalveluihin ja asiantuntemusalueille tulisi tuottaa kattava opastuksen, neuvonnan ja koulutuksen tuki verkkoon. Tarpeellisiin aineistoihin kuuluvat mm. alakohtaiset koulutuspaketit, ajankohtaiset täydennyskoulutukset sekä tiedonlähteiden ja hakupalvelujen oppaat.

Keskeisten verkkopalveluiden ja niihin liittyvien oppaiden löytyvyyden, täydennyksen ja integroinnin tarve on ilmeinen.

Opasteita ja neuvontaa verkon kautta toivotaan erilaisin keinoin: sähköpostitse, palvelu- ja toimintokohtaisina opasteina. Keskeisten verkkopalveluiden opasteineen tulisi löytyä selkeän hakupolun kautta, kattavasti ja yhteen koottuna, jotta kirjaston etäkäyttäjillä on verkkopalveluille riittä-

vä tuki. Kirjaston julkisten verkkosivujen uudistamisen yhteydessä eri palvelukanavien kokoaminen yhteen olisi helposti toteutettavissa.

Uusia aineistotyyppejä, erityisesti elektronisia aineistoja ja niihin liittyviä lisäpalveluja sekä visuaalisuuden (grafiikka, valokuvat, videot) mahdollisuuksia tulisi kirjastossa käyttää hyväksi entistä laajemmin.

Eduskunnan kirjastossa maksullisia verkkoaineistoja on hankittu yhteistyössä valtioneuvoston tietopalvelujen ja kansallisen FinElib-konsortion kanssa. Maksuttomia verkkotiedonlähteitä on koottu erilliseen tietokantaan (ELKI).

Yhteistyötä verkkoaineistojen hankinnassa ja linkkitietokannan ylläpitoa on hyödyllistä jatkaa. Vaihtoehtoisia julkaisemisen ja hankinnan malleja tulisi näiden rinnalla kuitenkin seurata ja kokeilla käyttöön soveltuvin osin.

Laajakaistayhteyksien yleistyessä kuvaa, ääntä ja videota hyödyntävät palvelut löytävät yhä varmemmin käyttäjänsä. Aineistotyyppien laajentaminen on tärkeää paitsi verkkokäyttäjien tottumusten ja tekniikan mahdollisuuksien takia, myös niiden viestinnällisten ominaisuuksien takia. Esimerkiksi visuaalisuudella on keskeinen merkityksen palvelujen houkuttavuuden ja oppimisen välineenä; visuaalisin keinoin voidaan tehostaa tietosisäلتöjen muistettavuutta, luettavuutta ja nopeuttaa oppimista.

Opasteisiin on erikseen myös toivottu lisää havainnollisuutta, kuten visuaalisuutta tai animointia. Visuaalisuuden tukea voitaisiinkin hyödyntää erityisesti opasteisiin ja tilakarttoihin.

Kirjastolla on multimediaan erikoistunutta osaamista ja erilaisia kokeiluja on jo tehtykin esim. näyttelymateriaalien ja käyttöoppaiden tuottamisessa. Tekijänoikeudellisten kysymysten takia olisi yksinkertaisinta tuottaa aineistoa itse sekä hyödyntää arkistoa

Linkit eri palvelukanaviin, kuten puhelin-, sähköposti- ja tekstiviestipalveluihin sekä chatiin ja verkkoaineistoihin tulisi löytyä yhtenäisesti omasta osiostaan verkkosivuilta.

Videoita ja muuta kuva-aineistoa olisi hyödyllistä kokeilla esimerkiksi tiedotuksen, esittelyjen, neuvonnan ja koulutuksen tukena verkossa.

Videoneuvotteluun kirjastolla olisi jo mahdollisuus hyödyntämällä kehysorganisaation laitteita ja tiloja. Nämä mahdollisuudet tulisi ottaa huomioon esimerkiksi koulutustilaisuuksia ja tietoiskuja järjestettäessä.

Arkiston aineistojen käyttöä ja saatavuutta verkon kautta olisi syytä laa-

jentaa ja monipuolistaa. Arkistoaineistojen digitoinnin mahdollisuuksia tulisi selvittää ja liittää niitä verkkoon esim. aikajakoittain tai teemoittain. Arkistoaineistoja voitaisiin ottaa esille ja hyödyntää yhä monipuolisemmin esimerkiksi vuosi- ja juhlapäivien yhteydessä, jolloin niillä on ajan-kohtaisuusarvoa.

Painettujen ja elektronisten aineistojen rinnakkaiskäyttö tulisi muistaa. Painettua tekstiä voidaan käyttää esimerkiksi lähdeviitteinä, lainauksina tai osin tai kokonaan digitoituna.

Julkaisuja ja näyttelyjä varten kootut arkistoaineistot voitaisiin liittää verkkoon. Arvokkaita dokumentteja arkistosta voisi poimia erilliseksi ”arkiston aarteet” -palveluksi.

Digitoinnin mahdollisuudet palvelujen ja prosessien nopeuttajana tulisi käyttää hyväksi. Verkkoinaaineistoja voitaisiin hyödyntää esimerkiksi lainauksen ja kaukolainauksen tukena. Esimerkiksi

kaukolainauksessa aineistoja voidaan välittää kopiointia tehokkaammin asiakkaalle digitoidussa muodossa.

KANSALAISPALVELUJEN KEHITTÄMINEN

Palvelujen tuottamisessa on huomioitava kansalaispalvelujen näkökulma. Verkkopalvelujen käytettävyyttä, yleistä saatavuutta ja saavutettavuutta erityisryhmille ja eritasoisille oppijoille tulisi tukea. Verkkokäyttöä aloittelevia asiakkaita tulisi avustaa tarjoamalla verkossa myös heille sopivaa opastusta verkkopalvelujen käyttöön.

Monikielisyyden vaatimukset verkkopalveluissa ovat lisääntymässä. Kirjaston verkkosivusto ja verkkopalvelujen käyttöliittymät on keskeisiltä osiltaan käännettävä vähintäänkin ruotsin- ja englanninkielisiksi. Käännöstukea tarvitaan myös kirjaston erilaisille koulutus- ja esittelymateriaaleille sekä palvelu- ja käyttöoppaille verkossa.

Kansalaiskäyttöön suunniteltuja verkkopalveluja tulisi aktiivisesti markkinoida erilaisissa kansalaistiedotuksen, tietoyhteiskuntapalvelujen ja verkko-koulutuksen tapahtumissa.

Verkkopalvelujen esittely olisi hyödyllistä myös runsaasti yleisöä kokoavien kaupunkitapahtumien yhteydessä esimerkiksi Tieteiden yön tai Taiteiden yön yhteydessä.

Verkkopalveluja tuotettaessa on huomioitava palvelun saatavuus eri palvelukanavien kautta

(monikanavaisuus) sekä medioiden välisen vuoropuhelun ja rinnakkaiskäytön mahdollisuudet (monimedia).

TOIMENPITEET

- panostetaan verkkopalvelujen uusiin alueisiin, kuten sisältötuotantoon, tiedonhallinnan koulutuksen, opastuksen ja neuvonnan verkkopalveluihin
- varmistetaan, että kirjaston ydinpalveluille ja asiantuntemusalueiden tiedonlähteille ja hakupalveluille on etäkäyttöä varten kattavat opaste-, neuvonta- ja tiedonhallinnan koulutusaineistot verkossa
- tuotetaan kirjaston asiantuntemusalueilta tiedonhallinnan koulutuspaketteja (esim. tiedonlähteiden ja hakupalvelujen oppaita, ajankohtaista täydennyskoulutusta, ala- ja teemakohtaista koulutusaineistoa)
- seurataan tiiviisti kirjaston perustoimintoihin, kuten lainaukseen ja kaukolainaukseen liitännäisten verkkopalvelujen kehitystä, erityisesti kirjastojärjestelmäyhteistyön puitteissa
- pyritään verkkopalvelujen ja sisältötuotannon yhteiskäyttöisyyteen ja yhteentoimivuuteen (yhteisjärjestelmät- ja yhteiset käyttöliittymät, portaalit, formaatit ja sisällönkuvailu)
- perehdytään koulutuksen ja kokeilujen kautta tietojärjestelmien yhteentoimivuuden ja yhteiskäyttöisyyden uusiin vaatimuksiin tietojärjestelmäkehityksessä (tietojärjestelmien väliset linkityksen teknologiat, Semanttisen Webin vaatimukset)
- tarjotaan asiakkaille vaihtoehtoisia palvelukanavia kirjasto- ja etäkäyttöön (verkko, kännykkä/puhelin, kirjastossa käyminen)
- huomioidaan medioiden välisen vuoropuhelun ja rinnakkaisen käytön mahdollisuudet (esim. sähköposti, tekstiviestit, chat)
- laajennetaan osaamista erilaisiin elektronisiin aineistoihin ja niihin liitännäisiin uusiin verkkopalveluihin (esim. elektroninen lehdekierto)
- laajennetaan osaamista kuvaan, ääneen ja multimediaan, joista

perehdytään erityisesti erilaisten visuaalisten aineistojen mahdollisuuksiin (grafiikka, valokuva, video)

- hyödynnetään visuaalisia keinoja monipuolisemmin verkkopalvelujen graafisen ilmeen, houkuttavuuden sekä oppimisen ja havainnollistamisen tukena
- hyödynnetään visuaalisia opasteita ja tilakarttoja
- hyödynnetään kuva-aineistoa laajemmin tuottamalla sitä itse tai käyttämällä hyväksi arkistoaineistoa (mm. kirjaston käyttö- ja palveluoppaissa sekä neuvonnan ja koulutuksen verkkoaineistoissa)
- perehdytään videoiden hyödyntämisen mahdollisuuksiin verkossa (esim. koulutuksen ja esittelyjen tukena)
- perehdytään videoneuvottelun välineiden käyttöön ja hyödynnetään niitä tietoisuissa, seminaareissa tai konferensseissa
- panostetaan arkistoaineistojen monipuolisempaan verkkokäyttöön (esim. ajankohtais- ja teemapalvelujen yhteydessä, julkaisuissa tai näyttelyissä, ”arkiston aarteet”-palveluna)
- hyödynnetään rinnakkain verkkoaineistoa ja painettua aineistoa (esim. asiantuntemusalueiden tiedonlähteiden luetteloissa, lainauksina, viitteinä tai digitoimalla aineistoa)
- kokeillaan kaukopalvelun tehostamista digitoidun materiaalin avulla
- tuetaan verkkopalvelujen ja aineistojen saatavuutta, saavutettavuutta ja käytettävyyttä erilaisille käyttäjäryhmille ja eritasoisille oppijoille
- varmistetaan verkkopalvelujen ja -tiedon käytön opastus verkossa myös aloitteleville verkkokäyttäjille
- varmistetaan monikielisyyden tuki kirjaston keskeisissä verkkopalveluissa sekä kirjaston esittelymateriaaleissa ja palvelu- ja käyttöoppaissa verkossa (vähintäänkin ruotsin- ja englanninkieliset käännökset)
- osallistutaan keskeisiin tietoyhteiskuntataitoja tukeviin koulutus- tapahtumiin (esim. kirjastojen SeniorSurf)
- kytketään verkkopalvelujen esittely ja hyödyntäminen massatapahtumiin, joissa yleisö on jo liikkeellä (esim. Tieteiden Yö, Tieteiden Yö)

Kirjaston verkkopalvelut kiinnittyvät pääosin kirjastojärjestelmän, linkkitietokannan, sekä kirjaston julkisten ja sisäisten verkkopalvelujen ympärille.

Kirjastojärjestelmän kehitys määräytyy palveluntuottajan suunnitelmista ja LINNEA2-konsortion kehittämisehdotuksista käsin. Konsortion työskentelyssä voidaan olla mukana toimintokohtaisissa työryhmissä. Järjestelmän käyttäjillä on lisäksi kansainvälisiä ja kansallisia kokouksia, joiden yhteydessä järjestetään koulutusta ja tulevien kehityssuuntien esittelyä.

Kirjastojärjestelmään ennakoidaan nykyisellään tulevan uusia ohjelmaversioita lisätoimintoineen noin puolivuositain. Vuoden 2004 alusta käyttöön on tulossa Unicode-merkistöön laajentuva ohjelmaversio, joka mm. mahdollistaa kyrillisten merkkien tallennuksen ja haun. Eduskunnan kirjastossa asiakastoimisen kaukopalvelun kokeilu on jo suunnitelmassa keuhille 2003.

Kirjastojärjestelmä on monien kirjaston toimintojen, kuten hankinnan, luetteloinnin, lainauksen ja tiedonhaun, keskeinen työväline. Kirjastojärjestelmän kehitykseen on hyvä osallistua yleisellä (domain-ryhmä, projektipäälliköt) ja toimintokohtaisten työryhmien tasolla (nykyisellään kaukopalvelu, hankinta). Koska työryhmyöskentely on tiivistä ja vaativaa, on järkevää valikoida kausittain Eduskunnan kirjaston kannalta keskeiset toiminnot, joihin halutaan panostaa. Käyttäjryhmien kokouksiin kannattaa osallistua soveltuvin osin, mikäli tarvitaan yleiskuvaa toimintojen kehitystilanteesta tai tarjolla olevaan koulutukseen on tarvetta.

Kirjastojärjestelmään toivotaan myös erillisiä lisäpalveluja. Kirjaston asiasanasto halutaan liittää tiedonhaun tueksi, uutuuoluettelo halutaan kehittää aiheenmukaiseksi ja oikeudellisen aineiston hakuominaisuuksia halutaan täydentää. Nämä ovat erillishankkeita, joihin tarvitaan lisäohjelmointia.

Kirjastojärjestelmään liittyvänä lähiaikojen kehittämistoimenpiteenä on kokoelmatietokannan laadunvalvonnan ja tiedostohuollon organisointi, johon uuden kirjastojärjestelmän aikana ei ole paneuduttu. Laadunval-

Kirjastojärjestelmän ylläpitoon ja kehittämiseen on mielekäästä osallistua edelleen tiivissä yhteistyössä LINNEA2-konsortion korkeakoulukirjastojen kanssa.

vonnan käsikirja on parhaillaan tekeillä ja tiedostohuollon vastuualueista ja menettelytavoista on sovittava kokoelmapalvelussa.

ELKI-linkkitietokanta toimii myös kehysorganisaation käytössä olevan TRIP-tietokannan varassa.

Linkkitietokannan sisältöä ja käyttöliittymää on uudistettava. Aineistoa on karsittava ja sisällön profiilia terävöitettävä kirjaston keskeisten asiantuntemusalueiden näkökulmista.

Linkkitietokannan rinnalle eduskunnan sisäisen tietopalvelu on lähiaikoina luomassa erillisen linkkitietokannan. Näiden rinnakkaisten hankkeiden koordinointiin ja niissä saatujen kokemusten hyödyntämiseen on pyrittävä mahdollisuuksien mukaan.

Linkkitietokantojen osalta on seurattu Euroopalaisten kirjastojen yhteiskäyttöliittymän hanketta (Renardus) Virtuaalikirjastoprojektissa. Eduskunnan kirjasto ei ole tässä vaiheessa rakentanut yhteyksiä Renardus-yhteistietokantaan, sillä Virtuaalikirjastojen käyttämän ROADS-tietokannan tulevaisuus on näyttänyt epävakaa.

Suomalaisten linkkitietokantojen ennakoidaan liittyvän kirjastojen yhteiseen tiedonhaun portaaliin (Metalib/Nelli). Lähtötulevaisuudessa kannattaa edelleen seurata, mihin ratkaisuun päädytään virtuaalikirjastojen tietokannassa sekä linkkitietokantojen yhdistämisessä kansalliseen portaaliin. Lisäksi ELKI:n sisäinen uudistus on mielekästä toteuttaa ennen ulkoisia liitäntöjä.

Kirjaston verkkosivujen kokonaisuudistus on parhaillaan meneillään, mihin kytkeytyy runsas joukko uusia verkkopalveluja ja laajamittaisia sisällöllisiä uudistuksia. Yleisesti ottaen tässä strategiassa mainitut kehittämisehdotukset olisi järkevää huomioida ja liittää soveltuvin osin kirjaston verkkosivujen kokonaisuudistukseen.

Kirjaston uusien verkkosivujen suunniteltu yleisrakenne tukee asiantuntemusalueisiin painottuneita ja kohderyhmäkohtaisia sisältöjä, mikä on linjassa tämän strategian kanssa.

Kirjaston sisäiset verkkosivut (Intranet) edellyttävät pikaista kokonaisuudistusta, sillä sivujen sisällöllinen rakenne on hajonnut ja on nykyisellään vaikea hahmottaa. Sisäisiin verkkopalveluihin on toivottu myös täydennykseksi väline- ja osaamisrekisteriä.

Arkistohallintajärjestelmien, samoin kuin arkistoaineiston tallennusformaattien, sisällönkuvailun ja pitkäaikaissäilytyksen menetelmien ja välineiden kehitystä tulisi myös seurata.

TOIMENPITEET

- osallistutaan kirjastojärjestelmän kehittämiseen Linnea2-konsortion domain-ryhmässä ja kirjaston kannalta keskeisissä toimintokohtaisissa työryhmissä ja käyttäjäryhmien tapahtumiin soveltuvin osin
- kirjastojärjestelmään liittyvää aihekohtaista uutuusluetteloja, asiasanaston kytkemistä kokoelmatietokantaan ja oikeudellisen aineiston haettavuuden parantamista tutkitaan erillisinä hankkeina
- otetaan kokeilukäyttöön kirjastojärjestelmään liitännäinen asiakastoiminen kaukopalvelu
- tuotetaan kokoelmatietokannan hallintaan liittyvä laadunvalvonnan käsikirja ja huolehditaan tiedostohuollon organisoinnista kokoelmapalvelussa
- ELKI-linkkitietokannan sisältö ja käyttöliittymä uudistetaan ja liitetään tietokanta kirjaston julkisten verkkosivujen uudistuksen yhteydessä osaksi alakohtaisia sivuja
- ELKI-linkkitietokannan uudistuksia pyritään koordinoimaan suhteessa sisäisen tietopalvelun kehitteillä olevaan linkkitietokantaan
- ELKI-linkkitietokannan ulkoiset yhteydet (virtuaalikirjastot, kirjastojen yhteinen tiedonhaun portaali) rakennetaan vasta tietokannan sisällön ja käyttöliittymän uudistuksen jälkeen
- huomioidaan tässä strategiassa mainitut kehittämisohdotukset soveltuvin osin kirjaston verkkosivujen kokonaisuudistuksessa
- perehdytään kehysorganisaatiossa käyttöönotettavan julkaisujärjestelmään
- uudistetaan kirjaston Intranet-palvelu vähintäänkin rakenteen ja ulkoasun osalta
- seurataan arkistohallintajärjestelmien, samoin kuin arkistoaineiston tallennusformaattien, sisällönkuvailun ja pitkäaikaissäilytyksen menetelmien ja välineiden kehitystä

Medioiden, aineistotyyppien ja palvelumallien luova yhdistely avaavat laajalti erilaisia mahdollisuuksia kirjastojärjestelmää täydentäviin ja kirjaston verkkosivuille liitettäviin lisäpalveluihin.

Asiakkaiden palaute- ja vaikutusmahdollisuuksia voidaan laajentaa yksinkertaisimmillaan erilaisina lomakepohjaisina palveluina (palaute, kyselyt, kehittämisehdotukset, äänestykset). Lomakepohjaisia palvelumalleja kehitetäänkin kirjaston uusien verkkosivujen yhteydessä.

Yleisen suosion verkossa ovat saaneet erilaiset pelit, kilpailut ja testit. Sovelluskohteita voisi löytyä erityisesti neuvonnan ja koulutuksen tai teema- ja ajankohtaispalvelujen yhteydestä.

Verkkokeskustelun ja kommentoinnin sovelluksissa on monia malleja. Uusia avauksia voitaisiin löytää erilaisista e-Learning-teknologioiden malleista, joissa usein on sovellettu esim. chatin, sähköpostin ja ryhmätyövälineiden tai videoneuvottelun mahdollisuuksia yhdisteltynä.

Chat-palvelu on mukana kirjaston uusien verkkosivujen suunnitelmassa, joten siitä on hyödyllisintä aloittaa. Mielenkiintoista olisi luoda verkkokeskustelun kanava, jossa päivän kysymykset ja vastaukset pyörisivät julkisina verkossa ajantasaisesti.

Neuvontaa ja tietopalvelua tehostaviin uusiin palvelukanaaviin ja sovelluksiin tulisi perehtyä ja edetä kokeiluihin soveltuvin osin.

Kirjaston asiantuntemusalueiden palveluja voitaisiin täydentää erilaisin lisäarvopalveluin. Alakohtaisille sivuille, jotka ovat kirjaston julkisten verkkosivujen suunnitelmissa, voisi aika ajoin koota teemakohtaisia vinkkejä tai esittelyjä ja arvioita aihealueen aineistosta. Kirjaston nykyistä Viikon vinkki -verkkopalvelua voisi uusilla alakohtaisilla verkkosivuilla toimittaa aihealuekohtaisena (oikeus, yhteiskuntatieto, eduskuntatieto, kansalaispalvelut). Tukea tiedonhakuun voisi antaa tiedonhakutulosten arviointipalvelun avulla.

Uutuus- ja seurantapalveluihin tulisi tutustua ja hyödyntää niitä laajemmin kirjaston asiantuntijoiden työssä ja asiakaskäytössä. Uutuusluettelot ja linkkitietokannan uusimmat linkit antavat tällä hetkellä tukea aineistojen uutuusseurantaan.

Seurantapalveluja on nykyisellään tarjolla erilaisissa muodoissa. Linkit

erilaisiin uutuusseurantapalveluihin voisi koota alakohtaisesti asiakkaille suositelluiksi.

Nykyisten ja käyttöön tulevien tietojärjestelmien tuki erilaisten uutuus- ja seurantapalvelujen tuottamiseen tulisi huomioida. Mahdollisuuksia näihin löytyy jo kirjastojärjestelmästä, kirjastojen yhteisestä tiedonhaun portaalista ja kehysorganisaation uudesta julkaisujärjestelmästä.

Personoidut ja kohderyhmäpalvelut ovat yhä useammin tarjolla uusin sovellutusten yhteydessä. Näitä mahdollisuuksia tulisi tutkia myös kirjaston verkkosivujen uudistamishankkeessa, jossa kohderyhmittäisellä palvelujen ja sisältöjen kokoaamisella on keskeinen osa.

Kieliteknologian tukea voitaisiin soveltaa monilta osin. Uusien välineiden, kuten termipankkien, käännöstiedostojen, kielentarkistusohjelmien ja automaattisten käännösohjelmien hyödyntämistä verkkopalvelujen tuottamiseen tulisi tutkia.

Tiedon hallinnan ja jalostuksen lisäpalveluja tulisi seurata ja pilotoida soveltuvin osin. Kiinnostavia olisivat esimerkiksi tiedonhakua ja tulosten jatkokäsittelyä tukevat menettämät.

TOIMENPITEET

- huomioidaan lomakepohjaisten palvelujen monipuoliset sovellusmahdollisuudet (palaute, kyselyt, kehittämisohjeet, äänestykset)
- huomioidaan pelien, kilpailujen ja testien hyödyntämisen mahdollisuudet (esimerkiksi tiedonhallinnan koulutuksen ja neuvonnan sovelluksissa, erillispalveluissa tai teema- ja ajankohtaispalvelujen yhteydessä)
- perehdytään neuvonnan ja tietopalvelun vuorovaikutteisiin palveluihin ja kokeillaan palveluja soveltuvin osin (verkkokeskustelu, integroidut palvelut ja eLearning-teknologiat)
- perehdytään uutuus- ja seurantapalvelujen malleihin (esim. kootaan uutuus- ja seurantapalvelujen keskeiset vaihtoehdot alakohdaisesti erilliselle verkkosivustolle, tutkitaan nykyisten/tulevien tietojärjestelmien uutuus- ja seurantapalvelujen mahdollisuuksia)
- kehitetään asiantuntemusalueille aineistoa suosittavia ja arvioivia verkkopalveluja (esim. teemakohtaiset tiedonlähdevinkit, ai-

healueittainen viikon vinkki -palvelu, tiedonhakutulosten arviointipalvelu)

- perehdytään henkilö- tai kohderyhmäkohtaisten palvelujen menetelmiin kirjaston kannalta keskeisissä tietojärjestelmissä ja sovelluksissa (kirjastojärjestelmä, Metalib/ Nelli-portaali, kehysorganisaation uusi julkaisujärjestelmä)
- seurataan tiedonhallinnan ja tiedonhakua tehostavien välineiden ja menetelmien kehitystä ja otetaan niitä testikäyttöön soveltuvin osin
- kokeillaan kieliteknologian apuvälineiden hyödyntämistä käännöstyön apuna soveltuvin osin (esim. termipankit, käännöstiedostot, kielentarkistusohjelmat, käännösohjelmat)

LAATU

Verkkopalvelujen ja verkkotiedon laatuun on kiinnitettävä yhä enemmän huomiota. Laadun varmistamista tukee myös asiakkaiden ja prosessien toimivuudesta saatavan palautteen huomiointi sekä verkkopalvelujen yhteiskäyttöisyyden ja yhteentoimivuuden varmistaminen.

Verkkopalvelujen tuottamisessa tulee huomioida verkkoviestinnän vaatimukset sekä palvelujen laatuun liittyvät suositukset, standardit ja käytettävyystudkimukset.

Julkishallinnon verkkopalvelujen laatuhankeita, erityisesti valtionvarainministeriön laadun arviointiin liittyviä kehittämishankkeita, tulisi seurata.

Verkkopalvelujen tuottamista tukevien keskeisten ohjeistojen, kuten EU:n PROMISE-projektin yleisperiaatteita (availability, accessibility, affordability, awareness ja appropriateness) ja JHS stan-

dardien suuntaviivoja verkkopalvelujen suunnitteluun tulisi seurata.

Kirjastojen palveluissa on sovellettu myös yleisempiä laadunhallinnan standardeja tai niiden mukaista auditointia. Esimerkiksi Valtioneuvoston tietopalvelut ja kirjastot (Valtipa) ja Kuopion yliopiston kirjasto ovat soveltaneet EFQM (European Foundation of Quality Management) -standardia. Laadunhallinnan standardeihin ja niiden soveltamisen mahdollisuuksiin tulisi perehtyä.

Asiakaskyselyissä ja yleisemmissä käyttäjätutkimuksissa esille saadut

verkkopalvelujen kehittämistarpeet tulisi huomioida suunnittelussa. Näissä keskeisiä ominaisuuksia ovat olleet mm.

- verkkopalvelun tekninen toimivuus ja avautumisen keveys
- sivuston/palvelun rakenteellinen yksinkertaisuus, helppokäyttöisyys ja selkeys
- kokonaisuuksien integrointi (esim. palvelut, aihekokonaisuudet, opasteet yhteen koottuna)
- keskeisen aineiston ja palvelujen valikointi esille
- sisällön ajantasaisuus
- sisällön laatu ja luotettavuus
- verkkotiedon laadun arvioinnin tuki

Eduskunnan tieto- ja viestintäyksikölle annetuissa tavoitteissa painotetaan erityisesti käytettävyyden ja viestinnällisyyden merkitystä.

Viestinnällisyys edellyttää erilaisten palvelukanavien ominaisuuksien tuntemista ja niihin soveltuvien sisältöjen ja palvelujen luomista. Tähän liittyvät verkkolukemisen ja -kirjoittamisen periaatteet; sisällöt on tuotettava selkeiksi ja nopeasti luettaviksi ja niitä on tuettava havainnollisilla elementeillä.

Erilaiset aineistotyytit, kuten teksti, kuva-, ääni- ja videot ja arkistoinneistot, edellyttävät puolestaan niille ominaisten viestinnällisten ominaisuuksien tuntemusta.

Oman erityisalueensa muodostaa verkkosivujen saavutettavuus, johon tarvitaan erityistä tukea erityisesti ikääntyneiden ja vammautuneiden verkkokäyttöä varten. Tähän liittyviä yleisiä standardeja ja käytäntöjä tulisi noudattaa mahdollisuuksien mukaan (mm. WAI-standardi, CELIA:n asiantuntijatuki).

Tietokanta- ja julkaisutuotannossa laatukriteereihin liittyy tietojen yhteiskäyttöisyyden ja yhteentoimivuuden takaaminen eri tietojärjestelmissä. Oleellista on tukeutua ja perehtyä standardeihin (esim. XML, JHS- ja Dublin Core -metadatastandardit) ja sovittaa tiedon tallennus- ja sisällönkuvailukäytäntöjä yhteen mahdollisuuksien mukaan.

Verkkoaineistojen tuottamisessa laatua on myös prosessien rationali-

Verkkosivujen ulkoasun ja terminologian tulisi olla niin käyttäjäystävällistä, että asiakas hahmottaa palvelun nopeasti ja voi käyttää tietoja vaivatta. Käytettävyys tulisi varmistaa testauksella ja asiakaspalautteen huomioinnilla.

sointi, erityisesti monikanavaisuus, jossa sisältöjä pyritään tuottamaan yhdellä kertaa erilaisia julkaisukanavia varten.

Verkkopalvelujen laatu määreytyy myös siitä, millä tavoin ne vastaavat asiakkaiden tarpeisiin ja tukevat sujuvasti kirjaston toimintaa ja prosesseja. Eduskunnan kirjastossa aineistojen käyttöyhteyksiin ja prosessien sujuvuuden edistämiseen tulisi perehtyä. Asiakkaiden näkemysten rinnalla tulisi muistaa huomioida myös henkilökunnan palaute ja kehittämisideat.

TOIMENPITEET

- seurataan verkkopalvelujen laatuun liittyviä hankkeita, käytäntöjä, suosituksia ja standardeja (esim. JUHTA:n suositukset, 5 A-periaatteet)
- pyritään huomioimaan käytettävyys- ja käyttäjätutkimuksissa esille saadut verkkopalvelujen vaatimukset
- seurataan asiakaspalautetta
- huomioidaan suunnittelussa verkkopalveluista ja niihin liittyvistä prosesseista saatu henkilökunnan palaute ja kehittämisideat (esim. kyselyt ja prosessikartoitukset)
- huomioidaan verkkoviestinnän erityisvaatimukset (esim. verkko-kirjoittamisen vaatimukset)
- perehdytään uusien palvelukanavien ja aineistotyyppien viestinnällisiin ominaisuuksiin verkossa
- pyritään tuottamaan verkkopalvelut saavutettavuusstandardien mukaisesti erityisryhmien tarpeet huomioiden
- seurataan tietojärjestelmien yhteiskäyttöisyyden ja yhteentoimivuuden ehtoja (mm. formaatit, metadata, sisällönkuvailu, yhteydet yleisiin ja alakohtaisiin tietojärjestelmiin ja hakupalveluihin)
- perehdytään tietosisältöjen monikanavaisuutta ja yhteensopivuutta tukevaan XML-standardiin
- hyödynnetään yleisesti käyttöön otettuja metadatastandardeja (JHS, Dublin Core)

Eduskunnan kirjaston yhteistyö on ollut laaja-alaista ja monipuolista sekä kehysorganisaation sisällä että ulkoisten yhteistyökumppanien kanssa. Yhteistyön ja kumppanuuksien hyötyjä ovat synergiaedut ja resurssien säästö, verkkopalvelujen yhteiskäyttöisyyden ja yhteentoimivuuden varmistuminen, laajemman käyttäjäkunnan ja näkyvyyden saavuttaminen sekä osaamisen kehittäminen ja erityisasiantuntemuksen vahvistaminen.

Kirjaston kannalta keskeistä on olla jatkuvassa yhteistyössä kehysorganisaation kanssa yhteisten tietojärjestelmien, käyttöliittymien ja tiedonhallinnan välineiden kehittämisessä ja käyttöön-otossa sekä kansalaisille tarkoitettujen palvelujen suunnittelussa. Huomioon kannattaisi ottaa myös mahdollisuus hyödyntää kirjaston tai arkiston aineistoja tai käyttää kirjastoa uusien palvelujen ideoijana ja tuottajana.

Tieto- ja viestintäyksikön sisäisten verkkopalveluhankkeiden koordinointi toimii yleislinjojen osalta verkkopalvelujen yhteistyöryhmässä, jossa yksikköjen hankkeet kootaan vuosittaiseen toimintasuunnitelmaan ja -kertomukseen. Kirjaston ja tiedotuksen yhteistä intressialuetta ovat erityisesti kansalaispalvelut ja eduskuntatietoon liittyvät koulutus- ja esittelyaineistot. Näiden suunnittelussa yhteistyö on tärkeää myös hankekohtaisesti.

Sisäisen tietopalvelun osalta yhteistä aluetta edustavat erityisesti yhteiset verkkotiedonlähteet ja yhdessä tuotettavat palvelut, joissa palvelujen ja aineistojen koordinaatio olisi mielekästä.

Ulkoisessa yhteistyössä merkittäviä synergiaetuja ja osaamisen kehittämisen tukea saadaan erityisesti kirjastojen välisistä kansallisissa hankkeista sekä yhteistyöstä Valtioneuvoston tietoammattilaisten verkoston kanssa (Valtipa).

Yliopistojen kirjastojen väliseen yhteistyöhön tulee panostaa erityisesti seuraavilla alueilla, joihin sisältyy merkittäviä resurssien säästöjä tai verkkopalvelujen tai -tiedon koordinoinnin etuja:

- kirjastojärjestelmän ja siihen liitännäisten palvelujen ylläpito ja kehittäminen

Yhteistyö kehysorganisaation kanssa on yhä tiiviimpää, erityisesti tieto- ja viestintäyksikön sisällä.

Kirjastojen yhteisenä lähi-vuosien kehittämiskohteena on tiedonhakuportaali, johon kokoelmatietokannat sekä vapaat ja maksulliset elektroniset aineistot tulellaan kyt-kemään.

- verkkoaineistojen hankinta
- uusiin verkkopalveluihin liittyvä koulutus
- tulossa oleviin verkkopalveluihin ja niihin liittyvien välineiden ja menetelmien kehityksen seuranta alakohtaisten palvelujen ja aineistojen hyödyntäminen
- kirjastojen yhteisen tiedonhakuportaalin käyttöönotto

Kirjastojen yhteinen portaali tuo eri kirjastojen aineistot yhteisesti haettavaksi. Lisäksi portaali tukee kohderyhmäkohtaisten ja alakohtaisten aineistojen yhteishakua ja seurantaa.

Portaalin kokonaisuudesta käsin kirjastojen alakohtainen erikoistuminen vahvistuu. Yliopistojen kirjastoilla on tähän liittyen meneillään alakohtaisia palveluja ja sisältöjä koordinoiva ”tietokartta”-hanke, jota tulisi seurata kirjaston sisältö- ja palvelutuotannon koordinoimiseksi asiantuntemusalueilla.

Eduskunnan kirjaston liittyminen kansalliseen portaalihankkeeseen näyttää epävarmalta ja yhteistyö erikoiskirjastojen kanssa näyttäisi ensi sijaiselta mahdollisuudelta hankkeeseen liittymiseksi. Portaali liittäisi kokoluokkatietokannan (SELMA), linkkitietokannan (ELKI) ja kirjaston maksulliset elektroniset aineistot yhteishakuun ja tukisi ala- ja kohderyhmäkohtaisia hakuja.

Yhteistyö valtioneuvoston tietopalvelujen kanssa on tärkeää erityisesti lainsäädäntöaineistojen ja julkishallinnon verkkoaineistojen ja -palvelujen koordinoinnin takia. Aineistojen yhtenäiseen löytyvyyteen ja kuvailuun sekä tietojärjestelmien välisiin yhteyksiin tulisi panostaa. Valtipa seuraa myös tiiviisti verkkopalveluiden kehitystä ja järjestää koulutusta, johon osallistuminen yhdessä valtioneuvoston tietoammattilaisten kanssa on hyödyllistä.

Kansalaispalvelujen ja eduskuntatiedon välittämisen kannalta tärkeitä yhteistyökumppaneita ovat yleiset kirjastot, koulut ja kansalaisjärjestöt ja muut julkishallinnon organisaatiot.

Yleisten kirjastojen kanssa verkkopalveluihin liittyvä keskusteleva ja ideoiva yhteistyö voisi olla kiinteämpää.

Julkishallinnon verkkopalvelujen tuottaminen ja koordinointi on alkanut tehostua esimerkiksi yhteisten portaalien (Suomi.fi) ja verkkopalvelustrategioihin liittyvän koulutuksen tuella. Hankkeet ovat etenemässä mm. laadunvalvonnan ja

mittaamisen alueille. Yhteistyöhankkeita on seurattava tiiviisti ja osallistuttava siihen soveltuvien osien.

Kiinteiden yhteistyöyhteyksien rinnalla on tärkeää seurata osaajien verkostoja ja esimerkillisiä toimintamalleja (best practices) sekä innovatiivisia mahdollisuuksia osaamisen kehittämiseksi tai erityisasiantuntemuksen vahvistamiseksi. Erillisissä hankkeissa voitaisiin kehittää tai ideoida esimerkiksi uusia toimintamalleja tai perehtyä uusiin menetelmiin. Mahdollisia yhteistyötahoja voisivat olla esimerkiksi laitteiden tai palvelujen tuottajat, tutkijat, oppilaitokset tai uusien menetelmien erityisasiantuntijat.

Kansainvälinen yhteistyö on verkkopalveluissa tullut yhä tärkeämmäksi. Alan kehitys on nopeaa ja määräytyy usein kansainvälisistä standardeista ja käytännöistä käsin. Lisäksi erilaisten välineiden ja menetelmien luovaan yhdistelemiseen on nykyisellään runsaasti mahdollisuuksia, joiden kehitystä on seurattava myös kansainvälisillä foorumeilla.

Kansainvälisistä konferensseista saadaan nopeasti ja kattavasti koottua yleiskuva alan kehityksestä. Tapahtumissa tulisi keskittyä esim. tiedonhallinnan sovelluksiin ja viestinnällisiin lisäpalveluihin. Kirjaston asiantuntemusalueiden kannalta on myös tärkeä seurata oikeuteen, yhteiskuntatietoon ja parlamenttikirjastojen väliseen yhteistyöhön liittyviä kansainvälisiä hankkeita.

Kirjastolla on ollut myös työntekijävaihtoa ja vierailuja erityisesti parlamenttikirjastojen kesken, mikä tiivistää ja laajentaa kansainvälisen yhteistyön mahdollisuuksia. Tähän on hyvä panostaa tilaisuuksien mukaan.

Kirjaston tulisi myös aktiivisemmin esitellä verkkopalvelujaan ja toimintamallejaan kansainvälisissä yhteyksissä. Eduskunnan kirjaston toimintamallien esittelyllä on erityistä arvoa jo siitä syystä, että valtaosa parlamenttikirjastoista ei ole julkisia ja avoimia ja kirjasto edustaa erityislaatuista tiedonvälityksen mallia.

Kansalaispalvelunäkökulmasta keskeisiä ovat julkishallinnon palveluihin ja julkisen sektorin tietoon liittyvät kansainväliset verkkopalveluhankkeet.

TOIMENPITEET

- panostetaan tiiviiseen verkkopalveluyhteistyöhön kehysorganisaation kanssa erityisesti yhteisten tietojärjestelmien, käyttöliittymi-

en ja tiedonhallinnan välineiden kehittämisessä ja käyttöönotossa sekä kansalaisille tarkoitettujen palvelujen suunnittelussa.

- pyritään tiiviiseen yhteistyöhön kansalaispalvelujen ja eduskuntatietoon liittyvien koulutuksellisten ja esittelyaineistojen suunnittelussa ja ideoinnissa eduskunnan tiedotuksen kanssa
- panostetaan yhteistyöhön sisäisen tietopalvelun kanssa erityisesti verkkotiedonlähteiden organisoinnin ja verkkoaineistojen hankintojen osalta
- panostetaan kirjastojen väliseen kansalliseen ja konsortioyhteistyöhön erityisesti kirjastojärjestelmän ja siihen liitännäisten palvelujen ylläpidossa ja kehittämisessä, verkkoaineistojen hankinnassa (FinElib, Valtipa), uusiin verkkopalveluihin liittyvä koulutuksessa, verkkopalvelujen sekä niihin liittyvien välineiden ja menetelmien kehityksen seurannassa, alakohtaisten palvelujen ja aineistojen hyödyntämisessä ja kirjastojen yhteisen tiedonhakuportaalin (Metalib/Nelli) käyttöönotossa
- panostetaan verkkopalveluyhteistyöhön Valtioneuvoston tietopalvelujen kanssa erityisesti verkkoaineistojen ja -palvelujen yhteiskäyttöisyyden ja koordinoinnin edistämiseksi
- panostetaan verkkopalveluyhteistyöhön erikoiskirjastojen kanssa erityisesti kansalliseen tiedonhakuportaaliin liittymistä suunnitellen
- pyritään kiinteämpään verkkopalveluihin liittyvään keskustelu- ja ideointiyhteyteen yleisten kirjastojen kanssa
- arkistoaineistojen ja -palvelujen verkkokäytön tukemiseksi tiivistetään yhteistyötä arkistojen ja asiakirjahallinnan verkostoihin (esim. Valtipa)
- seurataan julkishallinnon verkkopalveluihin liittyviä yhteisiä hankkeita ja osallistutaan niihin soveltuvin osin
- seurataan osajien verkostoja, esimerkillisiä toimintamalleja (best practices) ja innovatiivisen yhteistyön mahdollisuuksia osaamisen kehittämiseksi tai erityisasiantuntemuksen vahvistamiseksi
- seurataan verkkopalveluihin liittyvää kansainvälisistä kehitystä
- osallistutaan säännöllisesti kirjaston kannalta keskeisiin kansainvälisiin konferensseihin yleiskuvan saamiseksi alan kehityksestä

(esim. tiedonhallinnan ja viestinnän sovelluksiin, kansalaispalveluihin ja kirjastojärjestelmään liittyvät tapahtumat)

- seurataan kirjaston asiantuntemusalueisiin liittyvien (esim. oikeudelliset, julkisen sektorin tietoon ja kansalaispalveluihin liittyvät) kansainvälisten verkkopalvelujen kehitystä
- kannustetaan kansainvälistä työntekijävaihtoa ja vierailuja erityisesti parlamenttikirjastojen kesken
- esitellään Eduskunnan kirjaston verkkopalveluita ja toimintamalleja kansainvälisissä yhteyksissä

ASIAKKUUS

Verkkopalveluiden laajentumisen myötä kirjastossa käyvät asiakkaat ovat vähentyneet samalla, kun kirjaston verkkokäyttäjien määrä on nopeasti lisääntynyt. Kirjaston käytön siirtyessä yhä suuremmilta osin verkkoon, palvelujen kehittäminen, ideointi ja arviointi tiiviimmin verkkoasiakkaiden näkemyksistä käsin tulee yhä tarpeellisemmaksi.

Varteenotettavia menetelmiä asiakkaiden äänen esille saamiseen ovat esimerkiksi asiakkaiden ottaminen mukaan palvelujen ideointiin ja suunnitteluun, asiakaskyselyt ja palautelomakkeet verkossa, henkilökunnan havaintojen huomiointi asiakkaiden tarpeista ja käyttäjätilastot. Menetelmät täydentävät toisiaan.

Uusien verkkopalvelujen suunnittelussa asiakkaiden äänen tulisi kuulla vähintäänkin palvelujen testauksessa. Jos vain mahdollista, asiakkaiden edustajilta olisi hyvä saada kommentteja myös suunnittelun alkuvaiheessa ideoinnin tueksi tai hankkeen taitekohdissa, jolloin tehdään ratkaisuja palvelun sisällön, rakenteen ja ulkoasun vaihtoehtoista.

Verkkopalvelujen käyttöä ja käytettävyyttä tulisi seurata säännöllisesti. Käyttäjätilastoja kootaan kirjaston normaalin toiminnan ohella, mutta valitettavasti monet verkkopalveluihin liittyvät tilastointimenetelmät ovat puutteellisia. Tilastoinnin kehittäminen kuuluu seuraavan vaiheen verkkopalvelujen kehittämisvaatimuksiin. Eduskunnan uuden julkaisujärjestelmän, jonka avulla kirjaston uudet verkkosivut toteutetaan, ennakoidaan tuovan joitakin ratkaisuja tähän.

Käyttäjäkyselyiden tulisi vakiintua säännölliseksi käytännöksi. Asiakkailta tulisi myös olla mahdollisuus antaa palautetta verkon kautta kaikkien keskeisten palvelujen yhteydessä.

Jo toteutettu kysely asiakkaille ja henkilökunnalle antaa viitteitä siihen, että käsitystä asiakkaiden tarpeista ja palvelujen käytön ongelmista kannattaa kysyä asiakkaiden lisäksi henkilökunnalta. Näkemykset täydentävät toisiaan.

Yleisemmin verkkopalvelujen käyttöön ja käytettävyyteen liittyviä tutkimuksia ja muiden palveluntuottajien kokemuksia on hyödyllistä seurata, jotta palveluja voitaisiin kohdentaa oikein ja välttää muualla havaituilta virheiltä.

TOIMENPITEET

- varmistetaan, että asiakkailla on mahdollisuus palautteeseen verkon kautta kaikkien keskeisten verkkopalvelujen yhteydessä
- hyödynnetään asiakaskyselyjä verkkopalvelujen suunnittelun ja käyttöönoton yhteydessä (sekä asiakkaat että henkilökunta)
- seurataan eri palvelukanavien käyttöä ja käytettävyyttä
- kehitetään tilastoinnin menetelmiä verkkopalvelujen ja erillissivujen käyttöön kohdistuvaksi
- vakiinnutetaan käytettävyydestä palvelujen käyttöönottoon erityisesti kohderyhmän edustajien kanssa
- ideoidaan uusia palveluja yhdessä asiakkaiden kanssa
- pyritään ottamaan kohderyhmän edustajia mukaan palvelujen testaukseen ja suunnitteluun erityisesti, kun tehdään keskeisiä päätöksiä palvelun rakenteesta, sisällöistä ja ulkoasusta
- seurataan tutkimustuloksia ja palveluntuottajien kokemuksia verkkopalvelujen käytöstä ja käytettävyydestä

OSAAMINEN

Henkilökunnan osaamiseen on tarpeellista panostaa verkkopalvelutyön uudet kehityssuunnat huomioiden. Tämän tulisi näkyä erityisesti verkkopalvelujen toimijoiden koulutuksessa, toimenkuvien kehittämisessä ja nii-

den työnjaolisessa yhteen toimivuudessa sekä uuden henkilöstön rekrytoinnissa.

Tiimityö ja erillisprojektit ovat nopeaa palvelujen kehittämistä ja innovointia tukevia työtapoja. Hankkeiden määrän ja alan laajentuessa on erinomainen käytäntö, että verkkopalveluhankkeet koordinoidaan verkkopalvelutiimissä.

Verkkopalvelun asiantuntijoiden osaamisessa on syytä panostaa erityisesti kirjastojen verkkopalvelujen ydinalueille, kuten tiedonhaun, opastuksen, neuvonnan ja tiedonhallinnan koulutuksen palveluihin. Asiantuntijoiden tulisi myös perehtyä lisäpalvelujen valikoimaan (esim. uutuus-, seuranta- ja ajankohtaispalvelut, teemakohtaiset palvelut, pelit, kilpailut).

Palvelujen kanavoimiseksi oikeisiin välineisiin on perehdyttävä palvelukanavien ominaisuuksiin ja monikanavaisuuden vaatimuksiin sekä yhdistelmäpalvelujen (monimedia) mahdollisuuksiin.

Osaamista on laajennettava sisältötuotannon eri alueille, kuten elektronisiin aineistoihin, kuvaan, ääneen, multimediaan ja arkistoaineistoihin. Aineistojen käsittelyssä tarvitaan paitsi teknistä menetelmäosaamista, myös graafisen suunnittelun ja kuvan ja äänen viestinnällisen käytön taitoja.

Viestinnällisiä valmiuksia tarvitaan laajalti esimerkiksi käyttöliittymien rakenteiden suunnitteluun, käyttö- ja palveluoppaiden tuottamiseen, palveluista tiedottamiseen, markkinointiin, kouluttamiseen ja neuvontaan.

Oman erityisalueensa muodostavat laadun hallintaan liittyvät käytännöt ja menetelmät. Huomiota on kiinnitettävä erityisesti palvelujen käytön ja käytettävyyden seurantaan ja testaukseen, saavutettavuuteen ja prosessien toimivuuden ja asiakkuuden seurantaan.

Eduskunnan kirjaston ja tietohallinnon välisen työnjaon huomioiden teknistä osaamista tarvitaan nykyisellään rajatummilla alueilla. Tietojärjestelmiin ja verkkoyhteyksiin liittyvää asiantuntemusta tarvitaan erityisesti suunnittelun tueksi, kuten sovellusten keskeisten ominaisuuksien määrittelyyn tai niiden välisten rajapintojen tuntemukseen. Teknistä osaamista tarvitaan myös sisältötuotantoon, kuten elektronisten ja multimedia-aineistojen (kuva, ääni, video) tuottamiseen ja käsittelyyn.

Organisaation rakenteiden ja yhteistyötapojen tulisi tukea palveluiden nopeaa ja joustavaa käyttöönottoa sekä uusien innovaatioiden kehittelyä.

Verkkoviestinnän ja laadunvalvonnan menetelmien osaaminen kuuluu keskeiseen verkkopalveluosaamiseen.

Verkkopalveluiden hankintaan ja käyttöön liittyy myös runsaasti erilaisia oikeudellisia kysymyksiä. Esimerkiksi käyttöoikeuksien ja laskutuskäytäntöjen tuntemus sekä palveluihin liittyvät sopimukset ja lisenssit ovat osa verkkopalveluiden hankintaa.

Sopimus-, hinta- ja lisenssikäytännöt ovat usein varsin hankalia ja niihin liittyvät käytännöt vakiintumattomia. Aineistoa tuotettaessa tekijänoikeudelliset kysymykset laajentavat kuvaa. Yksinkertaisinta olisi, että verkkopalveluihin liittyvät oikeudelliset kysymykset kuuluisivat kirjastossa oikeudellisen asiantuntijan toimenkuvaan tai että niihin liittyvät tuki saataisiin ulkopuoliselta asiantuntijalta tai kehysorganisaatiosta.

Eduskunnan kirjastossa on varsin aktiivisesti laajennettu palvelutarjontaa ja kokeiltu lisäpalveluja ja uusia menetelmiä. Palvelujen kehittäminen edellyttää säännöllistä perehtymistä kansalliseen ja kansainväliseen verkkopalvelukehitykseen ja erityisesti tietojärjestelmien ja -sisältöjen välisen yhteiskäyttöisyyden ja yhteentoimivuuden ehtoihin.

Uusiin kehityssuuntiin perehtymisen rinnalla on varmistettava kirjaston nykyisten verkkopalvelujen sekä kehysorganisaation kanssa yhteisten sovellusten osaaminen.

Lisääntyvä yhteistyö edellyttää näkökulmien laajentamista oman organisaation ulkopuolelle ja yhteisten etujen, käytäntöjen ja työmenetelmien sovittamista yhteen erilaisten yhteistyöverkostojen ympäristöissä. Samalla Eduskunnan kirjaston toimintojen kokonaisuudesta ja erityisyydestä on oltaava hyvä käsitys.

Keskeisinä ns. ydinverkkopalveluina voidaan pitää kirjastojärjestelmää ja tietokantoja sekä kirjaston julkisia ja sisäisiä verkkosivuja. Ydinverkkopalvelujen ylläpito ja kehittäminen edellyttää esimerkiksi kirjastojärjestelmän osalta perehtymistä aika ajoin järjestelmän kehityssuuntiin, uusiin toimintoihin, uusien ohjelmaversioiden asennuksiin sekä kansallisella tasolla ohjattaviin tallennus- ja sisällönkuvailukäytäntöihin.

Kirjaston verkkosivujen osalta se vastaavasti merkitsee uusiin menetelmiin ja välineisiin, kuten uuteen julkaisujärjestelmään perehtymistä. Kehitystä on seurattava myös talon yleiskäyttöisten ja kirjastossa sovellutusmahdollisuuksia sisältävien ohjelmien osalta, joihin kuuluvat esimerkiksi toimisto-ohjelmat, sähköposti, tietokannat, koulutussovellukset sekä tilastoinnin ja asiakaskyselyjen sovellukset.

Koulutusta ja tietoiskuja kirjaston henkilökunnalle kaivataan kirjaston

omilta asiantuntijoilta ja talon ulkopuolisilta asiantuntijoilta. Tietoa tarvitaan erityisesti verkkopalvelujen kehityssuunnista, uusista verkkopalveluista, palvelukanavista tai menetelmistä, verkkoviestinnästä, alan tutkimuksesta ja ajankohtaisista verkkopalveluhankkeista.

Ajankohtaistiedotusta verkkopalveluista ja niiden kehityksestä henkilökunnalle tulisi myös tehostaa esimerkiksi kanavoimalla tietoa keskeisistä tapahtumista, julkaisuista, hankkeista ja uusista verkkopalveluista tai toimintamalleista kirjaston sisäisille tai julkisille verkkosivuille.

Verkkopalveluosaamisen välittäminen kirjaston henkilökunnalle on tärkeä osa verkkopalvelun asiantuntijoiden työtä.

TOIMENPITEET

- organisoidaan verkkopalvelujen tuottaminen tiimi- ja hankekoh-
taiseksi työksi
- pyritään innovaatioiden nopeaan kokeiluun ja käyttöönottoon
- koordinoidaan kirjaston verkkopalveluhankkeet verkkopalvelutiimissä
- selkeytetään verkkopalvelutehtäviin liittyvää työnjakoa ja toimenkuvia
- panostetaan ydinverkkopalvelujen (kirjastojärjestelmä, tietokannat, itsepalvelut, kirjaston julkiset sivut, Intranet) sekä kehysorganisaation kanssa yhteisten sovelluksien osaamiseen ja niiden kehityksen tuntemiseen
- panostetaan osaamisen laajentamiseen erityisesti kirjastojen verkkopalvelujen ja -aineistojen uusilla ydinalueilla, kuten
 - tiedonhaun, opastuksen, neuvonnan ja tiedonhallinnan koulutuksen verkkopalvelut
 - sisältötuotanto (elektroniset aineistot, kuva, ääni, multimedia, arkistoaineistot)
 - erityisaineistojen viestinnällinen käyttö (esim. graafinen/äänisuunnittelu)
 - palvelukanavien (monikanavaisuus) ja niiden yhdistelmien (monimedia) tuntemus

- lisäpalvelut (esim. uutuus/seuranta/ajankohtaispalvelut, verkkokeskustelu)
- verkkoviestintä
- laadun hallintaan liittyvät menetelmät ja käytännöt (esim. saavutettavuus käytettävyyks, asiakkuuden hallinta ja prosessien toimivuuden seuranta)
- perehdytään säännöllisesti kansainväliseen ja kansalliseen verkkopalvelukehitykseen
- perehdytään tietosisältöjen ja -järjestelmien välisen yhteentoimivuuden ja yhteiskäytettävyyden uusiin vaatimuksiin (esim. standardit, formaatit, sisällönkuvailu, monikielisyys, semanttinen web, linkitykset)
- liitetään verkkopalveluiden ajankohtaistiedotus osaksi kirjaston uusia sivustoja tai sisäisiä sivuja (esim. tapahtumat, hankkeet, julkaisut, verkkopalvelut, toimintamallit)
- järjestetään verkkopalveluihin liittyviä tietoiskuja henkilökunnalle mm. verkkopalvelujen kehityssuunnista, uusista verkkopalveluista, palvelukanavista tai menetelmistä, verkkoviestinnästä, alan tutkimuksesta ja ajankohtaisista verkkopalveluhankkeista
- koordinoidaan verkkopalveluihin liittyvä sopimuksellinen ja oikeudellinen tuki oikeudelliselle asiantuntijalle

Ohessa tarkastellaan rinnakkain eri palvelukanavien ja välineiden mahdollisuuksia ja ideoita niiden nykyisiin ja mahdollisiin käyttö-tarkoituksiin. Käytännössä välineiden käyttö ei niinkään ole muita vaihtoehtoja poissulkevaa kuin rinnakkaista ja yhteenkytkeytyvää.

Esim. uusissa integroiduissa neuvontapalveluissa voidaan hyödyntää rinnakkain chatia ja sähköpostia – ja esim. lähettää chat-keskustelun yhteenveto asiakkaalle sähköpostina.

PALVELUKANAVA	
SOVELTUVUUS	MAHDOLLISET PALVELUT
Julkiset verkkosivut (Internet)	
– etä- ja itsepalvelun tuki – aineiston jakelukanava – tiedotus, tapahtumatieto – tiedonhaun välineet ja tiedonlähteet – koulutuksen ja neuvonnan verkkopalvelut – muu sisältötuotanto	– tietokannat, asiasanastot, elektroniset julkaisut – tiedotteet – palvelujen, tietokantojen ja muiden tiedonlähteiden oppaat (tulostukseen PDF-versiot) – koulutuksen- ja neuvonnan aineistot – verkkotieto- ja neuvontapalvelut (esim. FAQ- listat, kysymystietokannat, integroidut neuvontapalvelut) – tilakartat, virtuaalikierrokset – elektroniset julkaisut (esim. e-Kirjat, blogit, print-on-demand) – uutuu- ja teemapalvelut – uuden tiedon seurantapalvelut – uusien, ajankohtaisten tai alalle keskeisten tiedonlähteiden esille ottaminen – vinkki- ja arviointipalvelut – sisällysluettelopalvelut – tiivistelmäpalvelut – käännöspalvelut – videoaineistojen käyttö – e-Learning -tuotteisiin pohjautuvat koulutusmateriaalit – asiasanaston liitännät tietokantahakuihin – tietokantojen ja aineistojen liitännät yhteisportaalien moni/yhteishakuun – pelit, kilpailut, ”päivän kysymys”, gallupit – verkkonäyttelyt – verkkopalvelusanastot – kirjastojen välinen lainaus (Universal Borrowing)

Intranet-verkkosivut	
– sisäinen tiedotus – sisäiset tietokannat ja rekisterit – sisäinen koulutus ja ohjeistus – neuvottelut, kokoukset – ideointi	– hallinnollinen tieto (kokoukset, päätökset, ohjeet) – työprosessien ohjaustiedot (oppaat, ohjeet, aikataulut, työvuorolistat, vastuualueet ja -henkilöt) – rekisterit ja tietokannat (esim. tiedonhaku-kysymykset, tilat, välineet ja henkilöstö) – hankkeet, projektit – visiot, suunnitelmat – ideoinnin tuki – ajankohtais- ja tapahtumatieto – sisäiset tiedotteet, – valokuvat, videot – sisäinen lehti, yhteiset tapahtumat kuvina, ääninä, videona
Sähköposti	
– etäkäytön tuki – välittömyys – nopea tiedottaminen ja aineiston jakelukanava – yksinkertaisten ja selkeärajaisten kysymysten käsittely – ei sovi hahmottelevien, monimutkaisten tai epämääräisten kysymysten käsittelyyn – ei sovi negatiivisen palautteen antamiseen, – ei sovi neuvotteluun, ryhmätyöhön tai nopeaan ja tarkkuutta vaativaan päätöksentekoon.	– pikatiedotus – aineistopyynnöt – hankintaehdotukset – neuvonta- ja tietopalvelupyynnöt ja vastaukset – teknisen tuen ongelmanratkaisu – lisäpalvelujen, kuten seurantapalvelujen viestit asiakkaille – kirjastojärjestelmässä esimerkiksi tiedonhaun tulosten ohjaaminen asiakkaan sähköpostiin – ilmoituskirjeet asiakkaille (karhut, julkaisujen saatavillaolo)

Chat/IRC	
– etäkäytön tuki – välittömyys – sopii välittömän palautteen käsittelyyn tai nopeaan reagointiin – puhelinyhteyksiä halvempaa – verkkokeskustelun kynnys voi olla matalampi kuin puhelinkeskustelu ventovieraan kanssa – keskustelulla on oltava puheen johtaja tai moderaattori, joka vastaa keskustelun suunnasta ja pitää sitä koossa	– neuvontapalvelut – tietopalvelut – tekniset tukipalvelut – koulutuksen tukipalvelut – tapahtumiin liitännäinen keskustelu
Verkkolomakkeet	
– etä- ja itsepalvelukäytön tuki – välittömyys – henkilökohtaisten esitietojen täyttö palvelua/prosessia varten – tiedon tallennus tietojärjestelmiin – ajanvaraukset, tila- ja välinevaraukset – ilmoittautumiset, hakemukset, anomukset	– asiakkaaksi rekisteröityminen – tiedon tallennus tietokantoihin (esim. linkkikanta) – neuvonta- ja tietopalvelu – asiakaskyselyt ja palautteen kokoaminen – ajanvaraukset, tila- ja välinevaraukset – ilmoittautumiset, hakemukset, anomukset
Mobiilipalvelut (tässä tekstiviestipalvelut)	
– etä- ja itsepalvelukäytön tuki – välittömyys – nopea ja varmimmin tavoitettava viestintäkanava – pikapalvelu, jos välitetään asiakkaalle oleellista ajankohtaistietoa tai nopeaa toimintaa edellyttävää tietoa	– pikatiedotus asiakkaille – lisäpalveluihin kytketty viestintä esim. keskeisen ja uutistiedon ilmoitus- ja seuranta-palvelut – lainojen uusinta – ilmoituspalvelut, jotka mahdollistavat asiakalle nopean toiminnan (esim. ilmoitus varatusta kirjasta, joka on saapunut)

Videoteknologia (videot verkkopalveluina)	
– etä- ja itsepalvelukäytön tuki – välittömyys – informaation monivivahteisuus – kahden- tai monenkeskiset koulutus-, neuvottelu- tai suunnittelulanteet – yksisuuntaiset mediavirratt, jotka soveltuvat tiedotukseen, koulutukseen tai esittelyihin videoiden avulla – koulutuksen, neuvonnan ja tiedotuksen täydentäminen ja elävöittäminen	– videokoulutus, -tietoiskut – videoneuvonta ja -opastus – videoneuvottelua hyödyntävä neuvonta ja tietopalvelu – videokokoukset ja -neuvottelut, videoneuvottelua hyödyntävä suunnittelu ja ideointi – videoneuvottelua hyödyntävät seminaarit, tapahtumat – kirjaston esittelyvideot – asiantuntijoiden tai asiakkaiden haastattelut videoina verkossa – videoidut tiedotustilaisuudet
E-learning -tuotteet (tietoteknologia-avusteinen oppiminen verkkopalveluna)	
– etä- ja itsepalvelukäyttö – välittömyys – informaation monivivahteisuus – koulutuksen ja neuvonnan täydentäjänä (lähiopetus tai monimuoto-opetus) – sisäinen koulutus	– esittelymateriaalin tuottaminen – tietoiskujen aineistot – sisäinen koulutus – asiakaskoulutusmateriaali – tilaisuuksien järjestäminen verkkopalveluja hyödyntäen (aineistot, video, pelit)
Itsepalvelutoiminnot (verkossa)	
– etä- ja itsepalvelukäyttö – välittömyys – toiminnot, joissa aineistoa ei tarvitse käsitellä paikan päällä (nou-taa, palauttaa)	– aineiston uusinta – varaukset ja aineistopyynnöt – omien lainojen ja yhteystietojen tarkistus – aineiston lainaus ja palautus (e-Kirjat) – asiakkaaksi rekisteröityminen
Itsepalvelu kirjastossa (automaatit)	
	– lainaus – palautus

Kirjaston yleinen asiakaspalvelu	
– toiminnot, joissa painettua aineistoa on käsiteltävä paikan päällä (noudettava, palautettava) – ei-lainattavan aineiston käyttö – vain kirjaston pääteiltä sallitun verkkoaineiston käyttö – tilojen käyttö (esim. opiskelu ja tutkijalukusali)	– painetun aineiston lainaus- ja palautus – käsikirjastoaineiston ja muun ei-lainattavan aineiston käyttö – alkuperäisaineiston käyttö ja -arkistopalvelut – tutkijanlukusalin käyttö – kopiointi – maksullisen kirjaston laitteisiin sidonnaisen verkkoaineiston käyttö – monimutkaiset, epämääräiset ja vähemmän kiireelliset tietopalvelu ja arkistokyselyt
Puhelinpalvelut (henkilö vastaa)	
– neuvonta ja tietopalvelut – toiminnot, joissa aineistoa ei tarvitse käsitellä paikan päällä (noutaa, palauttaa)	– neuvonta – tietopalvelu – uusinta – varaukset – aineistopyynnöt – hankintaehdotukset – kaukopalvelu
Henkilökohtaiset palvelut	
– priorisoitujen asiakkaiden palvelut – portaaleissa tai muissa palveluissa tarjolla olevat personointitoiminnot	– kansallisen tiedonhakuportaalin palvelut (personoidut) – edustajien ja avustajien palvelut sisäisen tietopalvelun kanssa sovitun työnjaon mukaisesti
Kohderyhmäpalvelut	
– keskeisten asiakasryhmien palvelut – yhteistyökumppanien palvelut – portaaleissa tai muissa palveluissa tarjolla olevat personointitoiminnot	– kohderyhmien ”erillissivut” – esim. tutkija- ja opiskelijapalvelut rajatuille käyttäjäryhmille tai tapahtumiin laaditut erillispalvelut (esim. edustajille jaettu CD-ROM) – kansallisen tiedonhakuportaalin palvelut (personointi)

LIITE 2 STRATEGISET KUMPPANUUDET

YHTEISTYÖKUMPPANI	
NYKYINEN YHTEISTYÖ	MAHDOLLISUUDET
Eduskunta	
– tietohallinnon johtoryhmä – verkkopalvelujen toimitusneuvosto – kirjaston ja tietohallinnon säännölliset kokoukset – toimistojärjestelmän muutoshanke (MS Office) – tietoturvan kehittämishanke – uutisruudun kehittämishanke (tiedotus) – kansanedustajien perehdyttämiskoulutushanke – julkaisuvaraston kehittämishanke (JUVA) – HETEKÄ -projekti	– yhteiset tietojärjestelmät ja sisältötuotanto – kansalaispalveluhankkeisiin osallistuminen – tiedonhallinnan välineiden kehityshankkeet – kirjaston tietosisällöllinen tuki – tieto- ja viestintäyksikön yhteiset kansalaispalveluihin ja -tiedotukseen liittyvät hankkeet
Parlamenttikirjastot	
– asiantuntija- ja työvaihto – vierailut	– aihealueittainen ja sisältötuotantoon liittyvät yhteistyöprojektit – parhaiden käytäntöjen löytäminen ja kokemusten jakaminen – yhteiset tapahtumat, seminaarit – teemakohtainen yhteistyö (esim. parlamenttikirjastojen kansalaispalvelut) – verkkotapahtumat
Julkisen sektorin tietoon liittyvä yhteistyö	
– Eurooppalaisen monikielisen yhteiskuntatieteellisen verkkotesauksen tuottaminen MADIERA/ELSST -hanke, Electronic Social Sciences The#saurus)	– eGovernment -projektit, kansainväliset kansalaispalvelujen kehittämisprojektit – julkisen sektorin tiedon tuotantoa koordinoivat ja haettavuutta parantavat projektit (esim. sisällönkuvailu, metadata, portaalit)

Valtioneuvoston tietopalvelut ja kirjasto	
– verkkokoulutusmateriaali – ELKI-linkkitietokanta	– lainsäädännön valmisteluaineiston mahdolliset liitännät – tietojärjestelmien ja sisältötuotannon yhteistoimintaan ja yhteiskäyttöisyyteen liittyvien menetelmien seuraaminen ja kehittäminen – verkkoaineistojen ja tiedonhaun välineiden koordinaatio – yhteiset vuorovaikutteiset palvelut (esim. tietotuki keskustelufoorumeille) – parhaiden käytäntöjen hyödyntäminen ja ideointi
Korkeakoulukirjastot ja tieteelliset kirjastot	
– kirjastojärjestelmäyhteistyö (LINNEA2) – maksullisten verkkoaineistojen hankinta (FinElib) – yhteinen linkkikirjasto (Virtuaalikirjastoprojekti) – ELKI-linkkitietokanta	– tiedonhaun menetelmien kehittäminen (esim kansallinen portaali) – sisältötuotanto kansallisiin yhteistietokantoihin – aihealueyhteistyö ja -koordinaatio – kirjastojärjestelmä ja sen lisäpalvelut – yhteinen verkkotietopalvelu – verkkojulkaisemisen ja eLearningin välineisiin liittyvät kokeilut
Yleiset kirjastot	
– yhteinen verkkotietopalvelu – SeniorSurf-koulutuspäivä (vuosittain) – Info-kioskit maakuntakirjastoihin	– eduskuntatiedon kanavointi tietoyhteiskuntataitojen koulutukseen ja neuvontaan – yhteinen verkkotietopalvelu – sisältötuotannon liitännät uusiin palveluihin – esim. hallinnollisen aineiston tarjoaminen MCL-maaportaaliin – kiinteämpi portaaliyhteistyö (Kirjastot. fi, Metalib-portaali)
Koulut (Eduskunnan tiedotuksen vetämä hanke)	
– Eduskunnan historia (multimedia) – EdusNet (Internet/CD-ROM)	– kouluille suunnattu eduskuntatieto esim. pelien, kilpailujen, multimedia-aineiston ja erillispalvelujen muodossa – verkko- ja koulutustapahtumat (esim. Net@days)
Kansalaisjärjestöt	
	– kansalaisille suunnattu eduskuntatieto esim. pelien, kilpailujen ja erillispalvelujen avulla – verkko- ja muut tapahtumat – kansalaispalveluportaali

- 1 Kohti tietoyhteiskuntaa. Julkisten verkko palvelujen kehittämisen lähtökohdat. Sisäasiainministeriön julkaisusarja, 1/2000.
- 2 Turunen, Liisa. Tietoyhteiskuntastrategiat ja käytännön todellisuus. Sähköisten viestimien käyttöönottoprosessi valtion palveluvierastossa. Licensiaattitutkimus. Yhteisöviestintä. Jyväskylän yliopisto. 2002. <http://selene.lib.jyu.fi:8080/gradu/h/lituru.pdf>
- 3 Kohti hallittua murrosta - Julkiset palvelut uudella vuosituhanella. Ehdotus julkisen hallinnon sähköisen asioinnin toimintaohjelmaksi 2002-2003. Hallinnon sähköisen asioinnin jaosto. Tietoyhteiskunta-asioiden neuvottelukunta. 31.12.2001. <http://www.infosoc.fi/toimintasuunnitelma2002-2003.pdf>
- 4 Tietoja valtion tietohallinnosta ja tietotekniikasta 2001. Valtionvarainministeriö, 2002.
- 5 Tietoyhteiskuntakehityksestä Lipposen hallituksen kaudella. Tietoyhteiskunta-asiain neuvottelukunnan raportti hallitukselle 11.12.2002. <http://www.infosoc.fi/tyk-raportti11122002.pdf>
- 6 Saarti, Jarmo, Suomalaisten yleisten kirjastojen atk-kirjastojärjestelmät, niiden tietovarantojen verkkokäyttöisyys ja tietotekniset valmiudet. Opetusministeriö. Viestintäkulttuurin yksikkö, Helsinki 2000. <http://www.minedu.fi/opm/kulttuuri/kirjastot/saartiatkselvitys.html>
- 7 Informaatiolukutaidon opetus - tiedonhallintaa opintoaineistoja ja kursseja. Suomen yliopistokirjastojen neuvoston verkkosivusto. <http://www.lib.helsinki.fi/kirjastoala/neuvosto/Verkko-opetus.htm>
- 8 Kirjastopoliittinen ohjelma 2001-2004. Työryhmän muistio. <http://www.minedu.fi/julkaisut/kirjastopoliittinenohjelma/kirjastopoliittinenohjelma.pdf>
- 9 Kekki, Kirsti, Salminen, Oili (toim.), Digimaan kartta. Puheenvuoroja digitaaliseen tietohuoltoon. Opetusministeriö, Helsinki, 2002.
- 10 Hakala, Juha, Kirjastoverkko 2003. Tietolinja 1/2003. URN:NBN:fi-fe20031158. <http://www.lib.helsinki.fi/tiet>

- 11 Paasilinna, Arto. Suomeen halutaan monimediakirjasto. Tieto päätteelle kaikkien saataviin. Yleisönosastokirjoitus. Helsingin Sanomat 5.2.2003
- 12 Turja, Timo, Tekemisen muunneltava keveys – mitä kirjastotyö on tulevaisuudessa. Signum 7/2002.
- 13 Sears, JoAnn, Chat Reference Service: An Analysis of one Semester's Data, Fall 2001.
<http://www.istl.org/istl/01-fall/article2.html>
- 14 Smyth, Joanne, MacKenzie, James, Virtual Reference Pilot Project : Final Report. December, 2002. http://www.lib.unb.ca/staff/pubsminutes/LIVE_Pilot.finalreport.pdf
- 15 Eduskunnan kirjasto 2001. Vuosikertomus.
- 16 Forrester research user study, 1999. (ei löydy verkkosivuilta enää, mutta lähteeseen viitataan yleisesti). <http://www.forrester.com>
- 17 Abram, Stephen, Ten Trends That Will Rock Your Library World (conference presentation). Alliance for Innovation in Science and Technology Information (AISTI). Sante Fe, New Mexico - Oct. 21, 2002. <http://www.mmltd.com/presentations/Sante%20Fe1.pdf>
- 18 Alueellisen innovatiotoiminnan tila, merkitys ja kehityshaasteet Suomessa. Tulevaisuusvaliokunta, teknologian arviointeja 13. Eduskunnan kanslian julkaisu 8/2002.
http://www.eduskunta.fi/fakta/julkaisut/ekj8_2002.pdf
- 19 Kirjastot-sivuston käyttäjäkyselyn tulokset. Helsingin yliopiston kirjasto, 2002.
<http://www.helsinki.fi/kirjastot/uutiset/2002/0912a.htm>
- 20 Hyvönen, Eero, Semanttinen Web - Mitä XML:n jälkeen. 27.3.2002. <http://www.cs.helsinki.fi/u/eahyvone/presentations/SemanticWebXMLFinland.pdf>
- 21 Okkonen, Katja, Kohti koneiden Internetiä. (Eero Hyvösen haastattelu). Taloussanomat, 16.10.2002.
- 22 Guinhard, Carolyn, Summary of DC-Libraries Questionnaire Responses. April, 2001. <http://www.jiscmail.ac.uk/cgi-bin/wa.exe?A2=ind0104&L=dc-libraries&F=&S=&P=55>

- 23 JHS 143. Asiakirjojen kuvailuformaatti. <http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/juhta/home.nsf/pages/FCCC31E877F89F18C2256BED00291421?OpenDocument>
- 24 Tennant, Roy M MARC Exit Strategies. *Library Journal*, 2002 (15/11/2002). <http://libraryjournal.reviewsnews.com>
- 25 Ilva, Jyrki, XML:n mahdollisuudet Helsingin yliopiston julkaisu-tuotannossa. Helsingin yliopiston kirjasto, 2000. http://www.lib.helsinki.fi/eva/xml_selvitys.pdf
- 26 Valtion tietotekniikan rajapintasuosituksia. Valtiovarainministeri-ön työryhmämuistioita 27/2001. http://www.vn.fi/vm/julkaisut/tyoryhmamuistiot/pdf/tr27_2001.pdf
- 27 Rissanen, Kaisa, Löytyyks tietoo. Selvitys opiskelijoiden tiedonhan-kinnasta Hämeen ammattikorkeakoulussa. TILA-verkkokirjasto-projekti, HAMK, 2002. <http://www2.hamk.fi/kirjasto/rissanen/kysely.html>
- 28 Meristö, Leppimäki, Tammi, ICT-osaaminen 2010. Tietoteollisuu-den ja digitaalisen viestinnän ennakointi. 2002. <http://www.hel.fi/ennakointi/ennakointi/ICT.pdf>
- 29 Laitinen, Sauli, Tulevaisuutta ei voi ennustaa vai voiko? Esitelmä ammattikorkeakoulukirjastopäivillä 20-21.5.2002. <http://www.oamk.fi/~pirkkop/kp/laitinen.ppt>
- 30 Hyvönen, Eero, Internetin tulevaisuudennäkymiä. Semanttinen web ja älykkäät palvelut. Esitelmä Tieteenpäivillä 11.1.2003. <http://www.cs.helsinki.fi/u/eahyvene/presentations/InternetinTulevaisuusArtikkeli2002-12-31.pdf>
- 31 Tulevaisuus on osaamisessa. Teknologiastrategia – näkemys valin-noista. <http://www.tekes.fi/julkaisut/Teknologiastrategia.pdf>
- 32 Karhula, Päivikki (toim.), Agentit tietotyön tukena. Eduskunnan kirjasto, 2001.
- 33 Ciccone, Karen, Ask a librarian LIVE: Interactive, Online Ref-erence Service. North Carolina State University Libraries, Focus, Volume 21 number 3, Spring 2001. <http://www.lib.ncsu.edu/administration/publications/focusonline/ada/Vol.21.3.articles/live.chat.html>

- 34 Koivisto, Jukka, Kylämä, Marja, Listenmaa, Jaana, Vainio, Leena, Virtuaaliopetuksen haasteet ja niihin vastaaminen. Malleja ja menetelmiä opetushenkilöstön osaamistarpeiden ennakointiin virtuaaliopetuksessa yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa.
<http://www.minedu.fi/julkaisut/pdf/101ESR.pdf>
- 35 Laki eduskunnan kirjastosta. No. 717/2000. Helsingissä 4.8.2000.
- 36 Eduskunnan kirjaston ohjesääntö. No. 724/2000.
- 37 Eduskunnan tiedotusstrategiatyöryhmän muistio. Eduskunnan kanslian julkaisu 31/1999.
- 38 Eduskunnan kirjasto ja kanslia. Eduskunnan kanslian julkaisu 7/1999.
- 39 Valtioneuvoston tietopalvelujen visio ja strategia 2002 - 2004.
http://www.vn.fi/vn/vm/julkaisut/tyoryhmuistiot/pdf/tr7_2002.pdf
- 40 Kangas, Sinikka, Eduskunnan kirjaston tietotekniikka 1970-luvulta vuoteen 2000. Eduskunnan kirjasto, Helsinki, 1998.
- 41 Neuvonta- ja arkistopalvelujen strategia. Eduskunnan kirjasto, 1999.
- 42 Julkishallinnon arkistotoimen tilaa vuonna 2000 koskeva kysely ja sen keskeisiä tuloksia. <http://www.narc.fi/kysely2000/t-liitteet/kyselyraportti2.pdf>

The Library of Parliament's Strategy for Network Services 2003-2004

In spring 2002, it was determined that the Library of Parliament needs a strategy for network services.

Development needs arose from various directions. The life cycle of the previous information technology policy had formally come to an end in 2000. The Library's status as an organization, its tasks and titles had changed, the scope and volume of network services had increased markedly, the sphere of content producers had expanded, and co-operation with the parent organization and external co-operation partners had intensified.

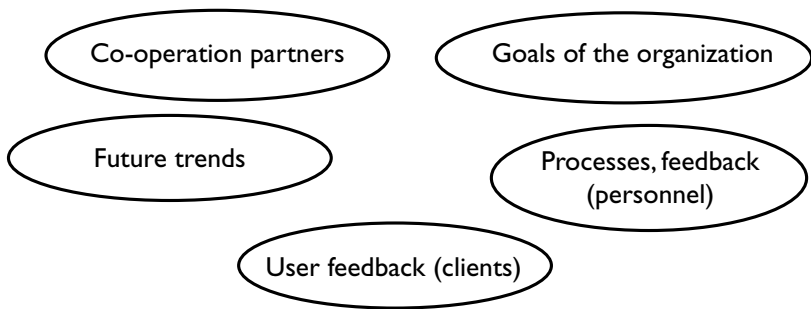
At the beginning of 2001, the Library of Parliament was integrated with the Information and Communication Unit of Parliament. The Library's administrative standing changed, resulting in new tasks and goals for the Library. The new task segments emphasize citizen services, network services and publishing. Moreover, the division of labour between the Parliament Research Office and the Library has been clarified.

The Library's network services have an increasingly prominent role as citizen services, aimed at clients outside Parliament. In connection with the reorganization, the network services have also acquired new development goals, such as usability, communicativeness, and expansion of citizen services.

The principal background material for this work consists of the Library's and the parent organization's policies and strategies, the future trends predicted for the library sector and for technology, a process survey of the Library's workflows, and the user feedback received from clients and the personnel. Since networking is one of the key characteristic of today's library services, this report also includes a review of the trends and current status of network services in public administration and in libraries.

The content and direction of the strategy have been discussed with the network service team and the Director of the Library of Parliament.

While this strategy has been under work, the Library has been in the process of revising its public Web site and an information service strategy has been under development as well. The network service strategy strives to take account of these parallel projects.



The objective of the Library of Parliament's strategy for network services is to define the goals and areas of focus that the Library's network services intend to reach in 2003–2004.

The results of the strategy comprise the critical success factors for network services, a vision for the development of network services, and the principal development measures.

The Library of Parliament's vision consists of client-oriented, topical, open, high-quality and easy-to-use network services, which support citizens' opportunities of using information resources and their possibilities of participating in decision-making. In the main, the Library concentrates on the provision of information in the sectors of law, society and parliamentary affairs.

The core services consist of content production and network services supporting information searches, information management training and reference services. Additional services are utilized to improve selection, evaluation and use of contents.

The production of services and contents make use of various parallel service channels, printed and electronic materials, and images and sound. Citizens' access to information is emphasized by paying special attention to the communicativeness and usability of network services.

Co-operation strives to achieve synergy benefits, to ensure interconnectivity and interoperability of services and information contents, to recognize best practices and innovations, to consolidate competence and to develop special expertise.

Services are produced with an eye on future trends, while supporting the skills and creative working practices of the personnel.

THE CRITICAL SUCCESS FACTORS OF NETWORK SERVICES

FOCUS ON CORE SERVICES

- searching for information
- reference services and information management training
- content production
- availability of documents
- library services (such as lending)
- dissemination of information pertaining to law, society and parliamentary affairs in an interesting and generally comprehensible format.

CITIZEN SERVICES

- skills needed by citizens in the information society
- citizens' information-related prerequisites for participation in decision-making
- the availability, usability and accessibility of digital information

VALUE-ADDED SERVICES

- parallel utilization of printed and electronic materials
- diverse utilization of material types (images, sound, multimedia, archive material)
- diverse utilization of service channels (Web sites, chat lists, e-mail, text messages)
- multilingual support
- services on specific topics and themes (information on parliamentary affairs, law and society)
- current awareness and topical issues services
- services for specific target groups
- evaluation services

COMPETENCE

- monitoring the trends of network services
- rapid utilization and piloting of innovations
- promotion of creative ways of working
- utilization of flexible working methods and a flexible organization
- wide-ranging support for the personnel's competence

QUALITY

- utilizing recommendations and standards associated with the quality of network services
- emphasizing user needs
- ensuring the fluency of operations and integration of services for improving the efficiency of processes
- interoperability and interconnectivity
- communicativeness
- availability
- usability
- accessibility

CO-OPERATION

- coordination of network services and their contents
- joint acquisitions of digital information resources
- synergy and saving of resources
- interoperability and interconnectivity of network services and their contents (links to shared systems and to search services)
- development of competence and strengthening of special expertise
- recognition and utilization of innovations and best practices

SUMMARY AND PROPOSALS FOR ACTIONS

Following the introduction of network services and digital information resources, the tasks of libraries have become more extensive and diverse. Such recently coined terms as 'hybrid' or 'multimedia' libraries refer to libraries that offer creative opportunities for combining new materials and services. Alongside this development, the service concept of libraries has acquired new dimensions, too. Increasingly often the library work is seen as expert work focusing on the active selection and provision, evaluation, refining and marketing of information contents.

Content production and library information resources have extended their scope beyond printed publications, to various electronic publications, images, sound and multimedia. At the same time, information resources and services are utilized through a multitude of channels. People still come to the library, but they also use library services through the Internet, telephones and mobile phones.

By means of new types of network services, it is possible to display information resources more actively and more diversely and to support search, selection and use of information. Various network services supporting guidance, reference services and information management training have become the principal network services used by libraries. At the same time, library activities have expanded to the fields of communications and education.

Amidst the commercialization of network services, libraries play an important role promoting and advocating the public availability of digital information resources. In view of availability, it is also crucial to ensure the interoperability and interusability of library information resources and network services to reach a wider circle of users and save resources. In practice this means, for instance, the application of uniform formats and practices for subject description, links to general and field-specific search services (e.g. portals, shared information systems or interfaces), and familiarization with the prerequisites that ensure the interoperability of new information systems (e.g., the operating principles of search services, links between information systems, the requirements of the Semantic Web).

The network services of the Library of Parliament are already at a high

level, offering multiple opportunities for the use of collections and digital information resources, providing educational materials in the Library's fields of expertise, and giving guidance and advice about services and information sources. Remote access users are supported by means of various self-service options. The Library's intranet pages contain abundant material for internal communications and administrative purposes. The Library engages in extensive internal and external co-operation with the parent organization and various other partners, and strives to ensure the interoperability and interusability of network services and contents.

An essential aspect of the Library of Parliament's work is to focus on content production and on the network services that are needed for reference services, guidance and information management training, especially in the Library's fields of expertise. It is also important to utilize additional services that improve the efficiency of information searches and the selection and use of information resources. Similarly, attention should be paid to network services that support the Library's basic services, such as lending and interlibrary services. These network services can be developed constantly, for instance, through the library system.

There are increasing needs to produce material to support guidance, reference services and information management training in the Library's fields of expertise. In addition, a comprehensive support system for the Library's most popular network services should be provided. The necessary material includes subject field-specific training packages, supplementary training materials on topical issues, and manuals for information sources and search services.

There is an obvious need to locate, supplement and integrate the principal network services and their manuals. Hopes to this effect were expressed both during the library process survey and user surveys. People hope to get instructions and advice through the Web in various ways: by e-mail and as instructional sections related to individual services and service functions. The principal network services and their instructions should be found by following a clear search path, and they should form a comprehensive whole, so that the remote access users of the Library have sufficient support.

When the Library's public Web site is revised, it would be easy to inte-

grate the access to various service channels that are available to clients (e.g. telephone service, e-mail services, text messages, chat lists, digital information resources, videos). This aspect should be considered.

The Library should make more extensive use of the opportunities offered by new material types, especially digital information resources, their associated additional services, and the visual media (graphics, photographs, videos).

In co-operation with the Government Information Services and the national FinELib consortium, the Library of Parliament has acquired digital information resources, which can be used for a fee. Free Internet resources have been collected into a separate link database (ELKI). It is useful to continue co-operation in the acquisition of digital information resources, and to continue maintaining the link database. At the same time, however, alternative models for publishing and acquisition should be monitored and tested.

As broadband connections are becoming more common, services utilizing images, sound and videos will certainly find more users. The expansion of material types is important, not only because of the customary habits of Web users and the available technical potential, but also because of the communicative properties of new material types. For instance, visual aspects add to the attractiveness of services and play an important role as an instrument of learning. Visual means can be used to enhance the recall and readability of information and to speed up learning. Moreover, hopes have been expressed to make instructions more graphic, for instance, through visual means or animation. Visualization could undoubtedly be utilized as support, especially in instructions and site maps.

It would be useful to try videos and other visual material, for instance, as support for information services, presentations, reference services and information management training on the Web. The Library has special competence in the multimedia sector, and various experiments have already been made, e.g. in the production of exhibition materials and user's manuals. Owing to copyright issues, it would be simplest for the Library to produce material itself and to take advantage of archive materials.

The Library already has the possibility of arranging video conferences by using the parent organization's facilities and equipment. These possibil-

ities should be noted, for instance, when training sessions and information events are organized.

The use and availability of archive materials through the Web should be expanded and diversified. The potential of digitizing materials should be investigated. These materials could then be made available on line, for instance, according to certain periods or themes. Archive materials could be presented and utilised in increasingly varied ways, e.g. during celebrations and anniversaries, when they are topical. Archive materials that are collected for publications and exhibitions could be made available for the Web. Valuable documents from the archives could be selected to create a separate “treasures from the archives” -service.

Parallel use of printed materials should be remembered while developing network services. Materials might be used, for example, as references in thematic services, as citations or in partly or fully digitized format.

The possibilities offered by digitization for speeding up services and processes should be utilized.

Digitized documents could be used, for instance, to support lending and interlibrary loans. When materials are sent to clients through the interlibrary system, use of the digitized format is more efficient than copying.

When services are produced, attention must be paid to the perspective of services to citizens. It is important to support the usability, general availability and accessibility of network services for special groups and for learners at different levels. Clients who are just starting to use network services should be supported also by providing more general assistance and guidance in the use of network services.

Demands for multilingualism in network services are increasing. Salient information on the Library's Web site and in the related public interfaces must be translated at least into Swedish and English. Translations are also necessary for the Library's various training and presentation materials and for the service manuals on the Web.

Network services designed for citizens should be marketed actively during various events dealing with civic information, information society services and eLearning. For instance, senior citizens' use of the Web has been supported in recent years by participation in the international SeniorSurf -events arranged by libraries. It might also be useful to present serv-

ices in connection with urban events that gather great numbers of people (e.g. the annual Night of Sciences, the Night of Arts in Helsinki).

When network services are produced, attention must be paid to the availability of services through various service channels (multichannel services), the possibilities for interactivity and parallel operation between media (mixed media).

ACTIONS

- The focus is on new areas in network services, such as content production and network services for information management training, guidance and reference services.
- It is ensured that the Library's core services and the information sources and search services in the Library's fields of expertise have comprehensive remote access support.
- Training packages for information management are produced in the fields of expertise (e.g. guides for information sources and search services, supplementary training on topical issues, subject field-specific and theme-specific training material).
- The development of network services associated with the Library's basic operations, such as lending and interlibrary services, is monitored closely, especially within library system co-operation (Linnea2 consortium).
- An effort is made to ensure the interusability and interoperability of network services and content production (shared systems and joint interfaces, portals, formats and subject description).
- Training and experiments are used as help to learn about new requirements for information system interoperability and interusability in information system development (linking technologies between information systems, the requirements of the Semantic Web).
- Clients are offered alternative service channels for remote access to the library (the Web, telephone/mobile phone, visits to the library).
- The possibilities for user interaction and parallel use between var-

ious media are taken into account (e.g. e-mail, text messages, chat lists).

- The scope of competence is expanded to encompass various electronic materials and the related new network services (e.g. electronic circulation of journals).
- The scope of competence is expanded to encompass images, sound and multimedia. Special attention is paid to the possibilities offered by various visual materials (graphics, photographs, videos).
- Visual means are utilized in more varied ways to support the graphic appearance of network services, their attractiveness and learning and illustration.
- Use is made of visual instructions and library maps on the Web.
- Visual material is utilized more broadly by producing it oneself or by making use of archive materials (applications may include the library service manuals, instructions and training materials on the Web).
- The potential of utilizing videos on the Web is investigated (e.g. to support training and presentations).
- Use of video conferencing equipment is practised, and the equipment is utilized at training sessions, seminars or conferences.
- Archive materials are put into more varied uses on the Web (e.g. in connection with topical and thematic services, in publications or exhibitions, as a “treasures from the archives” service).
- Digital and printed materials are utilized side by side (e.g. in lists of information sources in the Library’s fields of expertise, as citations, references, or by digitizing the material).
- It is tested whether interlibrary services can be made more efficient by means of digitized material.
- Measures are taken to support the availability, accessibility and usability of network services and their contents for various user groups and learners at different levels.
- Guidance for the use of network services and information is also ensured for novice users of the Web.
- Multilingual support is ensured in the Library’s principal network

services, Library's presentation material and service and user's manuals on the Web (at least translations into Swedish and English).

- The Library participates in major training events supporting skills that are needed in the information society (e.g. libraries' Senior-Surf).
- Network services are presented and utilized during popular events that have already attracted crowds (e.g. the Night of Sciences, the Night of Arts).

DEVELOPMENT OF INFORMATION SYSTEMS

The Library's network services mainly involve the library system, the link database and the library's public and internal network services.

The library system is developed starting from the service provider's plans and the enhancement requests made by the Linnea2 consortium. The Library may participate in the consortium's work through working groups set up for specific functions. In addition, system users have international and national user group meetings, which include training and presentations of future trends.

It is currently estimated that new program versions with additional functions are launched for the library system roughly once every six months. The use of the system will possibly be expanded to include interlibrary services; the alternatives are client initiated interlibrary loans and/or interlibrary services between libraries. A new program version, including the Unicode characters, will be put to use at the beginning of 2004. Among other things, this version will make it possible to save and display Cyrillic alphabets. The Library of Parliament plans to test client initiated interlibrary loans (Universal Borrowing) already in summer 2003.

For the Library of Parliament, it is sensible to participate in the maintenance and development of the library system in close co-operation with university libraries (Linnea2). The library system is a central tool for many library functions, such as acquisition, cataloguing, lending and information searches.

Participation in the development of the library system should take

place both at the general level (the domain group, project managers) and at the level of function-specific working groups (currently interlibrary services, acquisition). Since work in a working group is time-consuming and demanding, it is sensible during each period to select the principal functions on which the Library of Parliament wants to focus. Meetings of user groups should be attended whenever applicable, if there is a need for an overall picture of the current state of development of operations or if training is needed.

There have also been requests for separate additional services to be included in the library system. It has been proposed that the Library's Thesaurus database should be linked to OPAC to support searching, the list of new items should be enhanced to include browsing by subject, and the search capabilities of legal material should be enhanced. These are all separate projects that require additional programming.

Another measure that pertains to the development of the library system in the near future is the organization of the quality control and data management of the collection database. This has not been a priority during the new library system. The quality control manual is currently under work, and the responsibilities and procedures of data management need to be agreed within the acquisition and collection service.

The ELKI link database is dependent on the TRIP database, which is also used by the parent organization. It has been considered necessary to revise the content and interface of the link database, and the project has been linked to the revision of the Library's public Web site. The material will be pruned and the profile of the content will be sharpened from the perspectives of the Library's fields of expertise.

Apart from the link database, the Parliament's Research Office is about to create a separate link database. These simultaneous projects should be coordinated and the experiences gained from them should be utilized to the extent possible.

As far as link databases are concerned, the progress made in the unified interface project undertaken by European libraries (Renardus) within the Virtual Library Project has been followed. At this stage, the Library of Parliament has not built links to the Renardus database because the future of the ROADS database used by the Virtual Libraries has seemed unstable.

Moreover, it is predicted that Finnish link databases will be incorporated into the National portal for libraries (Metalib/Nelli). It is advisable to continue keeping an eye on the technical solutions that are selected for the database of the Virtual Library Project and for incorporating link databases into a national portal. Furthermore, it makes sense to carry out the revision of the contents of ELKI before any linking to other interfaces.

An overall revision of the Library's Web site is currently under way. A large number of new network services and extensive content-related changes are associated with this revision work. Among other things, the general structure of the pages supports contents that emphasize various fields of expertise and are specific to individual target groups; that is in line with this strategy. Generally speaking, it would be sensible to take note of the development proposals mentioned in this strategy and to incorporate them into the overall revision of the Library's Web site, whenever applicable.

A major development project that the parent organization will launch within the next few years is the introduction of a content management system for Parliament's network services. When the Library's Web site is revised, the content management system will be utilized to the extent possible. The properties of the content management system will help meet many requirements mentioned in this strategy, such as the interusability of information through multiple channels on the basis of the XML format. The system also enables various additional services, such as services for different target groups, personalized services and alerting/tracking services.

The Library's internal pages (Intranet) would need quick overall revision, because the structure of the pages is disjointed and it is difficult to get an overall view of their contents. It is also hoped that the internal network services could be supplemented with a register of tools and competences.

Development of methods and tools for archive management systems, as well as for the recording formats, subject description and preservation of archive materials, should also be followed.

ACTIONS

- The Library contributes to the development of the library system in the domain group of the Linnea2 consortium and in the function-specific working groups relevant to the Library. Participation in events arranged by user groups will take place whenever applicable.
- Separate projects are set up to implement additional service functions to the library system. These are the browsing of new items by subject, linking of the Library's Thesaurus to the search interface of the collection database, and improvement of the searchability of legal material.
- A client initiated interlibrary system (Universal Borrowing) is tested in connection with the library system.
- A quality control manual relating to the management of the collection database (library system) is produced, and measures are taken within the acquisitions and collection service to ensure that the data management of the collection database is organized.
- The content and interface of the ELKI link database are upgraded and the database is integrated with the subject field-specific pages in connection with the revision of the Library's public Web site.
- Revisions of the ELKI link database are coordinated in relation to the link database under development in the Parliament Research Office.
- The external connections of the ELKI link database (the Virtual Library Project, the National Portal for Libraries) are established only after the database content and interface have been upgraded.
- The development proposals mentioned in this strategy are noted, whenever applicable, in the overall revision of the Library's Web site.
- The content management system to be put to use in the parent organization is studied.
- At least the structure and appearance of the Library's Intranet service are revised.
- Development of methods and tools for archive management sys-

tems, as well as for the recording formats, subject description and preservation of archive materials, is followed.

ADDITIONAL SERVICES

Creative combination of various media, material types and service models opens up a wide vista of opportunities for additional services that supplement the library system and can be incorporated into the Library's Web site.

Various forms of interactive services have been put to use. Clients' opportunities to provide feedback and to exert influence can be expanded in different ways. The simplest way is to use various form-based services (feedback, questionnaires, proposals for development, votes). The Library of Parliament is still investigating the introduction of form-based service models in connection with the Library's new Web site.

Various games, quizzes and tests have gained popularity on the Web. In principle, the opportunities offered by these features could be utilized limitlessly. Applications for libraries might be found especially in connection with reference services and training or in connection with theme-based or topical issue services.

Many models exist for applications that can be used for holding discussions and presenting comments on the Web. The latest integrated services can combine various media; this enables, for instance, collaborative browsing as support for discussions. It is often possible to store the questions and answers given during on-line discussions; these can then be sent to the client by e-mail after the discussion. New openings might be found in various models of eLearning technologies, which have often utilized, for instance, chat lists, e-mail, groupware or video conferencing, in various combinations.

The Library of Parliament should become familiar with the new service channels that improve the efficiency of reference and information services, and with the experiences of their use gained thus far. These service channels should also be tested, whenever applicable. The plan for the Library's new Web site includes a chat service; that would therefore be the most

useful place to start. It would be interesting to create a public chat service where questions and answers would be displayed in real time.

The services in the fields of expertise could be supplemented with various value-added services, where material concerning selected topics is brought up, presented and evaluated. There is also a need for various theme-based and current awareness services.

The subject field-specific pages, which are included in the plans for the Library's public Web site, could from time to time display tips around certain themes or recommendations for information sources. The Library's current "Tip of the Week" service could be divided between various topics under the new subject field-specific pages (law, social sciences, parliamentary affairs, services to citizens). Information searching could be supported with the help of a service for evaluating their results.

Models for current awareness and tracking services should be looked into, and they should be used more extensively in the work of information specialists and among clients. At present, browsing of new items is possible in the Library's collection database and link database. However, additional tracking services are currently available in different forms, for instance, in portals and in publishers' services. At least, links to various tracking services could be listed and linked to the library Web pages.

It should be studied how the current and the upcoming information systems can support the tracking and alerting services for new items. Opportunities can be found, for instance, in the library system, in the portals for information searches and in the parent organization's new content management system.

Additional services for information management should be followed and subjected to test use whenever applicable. Various methods improving information searches and further processing of search results are among the interesting tools that are expected to be available in the near future.

Language technology support could be applied in many ways. It is useful to study the utilization of new tools, such as term banks, translation files, editing programs and automatic translation programs, for the production of network services.

Personalized and profiled services for specific target groups are available increasingly often alongside new tools; for instance, in connection with

the library system, portals and content management systems. These opportunities should also be taken into account when compiling target group-specific services for the Library's new Web pages.

ACTIONS

- The versatile application of form-based services (feedback, questionnaires, proposals for development, votes) is noted.
- The potential utilization of games, quizzes and tests is noted (e.g. in the applications of information management training and reference services, in separate services or in connection with theme-based and topical issues).
- The opportunities of interactive reference and information services are explored and tested whenever applicable (e.g. chat, integrated services and eLearning technologies).
- The models of current awareness services, tracking and alerting services for new items are explored (e.g. the list of available services is collected and linked to the subject field-based sections of the Library's Web pages).
- Network services recommending and evaluating materials are developed for the fields of expertise (e.g. theme-specific presentations on information sources, a subject field-specific tip of the week service, a service for evaluating the results of information searches).
- Methods for providing personalized and profiled services for target groups are reviewed especially in the information systems of importance for the Library (the library system, the Metalib/Nelli portal, the parent organization's new content management system).
- Development of tools and methods improving information searching and management is followed, and these methods and tools are tested whenever applicable.
- Language technology tools are tested to help translation whenever applicable (e.g. term banks, translation files, editing programs, translation programs).

Increasing attention needs to be paid to the quality of network services and their contents.

When network services are produced, attention should be paid to the requirements and general practices of net communications, as well as to the recommendations, standards and usability surveys associated with the quality of services. The quality projects of public administration network services – especially the Ministry of Finance’s development projects pertaining to quality assessment – should be followed. In addition, the requirements set for the interoperability and interusability of network services, user feedback and the functionality of processes should be taken into account in order to support quality assurance.

Compliance with the principal guidelines supporting the production of network services is important. For instance, the PROMISE project of the European Union has defined the following general principles for public network services (the 5 A’s):

- availability in general;
- accessibility for special groups;
- affordability;
- awareness of the existence of services; and
- appropriateness for users.

These principles also serve well as quality development guideposts for the network services of the Library of Parliament.

The JHS 129 standard (guidelines for the design of Web pages in public administration) includes a number of general principles and guidelines that pertain to the communicativeness, appearance, content and design of network services, particularly in regard to public administration.

Library services have also applied more general quality management standards, or auditing against these standards. The Government Information Services and Libraries (Valtipa) and the Library of the University of Kuopio, for instance, have applied the European Foundation of Quality Management (EFQM) standard. The Library of Parliament should review various quality management standards and study the potential for their application.

The results of library user surveys, as well as the user requirements for network services revealed by more general surveys, emphasize fairly simple wishes. The main properties that designers should take account of include:

- technical functioning of the service, easy to download
- structural simplicity, ease of use and internal consistency of the pages/service
- integration of contents (e.g. services, thematic units, instructions under one section or heading)
- selection of the most important materials and services
- up-to-date content
- high-quality and reliable content
- support for assessing the quality of information on the Web.

The goals presented to the Information and Communication Unit of Parliament put special weight on usability and communicativeness.

Communicativeness requires familiarity with the properties of various service channels and with the methods of creating the contents and services that suit these channels. The principles of net reading and net writing come into play here: the contents must be understandable, easy and quick to read and they must be supported by illustrative elements. Different material types, such as text, images, sound, videos and archive materials, require knowledge of their specific communicative characteristics.

Graphic and communicative qualities of the services must be taken into account when interfaces are designed. Web pages must be built so that their terminology and appearance follow the general practices or standards supporting usability and readability. Supplementary support is obtained through usability tests and user surveys.

The accessibility of Web pages is a special sector of its own, to support Web users who are older or have disabilities. The relevant general accessibility standards and practices should be followed whenever possible (e.g. the WAI standard, expert support given by CELIA).

The quality criteria of database production and publishing include ensuring the interoperability and interusability of data in different information systems. It is crucial to become familiar with the relevant standards (e.g. XML, JHS and Dublin Core metadata) and to build the systems – especially their metadata structures and subject description – so as to be

compatible with these standards. In content production, quality also involves rationalization of processes. This is needed especially when multiple service channels are established and content is produced for various publication channels.

The quality of network services is also determined by the way in which they meet users' needs and their seamless integration with the library's activities and processes. To some extent, the development of network services for libraries has followed the "ball bearing model" – presented during network service strategy training. Accordingly, the answer to a reduced demand for the basic product was to learn more about the ways in which clients use ball bearings. A successful business model was discovered by offering a service package that included the ball bearing with adjacent parts and installation help. The additional services offered by libraries, such as services geared to specific target groups, theme-based and current awareness services, may apply similar operational models.

The Library of Parliament should examine the contexts where materials are used as well as the fluency of service processes. Here it is important to take clients' views into consideration. Simultaneously, it should be ensured that the feedback and development ideas given by the personnel on various activities are collected and heard. It is important, for instance, to take account of ideas and problems that come up during library process surveys. The next process survey will be compiled in autumn 2003.

ACTIONS

- Projects, practices, recommendations and standards associated with the quality of network services are followed (e.g. recommendations in JUHTA, the 5 A's).
- Quality management standards (e.g. EFQM) are studied.
- The general quality criteria for network services, obtained in usability and user surveys, are noted to the extent possible.
- User feedback is monitored.
- In planning, attention is paid to the personnel's feedback and development ideas concerning activities and processes (e.g. the library process survey planned for autumn 2003).

- Attention is paid to the special requirements of net communications (e.g. the requirements placed on net writing).
- The communicative properties of new service channels and material types on the Web are studied.
- Whenever applicable, network services are produced in accordance with accessibility standards, taking special groups' needs into account.
- The conditions that apply to the interusability and interoperability of information systems are followed (e.g. formats, metadata, subject description, links to general and subject field-specific information systems and search services.
- The XML standard is studied
- Generally applied metadata standards (JHS, Dublin Core) are utilized.

CO-OPERATION

The Library of Parliament has engaged in extensive co-operation both inside the parent organization and with external co-operation partners. The advantages of co-operation and partnerships include synergy benefits and resource savings, ensuring the interoperability and interusability of network services, development of competence and strengthening of special expertise.

Co-operation with the parent organization is increasingly close, especially inside the Information and Communication Unit. From the Library's point of view, it is essential to engage in constant co-operation when joint information systems, interfaces and information management tools are developed and implemented. It is especially important to be involved in the planning of citizen services. The possibilities of utilizing library or archive materials, using the expertise of the library to generate ideas for new services or utilizing the library as a content producer should be taken into account.

Generally, the coordination of network service projects inside the Information and Communication Unit takes place within the co-operation

group for network services, in which the projects of the various units are assembled together for annual plans and reports on operations. The Library and the Information and Communication Unit have common interests especially in the area of citizen services and educational and presentation materials pertaining to parliamentary information. Co-operation within the Information and Communication Unit is especially important when network services or content production are under development for these purposes.

The potential offered by the Library and the archives as a generator of ideas and as a content producer for Parliament network services should be taken into account. Useful new services of this type might include e.g. “the fact/question of the day”, “a bill presented 50 years ago”.

As concerns the Parliament Research Office, the shared information resources and jointly produced network services form the common area of work. The coordination of services and materials is useful in these fields.

In external co-operation, important synergy benefits and support for the development of competence are gained from various national projects of libraries. Especially important for the Library of Parliament is co-operation with the network of the Government’s library and information services (Valtipa).

The principal target of development in co-operation between libraries in the coming years is the national portal for libraries, which will integrate searching from the collection databases, link databases and digital information resources of libraries. In addition, the portal will support joint searches, tracking of new materials and personalized services for different target groups or subject fields.

The portal will strengthen the subject field-specific specialisation of libraries. Related to this development trend, university libraries have an Information Map Project to evaluate and coordinate subject field-specific services and information resources.

The Library of Parliament’s participation in the national portal project looks uncertain, and co-operation with the network of special libraries would seem to offer the principal opportunity for contributing to the project. The portal would integrate the library collection database (SELMA), the link database (ELKI) and other digital information resources.

es with the joint search system, and would support subject field and target group-specific searches. Opportunities for co-operation should be followed and planned. Likewise, the Library should follow the Information Map Project in order to coordinate the associated contents and services in the main subject fields.

In co-operation between university libraries, priority should be given to the following areas, which involve important resource savings or benefits from the coordination of network services or information resources:

- maintenance and development of the library system and the associated services
- acquisitions of digital information resources
- training relating to new network services
- monitoring the development of the upcoming network services, relevant new tools and methods, and the associated information events/training sessions
- utilization of subject field-specific services and digital information resources
- joining the national portal for libraries

Co-operation with the Government library and information services is important, especially to coordinate contents and services related to legislation and public administration. It would be particularly important to create links between materials and information systems concerning the preparatory and background materials of legislative work. It must be followed whether it is possible to unify the metadata and the subject description of documents. Valtipa also keeps abreast of the development of network services and arranges relevant training; participation in this training together with the Government's information professionals is useful.

Special libraries are setting up their own group within the national co-operation between libraries. The status of the Library of Parliament on national co-operation forums seems to be changing in the new projects: The Library has participated in joint projects between university libraries. However, for the national portal project, the Library of Parliament has been excluded from the group of university libraries. Co-operation with special libraries may become a noteworthy alternative when joining new national projects.

In view of citizen services and dissemination of parliamentary information, the important co-operation partners include public libraries, schools, NGOs, and other organizations within the sphere of public administration. Co-operation with public libraries to discuss and share ideas about network services could be closer. In addition, it is good to follow up events promoting public network services.

Production and coordination of network services in the sphere of public administration have gradually become more efficient. For instance, the common portal (Suomi.fi) and training organized for the network service strategies have fuelled co-operation. Projects are proceeding, among other things, to the sectors of quality control and measurement. Co-operation projects must be followed closely, and the Library should participate in them whenever applicable.

Alongside close co-operation links, it is important to follow networks of excellence, best practices and innovative opportunities for developing competence and strengthening special expertise. New operating models could be developed or outlined, or new methods could be studied in separate projects. Potential co-operation bodies could include producers of equipment or services, researchers, educational institutes, or individual specialists.

International co-operation has become increasingly important in network services. The sector is developing rapidly, and trends are often determined by international standards and practices. In addition, there are ample opportunities for the creative combination of various tools and methods; these developments must be followed on international forums as well.

International conferences are apt to give a quick and comprehensive overview of trends in the field. Events should focus, for instance, on the applications of information management and related additional services. From the standpoint of the Library's fields of expertise, it is also important to follow international projects dealing with law, society, and co-operation between libraries of parliaments.

From the viewpoint of citizen services, international co-operation dealing with public-sector information plays the central role (e.g. projects associated with eContent, ePublic, eDemocracy, eGovernment).

The Library has also had personnel exchange programmes and visits, especially among libraries of parliaments, which deepens and expands the possibilities of international co-operation. This should be supported as the situation arises.

It is also important for the Library to be active and present high-quality network services or operating models in international contexts. Presentation of the Library of Parliament's operating models has international importance, because most libraries of parliaments are not public and open; thus, the Finnish Library of Parliament represents a special model of public dissemination of parliamentary information.

ACTIONS

- Close co-operation with the parent organization is emphasized, especially as concerns the development and introduction of common information systems, interfaces, information management tools and citizen services.
- Close co-operation with the Information Unit of Parliament especially in the planning of citizen services and educational and presentation materials associated with parliamentary information.
- Close co-operation with the Parliament Research Office as concerns joint digital information resources and network services.
- Interlibrary co-operation at the national level and within consortia is promoted, especially in the following areas:
 - Maintenance and development of the library system and the associated services
 - Acquisition of digital information resources (FinElib consortium, Valtipa network)
 - Training associated with new network services
 - Monitoring the development of upcoming network services, relevant new tools and methods, and the associated information events/training sessions
 - Utilization of subject field-specific services and digital information resources
 - Joining the national portal for libraries

- Network service co-operation with the Government library and information services is promoted, especially concerning the interoperability and coordination of information resources and services.
- Network service co-operation with special libraries is promoted, especially in view of the plans to join the national portal for libraries.
- An effort is made to have closer contacts with public libraries to discuss and generate ideas for network services.
- In order to accelerate digitizing of archive materials and to support implementation of archival information systems, co-operation with the networks of archives and document management is intensified (e.g. Valtipa).
- The Library follows development of citizen services and network services in public administration and participates in these projects whenever applicable.
- The Library follows networks of excellence, best practices and the opportunities of innovative co-operation in order to develop competence or to strengthen special expertise (e.g. generation of ideas for new operating models, pilot projects).
- The Library follows international trends associated with network services.
- The Library participates regularly in major international conferences in order to obtain an overview of current trends (e.g. events concerning applications of information management and related additional services, citizen services and the library system).
- The Library follows international developments in network services in the Library's fields of expertise (e.g. law, public-sector information).
- International personnel exchange programmes and visits are encouraged, in particular among libraries of parliaments.
- The Library of Parliament's network services and operating models are presented in international contexts.

As network services have expanded, the number of clients coming to the library has decreased while the number of network service users has increased considerably. A substantial proportion of network service users do not seem to visit the Library often, and their feedback is primarily obtained through the Web.

When more and more library services become available on the Web, it will be increasingly important to consider the views of users when developing, planning and evaluating services.

There are various useful methods for obtaining clients' opinions: inclusion of clients in the sketching and planning of services; user survey and feedback forms on the Web; the personnel's observations of clients' needs; and user statistics. In many ways these methods supplement each other.

When new network services are planned, user feedback should be considered at least when services are tested. Whenever possible, it would also be good to get comments from users at the initial stage of planning, to support the presentation of ideas; or at the turning points of the projects, when decisions are made between various alternatives affecting the content, structure and appearance of services.

The use and usability of network services should be monitored regularly. User statistics are compiled alongside the library's normal operations, but unfortunately many statistical methods associated with network services have shortcomings. Some rather vague figures have been obtained of the use of network services. For instance, at present it is not possible to get information about the most popular ways of searching databases or paths of browsing.

Development of statistical practices is among the requirements for the next stage of network service development. It is expected that the Parliament's new content management system, which will be used to implement the Library's new Web site, will bring some solutions to this problem.

In addition to statistics, user surveys should become a regular feature. It must be ensured that users have the opportunity to give feedback through the Web in connection with the principal network services. The user survey that was already carried out among clients and personnel indicated

that questions concerning user needs and problems were useful to address to the personnel as well as to clients themselves. Their views supplemented each other.

On the whole, it is useful to follow studies and other service-providers' experiences of the use and usability of network services, so that services can be targeted optimally and errors discovered elsewhere can be avoided.

ACTIONS

- It is ensured that user feedback can be given through the Web in connection with the principal network services.
- User surveys are utilized to support planning and implementation of network services covering both clients and personnel.
- The use and usability of various service channels are monitored.
- Statistical methods are developed to enable analysis of the use of network services and individual pages (especially in connection with the new content management system).
- Usability testing is adopted as a standard feature during the introduction of services, especially among representatives of the target group.
- Ideas about new services are generated together with users.
- Representatives of the target group are included in the testing and planning of services, especially when important decisions are made about the structure, content and appearance of services.
- Survey results and service-providers' experiences of the use and usability of network services are followed.

COMPETENCE

It is necessary to invest in the competence of the personnel, especially in view of future trends in the fields of network services. This should be reflected, for instance, in the training plans of network service staff, in the development of job descriptions, in the coordination and division of work, and in the recruiting of new personnel.

Organizational structures and co-operation methods should support the rapid and flexible introduction of services and the development of innovations. Teamwork and separate projects are suitable working methods for this purpose. As the number and scope of projects are expanding, it continues to be an excellent practice that network service projects are co-ordinated within the Library's network service team.

The competence of network service specialists should concentrate on the core areas of the Library's network services, such as searching for information, guidance, reference services, and information management training. Experts should also become familiar with the selection of additional services (e.g. tracking and alerting for new items, topical and theme-specific services, games, quizzes).

So that services can be channelled to the correct media, the personnel must learn about the properties of service channels, about the requirements of multi-channel services and about the potential of mixed media services.

Competence must be extended to the various information resource types, such as electronic documents and publications, images, sound, multimedia and archive materials. Apart from technical skills, network service specialists need to improve their skills e.g. in graphic design and the communicative use of images and sound.

Especially as concerns citizen services, competence in network services includes investment in the methods of net communications and quality control. Communicative skills are needed widely (e.g. in user interface design, compilation of user guides and service manuals, production of marketing and training materials, and in connection with reference services.)

Practices and methods pertaining to quality management form a special field of their own. Attention must be paid, for instance, to ensuring the accessibility of services, monitoring and testing of their use and usability, monitoring of the proper functioning of processes, and gathering of user feedback (e.g. user surveys, statistics).

In view of the division of labour between the Library of Parliament and Parliament Information Technology Office, technical skills are currently needed in more limited areas in the Library. At present, the Library has the main responsibility for the management of the library system and re-

lated applications. Additionally, expertise in the fields of information systems and network connections is needed, in particular, to support planning, e.g. for defining the essential features of applications or for understanding their interconnections. Technical skills are also needed in content production, such as the production and processing of electronic and multimedia materials (images, sound, video).

Often the Library has itself designed the interfaces, structure and appearance of its network services. In addition, the Library has expertise in the production of publications, image processing and multimedia programming. In most cases, the Library has solved the production of separate applications and programming either by utilizing ready-made applications (e.g. the library system, mobile phone service, catalogue of new items) or by contracting out the application development (e.g. additional services for TRIP databases). When applicable, for instance in the case of the content management system and database solutions, it is sensible to utilize the applications used by the parent organization.

The acquisition and use of network services also involve many legal issues. For instance, knowledge of rights of use and invoicing practices, and the various agreements and licences associated with the services, are part of the acquisition of network services. Issues concerning agreements, prices and licensing are often quite complex, and the relevant practices have not become established yet. Copyright issues are another aspect to be noted when material is produced. The simplest solution would be if the legal issues associated with the Library's network services were included in the job description of the legal expert, or if the support needed were received from an outside expert or from the parent organization.

The Library of Parliament has been fairly active in expanding the supply of services and in experimenting with additional services and new methods. Development of services calls for regular monitoring of national and international trends in network services and, in particular, familiarization with the conditions for interoperability and interusability between information systems and contents.

Increasing co-operation requires expansion of perspectives outside the organization, and reconciliation of common interests, practices and working methods within various co-operation networks. At the same time,

there must be a comprehensive understanding of the special features of the Library of Parliament's activities.

Besides familiarization with new development trends, the Library must ensure competence in its current network services and in the applications that the Library shares with the parent organization. The library system and databases and the Library's public and internal Web pages can be considered to be the central, or 'core' network services.

For the library system, for instance, the maintenance and development of core network services requires familiarization, from time to time, with the development trends of the system, with new operations, with installations of new program versions, and with saving and content description practices that are guided at the national level. For the Library's Web site, this means familiarization with new methods and tools, such as the new content management system. Trends must also be followed with respect to widely used in-house programs that have potential applications for the Library (e.g. office programs, e-mail, databases, eLearning/educational applications, applications for compiling statistics and conducting questionnaire studies among clients).

An important aspect of the work performed by network service specialists is relaying competence in network services to the Library personnel. Both the Library's own experts and outside specialists should provide training sessions. Information is needed especially on the following topics: future trends of network services; new applications, service channels or methods; net communications and research; and topical projects associated with network services.

The personnel's competence can also be strengthened by increasing the volume of information available. For example, one way of improving the efficiency of topical information on network services and their development is to channel information about major events, publications, projects and new network services or operating models to the Library's internal or public Web pages.

ACTIONS

- Production of network services is organized as team-specific and project-specific work.
- Rapid testing and introduction of innovations is set as a goal.
- The Library's on-line service projects are coordinated within the on-line service team.
- The distribution of labour and job descriptions associated with on-line service tasks are clarified.
- The Library focuses on competence in core network services (the library system/databases, self-service, the Library Web Site/Intranet) and in applications shared with the parent organization, and gives priority to familiarity with their development trends.
- Expansion of competence is emphasized, especially in the new core areas of libraries' network services and information resources, such as
 - Network services for information searches, guidance, reference services and information management training
 - Content production (electronic documents, images, sound, multimedia, archive materials)
 - Communicative use of special material types (e.g. graphic design and audio design)
 - Knowledge of service channels and their combinations
 - Additional services (e.g. current awareness services, tracking, alerting and topical issues, chat)
 - Communications on the Web
 - Methods and practices associated with quality management (e.g. accessibility, usability, customer relationship management, and monitoring the functioning of processes)
- Regular monitoring of international and national trends in network services.
- Familiarization with new requirements for the interoperability and interusability of information contents and systems (e.g. standards, formats, content description, multilingual services, the Semantic Web, links).
- Topical information on network services is incorporated into the

Library's new pages or internal pages (e.g. events, projects, applications, publications, operating models).

- Training sessions concerning network services are provided for the personnel. The topics may include future trends of network services, new applications, new service channels or methods, communications on the Web, research in the field and topical network service projects.
- Legal counsel on contractual and legal issues concerning network services is coordinated for a subject specialist.

