



Eduskunnan kirjaston palvelustrategia 2017—2020

1. Eduskunnan kanslian arvot, visio ja toiminta-ajatus

Eduskunnan kanslian tehtävänä on luoda eduskunnalle edellytykset suorittaa sille valtioelimenä kuuluvat tehtävät. Kansliatoimikunta hyväksyi syyskuussa 2016 eduskunnan kanslian strategian vuosille 2016-2019. Eduskunnan kanslian visio on ”Yhdessä demokratian parhaaksi – ajassa kehittyen”. Eduskunnan kanslian arvot ovat avoimuus, ammattitaito ja palveluhenkisyys. Kanslian jokapäiväistä työtä ohjaavat hyveet ovat oikeudenmukaisuus ja vastuullisuus.

Kanslian strategiakaudelle on asetettu seuraavat neljä yhteistä tavoitetta: lainsäädäntötyötä, päätöksentekoa ja kansainvälistä yhteistyötä on tuettu laadukkailla palveluilla, kanslian palveluita on kehitetty toimintaympäristön muutosten mukaisesti, avoimuutta ja tiedon käytettävyyttä on edistetty sekä henkilöstön toimintaedellytykset ja joustava käyttö on varmistettu osaamista monipuolistaen ja hyvinvointia edistäen.

Kanslian strategian visio, arvot, hyveet sekä strategiset tavoitteet luovat perustan tieto- ja viestintäosaston strategioille tulevana strategiakautena.

2. Tieto- ja viestintäosaston tehtävät

Eduskunnan kirjasto on hallinnollisesti osa eduskunnan kansliaa ja kanslian tieto- ja viestintäosastoa. Tieto- ja viestintäosaston yksiköitä ovat kirjaston lisäksi eduskuntatiedotus ja sisäinen tietopalvelu.

Kanslian strategiassa tieto- ja viestintäosaston vastuulla on erityisesti edistää avoimuutta ja tiedon käytettävyyttä. Painopistealueina ovat päätöksenteon tietotuen edistäminen, vuorovaikutteisten kansalaispalveluiden kehittäminen, ennakoivan, luotettavan ja aktiivisen viestinnän toteuttaminen ja verkkopalvelujen kehittäminen. Tieto- ja viestintäosaston vastuulla olevien hankkeiden työnjaosta sovitaan erikseen osaston yksiköiden kesken.

Jokainen tieto- ja viestintäosaston yksikkö laatii oman alastrategiansa, jossa kanslian ja tieto- ja viestintäosaston tavoitteet konkretisoituvat yksikön toiminnan suunnitelmaksi vuosina 2017-2020.

3. Eduskunnan kirjaston perustehtävä ja strategiatyö

Eduskunnan kirjaston toiminta perustuu lakiin. Eduskunnan kirjastoa koskevan lain ensimmäisen pykälän mukaan Eduskunnan kirjasto tukee eduskuntatyötä toimialaansa kuuluvain tavoin, huolehtii eduskunnan arkistotehtävistä ja toimii kaikille avoimena kirjastona oikeudellisen tiedon, yhteiskuntatiedon ja eduskuntatiedon aloilla.¹ Kirjaston toimintaa säätelee myös eduskunnan kansliaa koskeva ohjesääntö² ja muut kanslian toimintaa ohjaavat säädökset.

Eduskunnan kanslian strategia antaa kehukset kirjaston toiminnalle tulevana strategiakautena. Kirjaston strategiatyössä on otettu huomioon myös kirjaston hallituksen aikaisemmat palvelupoliittiset linjaukset, kirjaston käyttäjäkyselyistä saatu palaute ja sidosryhmien kanssa käydyt keskustelut.

¹ Laki Eduskunnan kirjastosta (4.8.2000/717) <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000717> Eduskunnan kirjaston ohjesääntö (20.6.2000/724) <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000724> täydentää lain sisältöä.

² Eduskunnan kanslian ohjesääntö (4.12.2015/1480) <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20151480>

Eduskunnan kirjastolla on pitkäaikainen kokemus parlamenttikirjastopalvelujen tuottajana. Palvelustrategiassa kerromme mitä eduskunnan kanslian strategia tarkoittaa kirjaston työssä. Määrittelemme strategiassa palvelut ja toimintamallit, joihin panostamme sekä sen, miten kehitämme kirjaston toimintaa strategiakaudella 2017-2020.

4. Kirjasto muuttuvassa toimintaympäristössä

Eduskunnan kirjaston toimintaan vaikuttavat strategiakaudella monet tietoympäristöön ja asiakkaiden toimintatapoihin liittyvät muutokset. Erityisen tärkeäksi toimintaan vaikuttavaksi tekijäksi on osoittautunut myös tiivis yhteistyö eduskuntaympäristössä.

Eduskunnan kanslian edellistä strategiakautta leimasivat laajat tietotekniset ja verkkopalvelujen uudistushankkeet, jotka vaikuttivat kirjaston työhön merkittävästi. Valtiopäiväasioiden- ja asiakirjojen käsittely- ja julkaisujärjestelmät sekä eduskunnan verkkopalvelu uudistettiin. Kirjasto osallistui tiiviisti verkkopalvelujen kehittämiseen. Tätä kehittämistyötä jatketaan yhteistyössä myös tulevilla strategiakaudella.

Kirjaston yhteistyö myös muiden eduskunnan kanslian yksiköiden kanssa on lisääntynyt, esimerkiksi arkisto- ja asiakirjahallinnossa ja kansalaistapahtumien järjestämisessä. Yhteistyö on yhä tärkeämpää, jotta asiantuntijuus ja henkilöresurssit voitaisiin parhaalla mahdollisella tavalla hyödyntää yli yksikkörajojen. Eduskunnan kanslian niukentuneet henkilöresurssit pakottavat myös priorisoimaan tehtäviä ja kouluttamaan henkilökuntaa laaja-alaisempaan osaamiseen.

Suomen kirjastoverkko on perinteisesti toiminut tiiviissä yhteistyössä. Eduskunnan kirjasto tekee yhteistyötä erityisesti yliopisto- ja erikoiskirjastojen kanssa. Monien erikoiskirjastojen ja tietopalvelujen resurssit ovat vähentyneet ja kirjastojen toimintaa supistettu. Tämä tarkoittaa, että erikoiskirjastot sekä niiden asiakkaat kääntyvät yhä useammin Eduskunnan kirjaston puoleen.

Tietojärjestelmäpuolella kirjastoyhteistyö on tiivistynyt. Kansalliskirjasto koordinoi yhteishankkeita erityisesti käyttöliittymien ja tietokantojen tuottamisessa. Tulevalla strategiakaudella toteutetaan tieteellisten kirjastojen uuden kirjastojärjestelmän yhteishankinta. Kirjastojen, arkistojen ja museoiden yhteiseen FINNA-käyttöliittymään liittyy yhä useampi kirjasto.

Hallituksen esitys uudeksi yleisiä kirjastoja koskevaksi laiksi³ kannustaa yleisiä kirjastoja kehittämään toimintaansa yhteistyössä erikoiskirjastojen kanssa. Eduskunnan kirjasto pitää tärkeänä, että yhteistyötä tehdään myös yleisten kirjastojen kanssa, joilla on tärkeä rooli paikallisina tietokeskuksina ja kansalaisten osallisuuden tukijoina. Utta ja aktiivista yhteistyötä toivotaan syntyvän rakenteilla olevan Keskustakirjaston kanssa.

Informaatio- ja viestintäteknologian kehitys on viime vuosina ollut nopeaa. Pienet mobiililaitteet, älypuhelimet ja tabletit sekä pilvipalvelut ovat yleistyneet. Sosiaalinen media on vakiinnuttanut asemansa, digitoitujen aineistojen määrä on kasvanut ja e-kirjojen tarjonta parantunut. Aineistoja tarjotaan yhä enemmän avoimena datana, mikä avaa uusia mahdollisuuksia tiedon hyödyntämiseen. Kirjastojen tulisi olla edelläkävijöitä uuden informaatioteknologian hyödyntämisessä siten, että asiakkaiden tarvitsema tieto ja aineistot ovat parhaalla mahdollisella tavalla heidän käytössään.

3 Hallituksen esitys HE 238/2016 eduskunnalle laeiksi yleisistä kirjastoista ja opetus- ja kulttuuritoimen rahoituksesta annetun lain 2 §:n muuttamisesta

Digitalisaatio on julkishallinnon painopistealueita. Arkiston ja asiakirjahallinnon palveluja rakennetaan ensisijaisesti digitaalisiksi ja käyttäjäläheisiksi. Sähköisessä toimintaympäristössä palvelu- ja asiakirjaprosessit tulee saada mahdollisimman automaattisiksi. Myös eduskunnan arkiston tulee pysyä tässä kehityksessä mukana, koska digitaalisuus tarkoittaa yhä enemmän myös avoimuutta.

Kirjaston asiakaskunnan tiedontarpeet, työskentelytavat ja tavat käyttää kirjastoa ovat muuttuneet. Kirjastoon paikalle tulevien asiakkaiden määrä on viime vuosina vähentynyt ja moni asiakas on siirtynyt käyttämään kirjaston palveluja verkkoympäristössä. Tietoa ja aineistoja tarvitaan yhä nopeammin ja editoidummassa muodossa. Uutuusaineistojen nostot ja tarjoaminen monien eri kanavien kautta on keskeistä. Erilaisille tietoa ja aineistoja kokoaville palveluluille, kuten verkossa jaettaville tietopaketeille, on kysyntää. Tiedon käyttötavat ovat muuttuneet ja asiakkaat haluavat perinteisten tekstiaineistojen rinnalle yhä enemmän sisältöjä tiivistäviä kuvia, videoita ja infografiikkaa, minkä takia tiedon visualisointiin panostettava.

Suomalainen keskustelukulttuuri on viime vuosina muuttunut kovemmaksi. Erityisesti sosiaalisessa mediassa keskustelua käydään yksipuolisten, tarkistamattomien tai suorastaan virheellisten tietojen perusteella. Kirjastoilla on mahdollisuus vaikuttaa kansalaiskeskustelun tasoon välittämällä moniarvoista ja luotettavaa tietoa ja tarjoamalla informaatiolukutaidon koulutusta.

Tiedonhakuprosessit kehittyvät jatkuvasti ja vastaukset perusasioihin löytyvät verkosta. Eduskuntatyöhön, oikeuteen ja yhteiskuntaan liittyviin vaikeisiin kysymyksiin tarvitaan edelleen asiantuntijan tukea. Avoimella tietopalvelulla ja tiedonhallintakoulutuksella on edelleen tärkeä rooli tiedon saavutettavuudessa.

5. Kirjaston asiakasryhmät

Asiakasryhmät	Asiakkaat	Palvelun painopistealueet	Palvelukanavat
1. Ydinasiakkaat			
Eduskunta	kansanedustajat kansanedustajien avustajat eduskuntaryhmien työntekijät eduskunnan kanslian virkamiehet	kirjaston asiakaspalvelu (neuvontapalvelut) aineiston saatavuuspalvelut kaukopalvelu arkistopalvelut ja asiakirjahallinnon palvelut tilapalvelut (työtilat, laitteet) tietopaketit uutuusluettelot asiakas- ja palvelutiedottaminen koulutuspalvelut sisällysluettelopalvelu priorisointi: palvelut käytössä ympäri vuoden, eduskunta ensin -periaate	kirjaston asiakaspalvelu verkkopalvelut palveluosoitteet- ja lomakkeet palvelupuhelimet

Eduskunnan yhteydessä toimivat erillisvirastot	Eduskunnan oikeusasiamies Ihmisoikeuskeskus Ulkopoliittinen instituutti valtionalouden tarkastusvirasto	kirjaston asiakaspalvelu (neuvonta- ja tietopalvelut) aineiston saatavuuspalvelut kaukopalvelu arkistopalvelut ja asiakirjahallinnan palvelut tilapalvelut (työtilat, laitteet) tietopaketit uutuusluettelot taustatiedonhau koulutuspalvelut asiakas- ja palvelutiedottaminen sisällysluettelopalvelu priorisointi: palvelut käytössä ympäri vuoden, eduskunta ensin -periaate	kirjaston asiakaspalvelu verkkopalvelut palveluosoitteet- ja lomakkeet palvelupuhelimet
Euroopan parlamentti	europarlamentaarikot	tapauskohtaisesti harkinnan mukaan samat palvelut kuin kansanedustajilla	
2. Ulkoiset ydinasiakkaat			
valtioneuvosto	valtioneuvoston jäsenet valtioneuvoston virkamiehet	kirjaston asiakaspalvelu (neuvonta- ja tietopalvelut) aineiston saatavuuspalvelut kaukopalvelu lainvalmistelun tietotuki (laajat taustatiedonhau) koulutuspalvelut tietopaketit asiakas- ja palvelutiedottaminen arkistopalvelut	kirjaston asiakaspalvelu verkkopalvelut palveluosoitteet- ja lomakkeet palvelupuhelimet
Tasavallan presidentin kanslia	Tasavallan presidentin kanslia	kirjaston asiakaspalvelu (neuvonta- ja tietopalvelut) aineiston saatavuuspalvelut kaukopalvelu koulutuspalvelut tietopaketit asiakas- ja palvelutiedottaminen arkistopalvelut	kirjaston asiakaspalvelu verkkopalvelut palveluosoitteet- ja lomakkeet palvelupuhelimet
EU:n toimielimet	suomalaiset virkamiehet	tapauskohtainen harkinta	

3. Ulkoiset asiakkaat			
tutkija-asiakkaat	oikeus- tai yhteiskuntatieteen jatko-opiskelijat, joille myönnetty tutkijanpaikka	määräaikaiset tutkijan tilapalvelut kirjaston asiakaspalvelu (neuvonta- ja tietopalvelu) aineiston saatavuuspalvelut kaukopalvelu tilapalvelut (työtilat, laitteet) koulutuspalvelut tietopaketit palvelutiedottaminen tutkijapaikat, muistitietoarkiston käyttö arkistopalvelut	kirjaston asiakaspalvelu verkkopalvelut palveluosoitteet- ja lomakkeet
henkilöasiakkaat	kansalaiset opiskelijat (erityisesti oikeustieteen, yhteiskuntatieteen ja historian opiskelijat) muut tutkijat muut virkamiehet toimittajat	kirjaston asiakaspalvelu (neuvonta- ja tietopalvelut) aineiston saatavuuspalvelut koulutuspalvelut tilapalvelut (työtilat, laitteet) tietopaketit asiakas- ja palvelutiedottaminen arkistopalvelut	kirjaston asiakaspalvelu verkkopalvelut palveluosoitteet- ja lomakkeet
yhteisöasiakkaat	tuomioistuimet kirjastot arkistot julkishallinto asianajotoimistot tms. tietopalvelut	kirjaston asiakaspalvelu (neuvonta- ja tietopalvelut) aineiston saatavuuspalvelut tietopaketit koulutuspalvelut asiakas- ja palvelutiedottaminen arkistopalvelut	kirjaston asiakaspalvelu verkkopalvelut palveluosoitteet- ja lomakkeet palvelupuhelimet

6. Kirjaston strategiset painopisteet 2017-2020

6.1 Perustehtävän mukainen kirjastotyö

Kirjaston perustehtävään sisältyy kolme keskeistä osa-aluetta

- 1) eduskunnan tarvitsemien kirjastopalvelujen tarjoaminen
- 2) eduskunnan kirjaamo- ja arkistopalveluista huolehtiminen ja
- 3) kaikille avoimen parlamenttikirjaston palvelujen tarjoaminen oikeudellisen tiedon, eduskuntatiedon ja yhteiskuntatiedon saralla.

Henkilökunnan työajasta suurin osa kuluu kirjaston perustehtävän mukaisten palvelujen tuottamiseen: kokoelmiin sisältyvän aineiston hankintaan, käsittelyyn ja huoltoon, kaikille avoimeen lainaus- ja neuvontapalveluun, avoimen ja erikoistietopalvelun tarjoamiseen, kaukopalveluun, kirjaston verkkopalvelujen ylläpitoon ja kehittämiseen, tiedonhallintakoulutuksen järjestämiseen sekä eduskunnan arkistopalveluista huolehtimiseen. Kirjastolle kuuluvat myös erilaisiin kansalaistapahtumiin, näyttelytoimintaan, eduskunnan verkkopalvelujen kehittämiseen ja kirjaston viestintään liittyvät tehtävät.

Eduskunnan kirjasto on edellisellä strategiakaudella kehittänyt palvelujaan proaktiivisempaan suuntaan. Uutuusaineistoja tarjotaan asiakkaille nopeammin ja kohdennetummin. Kirjaston palveluvalikoimaan on myös otettu ajankohtaisiin lainsäädäntöhankkeisiin ja historiallisiin aiheisiin liittyvät, verkossa julkaistavat tietopaketit.

Kirjaston perustehtävän mukaisten palvelujen laadukas ja ammattitaitoinen tuottaminen on kirjaston kivijalka myös tulevilla strategiakaudella.

6.2 Kirjaston strateginen kehittäminen

Kirjasto panostaa tulevana strategiakautena kehittämistyöhön, jossa perustehtävän mukaisia palveluja kehitetään mahdollisimman toimiviksi muuttuvassa tietoympäristössä. Lisäksi panostamme uusiin palveluihin.

Kehittämistyön tavoitteena ovat entistä laadukkaammat palvelut, henkilöresurssien tehokas käyttö, eduskuntatyötä ja kansalaisvaikuttamista koskevan tiedon tuominen lähemmäksi kansalaisia ja kirjaston palveluiden tunnettuuden, käytön ja vaikuttavuuden lisääntyminen. Kirjaston kehittämistyön painopistealueet tulevilla strategiakaudella ovat seuraavat:

Avoimen ja luotettavan tiedon saavutettavuuden edistäminen

Painopiste liittyy kiinteästi kirjaston perustehtävään avoimena parlamenttikirjastona. Kirjasto tekee päivittäin työtä sen eteen, että kirjaston aihealueita koskeva tieto olisi eduskunnan ja jokaisen sitä tarvitsevan saatavilla. Kirjastossa tuetaan tiedon saatavuutta ja saavutettavuutta eri tavoin, esimerkiksi monipuolisilla kokoelmilla, tarjoamalla tiedonhallintakoulutusta, kehittämällä kirjaston verkkopalveluja helppokäyttöisemmiksi ja monipuolisemmiksi sekä toimittamalla aihekohtaisia tietopaketteja verkkoon.

Tulevilla strategiakaudella avoimuutta ja luotettavan tiedon saavutettavuutta edistetään erityisesti

- tarjoamalla eduskunta-asiakirjoja avoimena datana
- kehittämällä kirjaston ja eduskunnan verkkopalveluja parantamalla käytettävyyttä, visualisuutta ja vuorovaikutteisuutta
- kehittämällä kirjaston aihealueiden e-aineistojen tarjoamista asiakkaille

Eduskuntatyön tukeminen

Kansanedustajat, avustajat ja eduskunnan kanslian virkamiehet ovat kirjaston ydinasiakkaita. Kirjasto hankkii eduskunta-asiakkaille eduskuntatyössä tarvittavaa tausta-aineistoa, kuten kirjallisuutta ja elektronisia aineistoja. Arkiston ja kirjaamon työ tukee olennaisesti eduskunnan työtä. Yhteistyössä sisäisen tietopalvelun kanssa kirjasto järjestää eduskunta-asiakkaille tiedonhallintakoulutusta, jossa perehdytetään osallistujat keskeisten aineistojen hakuun. Eduskunta-asiakkaat käyttävät myös kirjaston muita palveluja, kuten esimerkiksi verkossa julkaistavia tietopaketteja.

Tulevalla strategiakaudella eduskuntatyötä tuetaan erityisesti

- tarjoamalla eduskunta-asiakkaille räätälöidymppää ja kohdennetumpaa tiedonhallintakoulutusta
- ottamalla käyttöön hallinnon uusi asiainhallintajärjestelmä
- osallistamalla päätöksenteon tietotuen kehittämistä koskevaan hankkeeseen

Asiakas-, sidosryhmä- ja kansalaisyhteistyön lisääminen

Kirjasto korostaa tulevalla strategiakaudella yhteistyön edistämistä sekä sisäisten että ulkoisten sidosryhmien kanssa. Yhteistyöllä henkilöresursseja hyödynnetään nykyistä tehokkaammin. Yhteistyön tavoitteena on myös eduskuntatyötä koskevan tiedon entistä parempi saavutettavuus ja kirjaston palvelujen lisääntyvä käyttö.

Eduskunnan kirjasto panostaa yhteistyöhön kirjastoverkon sisällä. Synergiaetuja tavoitellaan yhteisten järjestelmien hankinnassa, ylläpidossa, järjestelmätuessa ja koulutuksessa. Käyttäjille yhteiset palvelut tarjoavat yhdenmukaisen käyttöliittymän ja tiedonhaun.

Eduskunnan kirjasto toivoo tavoittavansa uusia asiakkaita lisäämällä yhteistyötä kirjastojen ja muiden ulkopuolisten sidosryhmien kanssa. Valtioneuvoston hallintoyksikön tietotuen kanssa yhteistyö on jo vakiintunutta kokoelmien ja tietopalvelun osalta. Eduskunnan kirjaston aihealueiden opiskelijat tulee saada kirjaston palvelujen käyttäjiksi. Rakenteilla olevan keskustakirjaston kanssa suunnitellaan yhteistyötä, jossa tietoa eduskuntatyöstä ja kansalaisvaikuttamisesta tarjotaan uusille asiakasryhmille.

Yhteistyötä eri asiakas-, sidos- ja kansalaisryhmien kanssa edistetään strategiakaudella erityisesti:

- ottamalla Finna-hakupalvelu kirjaston käyttöliittymäksi
- hankkimalla uusi kirjastojärjestelmä tieteellisten kirjastojen yhteishankintana
- tekemällä yhteistyötä rakenteilla olevan Keskustakirjaston kanssa

6.3 Kirjaston kehittämishankkeet

Kehittämishanke	Toimintakuvaus	Tavoite	Toteutuskeinot	Tulos
Avoim data	Avoimen datan tuottamista eduskunnan julkisista tietosisällöistä jatketaan parantamalla tiedon haettavuutta ja laajentamalla tietosisältöjä	Sovelluskehittäjät, yritykset, poliittiset toimijat ja kansalaiset voivat hyödyntää dataa eduskunnan toimista ja asiakirjoista haluamallaan tavoilla.	Avoimen datan jatkohanke käynnistetään ja toteutetaan vuosien 2017-2018 aikana. Hankkeeseen kuuluu myös käyttäjien koulutus.	Eduskunnan toimia ja asiakirjoja koskeva käyttäjille keskeinen julkinen data on käyttäjien saatavissa kattavasti.
Finna-hakupalvelu	Liitytään kirjastojen, arkistojen ja museoiden yhteiseen kansalliseen FINNA-asiakaskäyttöliittymään, joka takaa asiakkaille yhtenäisen näkymän tiedonhaussa.	Asiakkaille on tarjolla tiedonhakuun ja asiointiin käyttäjäystävällisempi ja samankaltainen käyttöliittymä kuin muissa korkeakoulu-kirjastoissa, arkistoissa ja museoissa.	FINNA-käyttöliittymän käyttöönoton ja testikäytön arvioidaan kestävän n. 6 kk. Sovitetaan käyttöönotto siten, että käyttöliittymään voidaan siirtyä syyskauden tai kevätkauden alussa.	Käyttäjäystävällisempi ja muiden kirjastojen, arkistojen ja museoiden kanssa yhtenäinen asiakaskäyttöliittymä tiedonhakuun ja kirjastossa asiointiin.
Uusi kirjastojärjestelmä	Hankitaan yhdessä korkeakoulu- ja erikoiskirjastojen kanssa uusi kirjastojärjestelmä, joka otetaan käyttöön ja koulutetaan asiakkaille.	Uusi kirjastojärjestelmä hankitaan 2017 vuoden aikana ja otetaan käyttöön vuoden 2018 aikana.	Kirjastolla on edustaja hankkeen kansallisessa projektiryhmässä. Kirjastoon perustetaan projektiin tarvittavat työryhmät. Järjestelmän käyttöönoton yhteydessä järjestetään tarpeellinen käyttäjäkoulutus.	Uusi kirjastojärjestelmä on käytössä loppuvuodesta 2018.

<p>Hallinnon asian-käsittelyjärjestelmä</p>	<p>Hankitaan ja otetaan käyttöön valmisohjelmistoon pohjautuva tietojärjestelmä-kokonaisuus, jonka avulla kanslia voi hoitaa viranomaisasioiden, sisäisten prosessiensa ja asiakirjojen sähköisen käsittelyn niiden elinkaaren kaikissa vaiheissa.</p>	<p>Asian- ja asiakirjanhallinta hoidetaan yhdessä järjestelmässä, jota käyttää koko kanslian henkilökunta.</p> <p>Asian- ja asiakirjanhallinnan ratkaisun käyttöönoton jälkeen eduskunnan kanslia täyttää nykyistä tehokkaammin sähköistä asianhallintaa, arkistointia, tietohallintoa, julkisuutta, tietoturvaa sekä sähköistä asiointia koskevan lainsäädännön vaatimukset. Samoin täyttyvät arkistolaitoksen määräyksien sekä julkishallinnon asianhallintaa koskevien suositusten vaatimukset.</p>	<p>VAHVA -hankkeessa kilpailutetun järjestelmän hankinta ja käyttöönotto eduskunnan kansliassa. Käyttäjien kouluttaminen.</p>	<p>Uusi asiankäsittelyjärjestelmä on käytössä.</p> <p>Järjestelmän käyttäjäkoulutus on toteutettu.</p>
<p>Sähköinen pitkäaikais säilytys</p>	<p>Siirrytään käyttämään valtionhallinnon yhteistä sähköisten aineistojen arkistoinnin ja säilytyksen palvelukokonaisuutta. Ensimmäisinä aineistoina uuteen järjestelmään voidaan siirtää Eduksi -järjestelmän kautta tulevat asiakirjat.</p>	<p>Digitaalisessa muodossa olevan aineiston pysyvä säilyttäminen sähköisessä muodossa on kustannustehokkaasti varmistettu.</p>	<p>Eduksi -järjestelmä noudattaa valtionhallinnon yhteisiä metatietomäärittämiä ja siitä on mahdollista luoda siirtotiedosto.</p>	<p>Valtiosääntöisen toiminnan aineiston osalta on siirrytty sähköiseen pitkäaikaisarkistointiin</p>
<p>Koulutustoiminnan kehittäminen</p>	<p>Kartoitetaan tieto- ja viestintäosaston koulutustarjonta.</p> <p>Tarjotaan eduskunta-asiakkaille räätälöidymmin ja kohdennetummin tiedonhallintakoulutusta.</p> <p>Ulkopuolisille asiakkaille tarjottavaa tiedon-hallintakoulutusta monipuolistetaan ja koulutusta tarjotaan uusille asiakasryhmille.</p> <p>Koulutuksen osalta tehdään yhteistyötä myös muiden eduskunnan yksiköiden kanssa.</p>	<p>Tieto- ja viestintäosasto tarjoaa asiakkailleen koulutusta asiakaslähtöisesti, resurssitehokkaasti ja informaatiolukutaidon periaatteita noudattaen.</p>	<p>Kartoitus tieto- ja viestintäosaston tarjoamasta koulutuksesta.</p> <p>Eduskunta-asiakkaiden räätälöity tiedonhallinta-koulutusten kokonaisuus, josta ryhmät ja yksiköt voivat valita tarvitsemansa koulutuksen.</p> <p>Verkossa tarjottavat palveluopastukset ja koulutukset.</p> <p>Kouluttajien pedagoginen koulutus / esiintymisvalmennus.</p>	<p>Tieto- ja viestintäosaston koulutus tavoittaa koulutusta tarvitsevat asiakkaat.</p> <p>Asiakkaiden tietämys eduskuntatyöstä, oikeudesta ja yhteiskunnasta parantuu ja tiedonhallintataidot kohentuvat.</p> <p>Koulutus on toteutettu asiakaslähtöisesti, resurssitehokkaasti ja informaatiolukutaidon periaatteita noudattaen.</p>

Asiakaspalvelun prosessien uudistaminen	Asiakaspalvelun sisäistä työnjakoa kehitetään ja rakennetaan varahenkilöjärjestelmä.	Työnjako selkeytyy ja palvelun haavoittuvuus vähentyy. Paikallisasiakkaiden tasalaatuinen palvelu varmistuu. Asiakas- ja tietopalvelun henkilöresurssit jakautuvat tasaisesti ja ovat tehokkaassa käytössä. Työn ennustettavuus paranee.	Asiakaspalvelun työnjaon uudistaminen. Varahenkilöjärjestelmän perustaminen.	Asiantuntijuus on vahvistunut. Työ on ennustettavaa ja henkilöresurssit jakautuvat tasaisesti ja ovat tehokkaassa käytössä. Asiakaspalvelun tasalaatuisuus on turvattu.
Yhteistyö Keskustakirjaston kanssa	Laaditaan toimintasuunnitelma tulevalle yhteistyölle.	Kansalaisille tarjotaan tietoa eduskuntatyöstä, lainsäädännöstä ja demokratiasta uudessa Keskustakirjastossa. Tietoisuus Eduskunnan kirjaston palveluista lisääntyy.	Yhteistyömallit ja keinot täsmentyvät hankkeen edetessä. Kirjaston viestintäsuunnitelma päivitetään. Kehitetään kirjaston palvelumarkkinointia.	Kansalaiset tietävät aiempaa enemmän eduskuntatyöstä, lainsäädännöstä ja demokratiasta. Kirjasto on saanut uusia asiakkaita ja yhteistyökumppaneita
Entisten kansanedustajien valokuvien digitointi	Entisten kansanedustajien valokuvat digitoidaan valokuvaamalla ja kuvat viedään kuvienhallinta-järjestelmään metatietojen kera.	Kuvien käytettävyys paranee. Tieto olemassa olevista kuvista lisääntyy. Samalla kuvien säilyvyys varmistetaan. Kuvien käyttö ja jakelu helpottuvat.	Rakennetaan valokuvausdigitointipiste. Tehdään digitointisuunnitelma. Selvitetään henkilöresurssikysymys	Entisten kansanedustajien valokuvat on saatu digitaliseen ja helposti jaettavaan muotoon.
Koululaispalvelujen ja demokratiakasvatukseen liittyvien palvelujen kehittäminen.	Osallistuminen koululaispalvelujen (Nuorten parlamentti, Nuorten eduskunta -sivusto, opettajayhteistyö, Opinkirjo jne.) kokonaisuudistukseen eduskuntatiedotuksen kanssa. Kehitetään ja koordinoidaan demokratiakasvatuksen palveluja yhdessä eduskuntatiedotuksen kanssa. Osana demokratiakasvatusta kirjasto osallistuu Suomi 100 -juhlavuoden eduskuntatapahtumien toteuttamiseen.	Koululaispalvelujen sisällöt ovat informatiivisia, kiinnostavia ja toisiaan tukevia. Kirjaston asiantuntemusta hyödynnetään juhlavuoden tapahtumien sisällöntuotannossa.	Koululaispalveluiden sisältöjä uudistetaan ja palveluiden tuottamista koordinoidaan tehokkaammin. Kansalaistapahtumia, näyttelyitä, sisällöntuotantoa yms. suunnitellaan nykyistä tehokkaammin yhteistyössä eduskuntatiedotuksen kanssa. Kirjastolla on vastuullaan erityisesti juhlavuoden ohjelmaan kuuluvia näyttelyjä, messuja ja aihekohtaisia tietopaketteja sekä Minun eduskuntani -muistitiedon keruu.	Koululaispalveluiden sisällöt ovat informatiivisia, kiinnostavia ja toisiaan tukevia. Eduskunnan ja kirjaston palvelut tukevat demokratiakasvatusta.

<p>Kirjaston ja eduskunnan verkkopalveluiden kehittäminen visuaalisuutta lisäämällä ja käytettävyyttä parantamalla.</p>	<p>Kirjaston verkkosivuilla ja palveluissa käytetään enemmän visuaalista viestintää.</p> <p>Visuaalista viestintää kehitetään yhteistyössä eduskuntatiedotuksen kanssa.</p> <p>Kirjaston ja eduskunnan verkkopalvelujen käytettävyyttä kehitetään yhdessä tiedotuksen ja eduskunnan muiden yksiköiden kanssa.</p>	<p>Eduskunnan aineistot ja kirjaston aihealueisiin liittyvä tieto ja aineistot saavuttavat asiakkaat helpommin.</p>	<p>Kuva- ja videoaineistoa lisätään eduskunnan ja kirjaston verkkosivuille eduskunnan visuaalisen ilmeen mukaisesti.</p> <p>Selvitetään mahdollisuuksia hyödyntää infografiikkaa verkkopalveluissa.</p> <p>Kirjaston ja eduskunnan verkkopalvelujen käytettävyyttä parannetaan.</p>	<p>Eduskunnan ja kirjaston verkkosivut ovat selkeät ja asiakkaat löytävät hakemansa tiedot ja aineistot helposti.</p> <p>Kuvat, videot ja muu visuaalinen aineisto tukee eduskuntatyöhön liittyvän tiedon saavutettavuutta.</p>
<p>Interaktiivisuuden lisääminen kirjaston asiakaspalvelussa ja verkkopalveluissa.</p>	<p>Tutkitaan ja testataan interaktiivisten palvelumallien tarkoituksenmukaisuutta ja toteutusta.</p>	<p>Kirjaston palvelut ovat lähempänä asiakasta ja helpommin käytettävissä asiakkaan omassa arjessa.</p>	<p>Testataan olemassa olevien vuorovaikutteisten pikaviestintävälineiden (chat jne.) soveltuvuutta ja kokeillaan erilaisia palvelumalleja.</p>	<p>Kirjasto on kokeillut olemassa olevia ja luonut uusia välineitä asiakas- ja verkkopalvelukanavia erityisesti eduskunta-asiakkaiden käyttöön.</p>
<p>Kirjaston toimittamien taustatietopakettien kehittäminen.</p>	<p>Vuorovaikutteisuutta kirjaston taustatietopakettien aiheiden valinnassa ja tietopakettien sisällössä lisätään.</p>	<p>Kirjasto laatii tietopaketteja aiheista, jotka ovat asiakkaiden tarpeiden mukaisia.</p> <p>Taustatietopaketit tarjoavat tarpeellista tietoa ajankohtaisista lainsäädäntö-hankkeista sekä historiallisista- ja yhteiskunnallisista aiheista.</p>	<p>Kirjasto tuottaa ajankohtaisiin lainsäädäntöhankkeisiin, historiallisiin ja yhteiskunnallisiin aiheisiin liittyviä tietopaketteja.</p> <p>Asiakkailta kerätään palautetta ja toiveita tietopakettiaiheista ja pakettien sisällöstä.</p> <p>Tietopakettien asiasisältöä kehitetään yhteistyössä sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien kanssa.</p> <p>Tietopaketteja markkinoidaan asiakkaille eri kanavia hyödyntäen</p>	<p>Ajankohtaisiin lainsäädäntöhankkeisiin liittyvät LATI-tietopaketit helpottavat asiakkaan perehtymistä lainsäädäntö-hankkeiden tausta-aineistoon.</p> <p>Tietopaketit tarjoavat tietoa ja aineistoa historiallisesti merkittävistä yhteiskunnallisista tapahtumista tai keskeisestä lainsäädännöstä.</p> <p>Tietopaketeissa korostuu erityisesti eduskuntatyöhön liittyvä tieto ja aineistot.</p>

Opiskelijoille suunnattujen palvelujen kehittäminen	Kirjaston palveluja kohdennetaan oikeustieteen, yhteiskuntatieteiden ja historian opiskelijoiden tarpeisiin.	Oikeustieteen ja yhteiskuntatieteiden opiskelijoilla on hyvä eduskuntatyön tietämys. Opiskelijat hyödyntävät Eduskunnan kirjaston aineistoja ja palveluja opinnoissaan.	Kirjaston palveluja esitellään systemaattisesti kirjaston aihealueiden opiskelijoille (kirjastovierailut, sosiaalinen media, tapahtumat, koulutukset). Opiskelijoille suunnattu kirjaston palvelumarkkinointi.	Oikeustieteen ja yhteiskuntatieteiden opiskelijat tietävät enemmän eduskuntatyöstä ja demokratiasta. Opiskelijat pystyvät hyödyntämään Eduskunnan kirjaston aineistoja ja palveluja opinnoissaan.
Kirjaston aihealueiden e-aineistojen tarjoamista asiakkaille kehitetään	E-aineistojen ja open access-aineistojen kokonaiskuvan selkeyttäminen Eduskunnan kirjaston näkökulmasta.	E-aineistot ovat laajemmin käytössä. E- ja open access -aineistot ovat henkilökunnan tiedossa. E- ja open access -aineistot ovat asiakkaiden tiedossa.	E- ja open access -aineistojen kartoitus. Kysynnän selvittely. E-aineistojen tiiviimpi liittäminen osaksi kirjaston palveluja esim. FINNA-palvelun yhteyteen.	Asiantuntijuus on vahvistunut. Asiakaspalvelussa osataan tarjota erilaisia e- ja open access -aineistoja. Asiakkaat tuntevat ja hyödyntävät e- ja open access aineistoja tiedonlähteinä.
Päätöksenteon tietotuen edistäminen	Kartoitetaan eduskunnan päätöksenteon tietokanavat yhteistyössä sisäisen tietopalvelun ja muiden toimijoiden kanssa.	Kansanedustajilla on käytössään päätöksentekoon tarvittava luotettava ja ajankohtainen tieto ja aineistot.	Tiedonsaantikanavien kartoitus ja toimenpide-ehdotukset eduskunnan päätöksentekoon liittyvän tiedon saatavuuden edistämiseksi.	Eduskunnan tiedonsaantikanavat ovat selkeät. Päätöksentekoa varten tarvittava tieto ja aineistot hankitaan eduskunnalle luotettavasti, oikea-aikaisesti ja resurssitehokkaasti.

7. Kirjaston palvelustrategian käyttö ja arviointi

Eduskunnan kirjaston palvelustrategia toimii käytännön työkaluna toiminnan suunnittelussa, erityisesti vuotuisten tulostavoitteiden asettamisessa. Kehittämishankkeet aikataulutetaan ja hankkeille sovitaan vastuuhenkilöt. Kirjaston henkilökunta on ollut mukana strategiatyössä ja palvelustrategian tavoitteet tuodaan kirjaston käytännön työhön tiimi- ja yksilötasolla.

Kirjaston toimintaympäristön muutoksia tarkkaillaan ja toiminnasta kerätään arviointi- ja vertailutietoa. Sen perusteella strategian toimenpään tehdään tarvittavat korjaukset. Eduskunnan kirjaston toiminnasta kerätään arviointi- ja vertailutietoa seuraavin menetelmin:

- Eduskunnan kirjaston käyttäjäkysely joka toinen vuosi
- kansanedustajien palvelukysely joka toinen vuosi
- kehittämishankkeiden mittarit
- kirjaston järjestämästä tiedonhallintakoulutuksesta saatu palaute
- kirjaston asiakkailta eri kanavien välityksellä saatu spontaani palaute
- palvelu- ja käyttäjämäärien seuranta
- kotimaisten toimijoiden (erityisesti muut kirjastot ja tietopalvelut) ja muiden maiden ja kansainvälisten toimijoiden (pohjoismaiset parlamenttikirjastot, IFLA, ECPRD) selvitykset ja parhaat käytännöt
- erilliselvitykset ja tutkimukset

