

Euroopa Parlamendi raamatukogu uuenenud infokeskkonnas

Giina Kaskla (RiTo 12), Euroopa Parlamendi raamatukogu infospetsialist

Iain Watt (RiTo 12), Euroopa Parlamendi raamatukoguteenuste üksuse juhataja

Parlamendiraamatukogudel on demokraatlikus ühiskonnas eriline roll, sest käepärane professionaalne raamatukoguteenus tagab seadusandliku kogu liikmeile võimaluse saada informatsiooni sõltumatust allikast.

Parlamendiraamatukogud tegutsevad informatsioonist küllastatud, paljude infokanalite ja kiirelt muutuva infotehnoloogia keskkonnas. Kas raamatukogu kasutaja vajab teenust, mis infokoormust veelgi suurendab? Milline on raamatukogu koht uues tehnoloogilises keskkonnas? Kas Paabeli raamatukogu mudelil on veel midagi pakkuda?

Artikkel toetub isiklikule kogemusele Euroopa Parlamendis, kolleegide elukogemusele ning Rahvusvahelise Raamatukoguühingute ja -asutuste Liidu (*International Federation of Library Associations and Institutions*, IFLA) parlamendiraamatukogude ja uurimisteenistuste seksioonis saadud teadmistele. Kuid kolleegid ei ole mingil moel vastutavad artiklis leiduvate vigade ja vaieldavate arvamuste eest, sest artikkel väljendab autorite isiklikku arvamust ja ei esinda Euroopa Parlamendi seisukohti.

Parlamendiraamatukogude tööd analüüsid pörkame kokku probleemiga, millel puudub objektiivne teaduslik käsitlus. Parlamendiraamatukogudest on kirjutanud peamiselt praktikud. Sõltumatu analüüsi puudumise tõttu on raske määrata, missugune on eduka raamatukogu mudel, milline on parim toimimisviis, mida tuleks järgida, millised strateegilised küsimused on raamatukogudes päevakorral. Meil on muidugi oma arvamus, kuid meie kui praktikute vaateväli on piiratud – seetõttu tuleks kõigil asjaomastel isikutel koos mõelda.

Tegutsemisvõimaluste tõhustamiseks on paljud organisatsioonid loonud raamatukogud. Parlamendiraamatukogudel on demokraatlikus ühiskonnas eriline roll. Nad pakuvad taustateavet õigusloomele ning võimaldavad juurdepääsu väljaannetele, mis vahendavad avalikku arvamust ja eksperthinnanguid päevaküsimustes. Parlamendiraamatukogu ei pruugi olla parlamendiliikmeile suurim infoallikas, kuid ilma sellise raamatukoguta sõltuksid nad täielikult oma isiklikest infoallikaist, täitevvõimust, lobistidest, erakonna struktuurist, survegruppidest jms.

Parlamendiraamatukogude ajalugu on erinev ja nad tegutsevad eri kontekstis, kuid teatavad ülesanded on neil ühised. Raamatukogud peavad oma teenuste pakkumisel ja inforessursside tutvustamisel kohanema uue, võrgupõhise keskkonnaga. Keerukate infootsingute puhul on lihtsam lahendust leida raamatukogus kliendiga vahetult suheldes kui ainult elektroonilises suhtluskeskkonnas. Kohanemiskeskuste ja uute võimaluste kõrval peab raamatukogu alles hoidma ikka veel nõutud ja soovitud traditsioonilisi teenuseid.

Nähtamatuks otsustajate silmis

Parema juurdepääsu tõttu informatsioonile võrgu kaudu esitatakse parlamendiraamatukogudes vähem rutiinseid küsimusi ja leiab aset vähem külastusi, kuid küsimused on raskusastme ja ajakulu poolest sellised, millele kliendid ise tavavahenditega vastust ei leia. Päringute hulk paljudel juhtudel kahaneb, kuid päringud on muutunud keerulisemaks.

1990. aastate keskpaigani oli raamatukogudel teatud laadi informatsiooni osas kohalik infomonopol, neil oli eelis infohankimise pädevuse tõttu, kaasa arvatud elektroonilise info puhul, mida on raamatukogudes kasutatud 20 või enam aastat. Interneti ja sisevõrkude arengu tõttu on raamatukogude positsioon info kogumisel kahanenud, sest märgatavalt on kasvanud kliendile vahetult kättesaadavate infoallikate hulk.

Nüüdisraamatukogude suurimad abimehed ja ka suurimad võistlejad on Interneti otsingumootorid. Interneti-otsing on kasutaja kontrolli all ja ei nõua erilist väljaõpet, valiku saab teha kiiresti ja tulemus on sageli rahuldav. Parlament on infoküllane keskkond, kuid parlamendiliikmeil napib aega. Infootsingul kalduvad kliendid pigem nn rahuldava lahenduse poole (*satisfice* – Herbert Simoni poolt kasutusele võetud termin tähistab hea tulemuse saavutamist ja vastandub suurimale või parimale tulemusele), kui püüavad seda maksimeerida või optimeerida. Raamatukogu kasutamine võtab aega, sest kõigepealt on vaja vahendajale oma vajadusi selgitada. Otsingumootorid võivad olla ulatuselt ja allikate kvaliteedilt piiratud, kuid nende kasutamise hind tundub märksa madalam kui raamatukogu poole pöördumine.

Raamatukogudele tuntud probleem on see, et tihti eelistatakse info hankimisel ametlikule teenusepakkujale usaldusväärseid isiklikke allikaid. Selliste klientide puhul toimivad ainult isiklikud kontaktid ja vastastikune usaldus. Üks võimalus sellele reageerida on suunata teenus info “väravahtidele” ning toimetada info kohale kaudselt.

Parlamendiliikme kasutada on suur valik infoallikaid: meedia, täitevvoim, erakonnad, lobistid, survegrupid, parlamendikomisjonid jms. Kui informatsioonist parlamenditöök piisab, miks siis endale raamatukoguga tüli teha? Suure osa infotööst on üle võtnud abipersonal, sellega ei tegele parlamendiliikmed ega vastutavad ametnikud. Sageli ei ole abipersonal saanud infokoolitust, nad on kogenematud ja neil napib aega. Võib-olla peavad nad istuma oma laua taga ja ei saa seetõttu mujale infot otsima minna. Heal juhul saab töötaja kitsendustest aru ja otsib info hankimiseks muid võimalusi, näiteks kasutab raamatukogu teenuseid. Info alal vähem kirjaoskajad sageli isegi ei teadvusta probleemi. Et see ohustab parlamenditöök vajaliku informatsiooni kvaliteeti, on raamatukogu missioon aktiivselt infokirjaoskust arendada.

Info otsimisel ja valikul abipersonalile toetumine tähendab, et vastutav isik võib-olla ei teagi, missugune osa on raamatukogul info hankimisel. Raamatukogu jääb otsuste tegijaile nähtamatuks ja selle tagajärjel võivad nad ilma jääda tõhusaks tegevuseks vajalikust ressursist või otsusest. Vahendajate puhul on ka tagasiside moonutatud ning seega teenuste arendamisel üksnes piiratud ulatuses kasutatav.

Kliendi poliitiline laskemoon

Mis puutub parlamendiraamatukogu ja parlamendi uurimisteenistuse vahekorda, siis kõigepealt loodi raamatukogu ja seejärel asuti arendama infoanalüüsi, sageli valmistati parlamendiliikme jaoks informatsioon ette raamatukogus. Kuigi kahe teenistuse seos on ilmselge, on nende koostöö osutunud tõsiseks probleemiks. Sellest hoolimata on uurimisteenistus ja komisjonide liikmed raamatukogu teenuste vahendamisel võtmetegijad – raamatukogul on oma osa kokkuvõtetes, mis jõuavad paljude vastutavate isikuteni.

Parlamendiraamatukogudes on valdkondi väga palju, suurem osa raamatukoguhoidjaid võetakse tööle universaalsete infospetsialistidena (generalistidena). Komisjonide tegevusest ja seadusandluse üha suurenevast tehnilisest iseloomust ajendatuna parlamenditöö spetsialiseerub. Üldist laadi informatsioon on kättesaadav iseteeninduse korras. Raamatukogult nõutakse aina enam erialase info vahendamist – vaja on spetsialiseerunud töötajaid. Raamatukogu infospetsialistid tuleb jagada töögruppidesse ning nad peavad kohanema kasvava nõudlusega spetsialiseerumise järgi.

Parlamendiraamatukogude ainuvõimalik lähtepunkt on vahendada objektiivset ja erapooletut infoteenust. See võib sattuda vastuollu mõne kliendi nõudmisega poliitiliselt kasuliku info järele. Ei vajata mitte parimat ega tasakaalustatud infot, vaid infot, mis toetaks teatavat kindlat vaatenurka. Klient võib põhjenduseks väita, et tal pole aega tegelda objektiivse või tasakaalustatud infoga ning ta vajab kiiresti poliitilist laskemoona. Raamatukogu ette kerkib ühtaegu eetilise ja praktilise küsimus, sest raamatukogutöötajad lähenevad koolituse ja kogemuse tõttu infole kriitiliselt, otsides eelkõige kvaliteeti. Kas nad peaksid nüüd lülituma poliitilisele lainele ja tegema seda edukalt? Kas on võimalik niisama lihtsalt pooli vahetada ja objektiivselt erapoolikule liikuda? Kas nad suudavad kõikide poolte jaoks töötada ühevõrra edukalt ja missugused on tagajärjed, kui nad seda ei suuda?

Raamatukogu väljundid on harilikult mõõdetavad – raamatukogu kasutamist näitavad päringud, külastused, laenutused ja nüüd ka kodulehe külastused. Ometi on need näitajad kaotamas oma jõudu. Päringud ei ole enam lihtsalt küsimused–vastused, sest lihtsatele küsimustele on igaühel kerge ise vastust leida. Tähelepanu pööramine tihedale koostööle klientidega, kaasa arvatud võimaluse korral tööprotsessi lülitumine, tähendab, et väljund ei ole enam vabalt mõõdetav, kui seda võrrelda selgelt eristatava päringu formaadiga. Raamatukoguteenuse osa lõpptulemuses pole kunagi olnud lihtsalt mõõdetav, nüüd on mõõtmine muutunud aja nõudeks.

Parlamendiraamatukogu erijooned

Euroopa Parlamendi raamatukogul on teiste parlamendiraamatukogudega võrreldes nii ühiseid kui ka eriomaseid tunnuseid.

Üks viimati mainitud on paljurahvuselisus ja mitmekeelsus. Infotöö ei piirdu mõne töökeelega, näiteks inglise ja prantsuse keelega, vaid vajamineva informatsiooni haare ületab kaugelt Euroopa Liidu piire. Tegelikult on raamatukogus juba olemas 25 rahvuslikku raamatukogu. Loomulikult ei ole võimalik katta kõiki keeli (täielikum valik raamatuid ja

ajakirju on üksnes inglise, prantsuse ja saksa keeles), kuid meil peab olema kõigis keeltes vähemalt põhiallikate kollektsioon.

Tõhus infotöö eeldab, et meeskonnaliikmed valdavad asjakohaseid keeli emakeelena, oluline on samuti kultuuri tundmine.

Info otsimisel tuleb kontakteeruda liikmesriikide inimestega ning sel juhul on hea, kui tuntakse valitsusasutusi ja institutsioone. Harva piirdub töö ainult rahvusliku raamistikuga, näiteks küsimuse Soome kohta võib esitada slovakk, selle vastuvõtjaks võib osutuda hispaanlane, vastuses eelistatud keel on inglise keel. Kuigi ka teised parlamendid töötavad mitmes keeles ja föderaalsüsteem võib samamoodi olla mitmerahvuseline, ei pörka tõenäoliselt ükski teine parlamendiraamatukogu kokku nii keeruliste olukordadega.

Arvestada tuleb ka kultuuri erinevusi, sest eri rahvustel on erinev arusaamine sellest, mis on raamatukogu, mida seal tehakse ja kuidas siduda raamatukogu parlamenditööga. Omaette probleem on füüsiline hajutatus, sest ajasurvele, millega puutuvad kokku kõik parlamendid, lisab Euroopa Parlament veel geograafilise hajutatuse dimensiooni. Et töö toimub kolmes kohas kolmes erinevas riigis, ei tähenda raamatukogusse minek lühikest kõrvalepõiget teel kohvikusse. Parlamendiliikmed on liikuvad, nad töötavad Brüsselis, Strasbourgis, liikmesriikides jm. Oma eripalgelises tegevuses toetuvad nad koguni rohkem kui riigi parlamendi liikmed abipersonalile.

Üks arvestatavaid erijooni on veel professionaalne isolatsioon, mis tähendab seda, et inimesed on eraldatud oma rahvuslikust erialakeskkonnast, mis aitab genereerida ideid ja pakub erialast koolitust.

Vastamine väljakutsetele

2003. aastal algatas Euroopa Parlamendi peasekretär reformi, et tugevdada intellektuaalset toetust parlamendiliikmetele. Reform *Raising the Game* tähendas märkimisväärset muudatust ka raamatukogule. Muudatuste käigus mängis olulist osa töötajate arvu kasv, et lähendada töötajate ja parlamendiliikmete suhtarvu liikmesriikide parlamentide keskmisele näitajale.

Esimest korda tunnistati, et raamatukogus peab iga ametliku keele jaoks olema vähemalt üks spetsialist. Aga isegi kui see tingimus on täidetud, on siiski meeskonnatöö peamine, mis kindlustab erinevad keelelülitused ja tagab raamatukogu toimimise. Ka mitmekeelsusel on piirid: spetsiifilised infoallikad on ainult inglise-, prantsuse- ja saksa keelsed ning raamatukogu veebileht on ingliskeelne. Need on loogilised lahendused.

Raamatukogu on teinud märkimisväärseid investeeringuid infotehnoloogiasse: hiljuti ümberkorraldatud ja õnnestunult uuendatud parlamendi sisevõrgu veebileht pakub nii raamatukogus leiduvaid allikaid kui ka raamatukoguväliseid inforessursse. Populaarsete allikate kõrval (nagu näiteks infoagentuurid) on kodulehel võtmekohal erialateave: info on organiseeritud parlamendikomisjonide vastutusalade järgi, raamatukogu pakub valdkonnainfot mitmes kategoorias (mis-on-uut rubriigis ilmuvad lingid uutele artiklitele ja

värsketele analüüsidele, raamatukogu infospetsialistid koostavad ja täiendavad pidevalt dokumendi- ja lingikogusid aktuaalsetel teemadel).

Kodulehel on raamatukogu kataloog ja otsingumootor, mis võimaldab ühel ajal otsida infot nii raamatukogu kataloogist kui ka teistest andmebaasidest. *Online* -päringusüsteem laseb kliendil jälgida küsimuse lahendamise käiku ning võimaldab arhiveerida päringuvastused, infoallikate ja andmebaaside juht koondab info nii tasuliste kui ka vabalt kasutatavate andmekogude kohta, raamatukogu kodulehel saab end registreerida raamatukogu infotundidesse ja andmebaasi koolitustele. Tõenäoliselt kasutab mingit osa kogu sellest ressursist peamiselt või ainult raamatukogu töötajaskond.

Infokonkurentsiga toimetulekuks on mitmeid võimalusi. Esiteks püüame vähendada raamatukogu kasutamisel ajakulu, pöörates tähelepanu ennetavale infopakumisele, minnes ise klientide ja võimalike klientide juurde, arendades eelkõige neid inforessursse, mis vastavad klientide ootustele ja nõuetele, pakkudes kasutajakoolitusi ja püüdes teenuseid kergesti kättesaadavaks teha. Teiseks tahame kasutajat veenda, et raamatukogu on sõbralik, kiire ja professionaalne. Kolmandaks püüame viia kliendini teadmise, et hea infotöö nõuab rohkemat kui lihtsalt *Google*'i kasutamist. Üks võimalus seda sõnumit levitada on infokirjaoskuse programm, mis toimib raamatukogus kasutajakoolituse ja infotundidena. See sai alguse parlamendiliikmete assistentidele suunatud raamatukogu tutvustustest inglise, prantsuse ja saksa keeles. Vastukaja oli sedavõrd julgustav, et praegu pakume raamatukogu infotunde kõigis ametlikes keeltes ja kasutajate hulgas levib teadmine, et "keegi raamatukogus räägib meie keelt".

Raamatukogu kliendile lähemale

Infotundide ideest on välja kasvanud kitsamatele teemadele ja erinevatele sihtrühmadele kohandatud koolitused, mille hulk pidevalt kasvab. Paraku nõuab raamatukogu koolitusel osalemine veendumust, et see on asjakohane ning õigustab kaasnevat ajakulu. Teistele potentsiaalsetele klientidele pakume konsultatsioone, mis ei nõua isegi raamatukogusse tulemist, vaid võivad toimuda kliendi juures. Ka see toob raamatukogu kliendile lähemale.

Konsultatsioonide käigus püüab raamatukogutöötaja välja selgitada, millist informatsiooni klient vajab, et tutvustada talle just neid raamatukogu teenuseid, millest kliendil kasu on (sealhulgas on oluline õpetada klient raamatukogu veebilehte kasutama). See on ka hea võimalus tagasisidet saada ja välja selgitada, milline on kliendi ettekujutus raamatukogust ning miks ta ei ole seni raamatukogu külastanud. Pilootprojekt on edukalt käivitunud ja jõuab üha arvukamate klientideni.

Olukorda, et info lõppkasutaja ja raamatukogu vahel on vahelüli, ei saa muuta ja see tuleb omaks võtta. Oleme kohandanud oma teenuseid assistentidele ja sekretärile, kes on tavaliselt vahendajad, pakume neile infokoolitust. Risk, et raamatukogu teenused jäävad otsusetegijate poolt märkamata, on siiski reaalne. Seetõttu on paralleelselt vaja arendada strateegilist tegevust, et neile raamatukogu kasulikkust teadvustada. Üks idee on moodustada parlamendiliikmeist raamatukogu kolleegium, kellel oleks nõustav funktsioon.

Suhted uurimisteenistustega enne reformi ei olnud märkimisväärselt lähedased. Üks oluline uuendus raamatukogus on nelja erialateabe töörühma asutamine, temaatiliselt vastavad need poliitikaosakondade vastutusaladele. Töörühmade eestvedajad on kvalifitseeritud erialase koolitusega poliitikaspetsialistid, see aitab valdkonnas toimuvat mõista ja tööd koordineerida. Nad on võimelised tehnilises mõttes rääkima sama keelt poliitikaosakondade analüütikute ja komisjonide liikmetega, mis tagab üksteisest parema arusaamise.

Meeskonnatöö ja poliitikaspetsialistide toetus on andnud raamatukogu infospetsialistidele enesekindlust ja toetava struktuuri, mis aitab arendada tööd parlamendikomisjonidega. Mõistagi on infospetsialistide individuaalse spetsialiseerumise väljaarendamine pikk protsess. Osale infospetsialistidele tundub idee olevat vastuolus nende pikaajalise kogemusega ning muidugi nõuab tavapärase raamatukogutöö erialainfole pühendumise kõrval aega.

Objektiivse ja poliitiliselt kallutatud info probleemile on raske lahendust leida osalt tehnilistel põhjustel (kuidas sellist otsingustrateegiat kujundada), osalt seetõttu, et sellise info filtreerimine on väljaspool tavalist infospetsialisti professionaalset praktikat. Me pole leidnud vastust küsimusele, kas peaksime sellist tööd üritama või mitte. Need kliendid, kes igasugust teist laadi infot kasutuks peavad, on kindlasti olemas.

Uued võimalused

Me ei ole raamatukogu mõju mõõtmisel veel erilist edu saavutanud, kuid vanade mõõtmisviiside järgi oleme viimaseil aastail saavutanud märkimisväärset edu klientide teenindamisel. Viis aastat tagasi oli päringuid ja laenutusi kuus 300–400, eelmisel aastal 800–1000. Kasutajate tagasiside on kahtlemata positiivsem ja laiapõhjalisem. Kuna töö iseloom muutub, läheb aina raskemaks ja ebaolulisemaks mõõta edu päringute ja/või laenutuste arvuga. Oluline võib olla hoopis see, kui palju on meil võtmesektori kliente ja millised on meie suhted nendega (kliendi individuaalne rahulolu).

See viib küsimuseni töötajate erialasest arengust, kui tegemist on olnud erialase isolatsiooniga. Inimesed värvati tööle aastaid tagasi hoopis teistes tingimustes ning nad on olnud seetõttu pikka aega eemal erialasest arengust. Professionaalseid oskusi tuleb arendada ja säilitada, töötajaid raamatukoguväliste koolitustele ja üritustele suunata, mis on aga kulukas.

Raamatukogu muutumine ja parlamendi reform püstitab iga infospetsialisti ette ülesande: tulla välja traditsioonilisest passiivsest rollist. See nõuab uusi oskusi ja tegevusi. Tuleb raamatukogust välja minna, võtmeklientidega suhteid luua ning oma professionaalseid teadmisi kasutades lahenduste leidmiseks improviseerida. Siin on rohkem riskivõimalusi ja vältimatud on ka mõned tagasilöögid. Osale raamatukogutöötajaile võib see tunduda iseenda uuestileidmisena ning nõuda suuremat jõupingutust, kui nad on võimelised tegema. Juhtkond peab olema valmis riski toetama ja vältima paratamatute ebaõnnestumiste häbimärgistamist: kas see saab toimuda ettevaatus–ennekõike–tüüpi juhtimiskultuuri korral?

Reformikava *Raising the Game* rakendamine Euroopa Parlamendi raamatukogus on katse arendada parlamendiraamatukogu 21. sajandi algul, tõestada raamatukogu tähtsust skeptilistele otsusetegijaile, kes otseselt ei kuulu raamatukogu kasutajate hulka. Uus infomaailm ja teadmisesjuhtimine (*knowledge management*) annab raamatukogudele, eriti Euroopa Parlamendi raamatukogule, tohutuid võimalusi. Kas raamatukogude töötajatel jätkub visadust ning juhtimis- ja poliitikaalaseid oskusi, et neist võimalustest kinni haarata?