

OPERATIIVINEN SOPIMUS 2020

Toimiala: Vapaa-aika

Palvelualue: Kirjastopalvelut

Sopimuksen tarkoitus:

Operatiivinen sopimus täydentää toimialan strategista sopimusta. Tässä sopimuksessa määritellään kaupungin strategiasta, strategisten ohjelmien linjauksista sekä kulttuurilautakunnan painopisteistä johdetut kirjastopalveluja sitovat tavoitteet.

Sisällys

1	Lähtökohdat.....	2
1.1	Kuvaus toiminnasta	2
1.2	Toimintaympäristön muutostekijät	2
1.3	Toiminnan kehittämissuunnitelma ja strategiset painopisteet	3
2	Taloudelliset tavoitteet.....	4
2.1	Määrärahat.....	4
3	Resurssien käyttö.....	4
3.1	Työvoiman käyttö.....	4
4	Toiminnalliset tavoitteet.....	5
4.1	Perustoiminnan tavoitteet.....	5
4.2	Kehittämisprojektit	6
5	Henkilöstön hyvinvointi ja työelämän laatu	10
5.1	Kaupungin yhteiset tavoitteet	10
5.2	Palvelualueen seurattavat tavoitteet	10
6	Tunnusluvut	11
6.1	Tavoitteelliset tunnusluvut	11

1 Lähtökohdat

1.1 Kuvaus toiminnasta

Laki yleisistä kirjastoista määrittelee yleisen kirjaston tehtävät seuraavasti: 1) tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisältöihin; 2) ylläpitää monipuolista ja uudistuvaa kokoelmaa; 3) edistää lukemista ja kirjallisuutta; 4) tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon; 5) tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan; 6) edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua.

Kirjaston palveluverkko muodostuu pääkirjastosta, 11 lähikirjastosta, Skanssin monipalvelupisteestä ja kahdesta kirjastoautosta. Lähikirjastoista seitsemän on omatoimisesti käytettävissä klo 7-21 kaikkina viikonpäivinä.

Turun kaupunginkirjasto koordinoi Vaski-yhteistyötä ja toimii Lounais-Suomen alueellisena kehittämiskirjastona opetus- ja kulttuuriministeriön erillisen rahoituksen turvin.

1.2 Toimintaympäristön muutostekijät

Vuonna 2017 voimaantulleen kirjastolain toteuttaminen on mielenkiintoinen ja antoisa tehtävä kirjastolle. Erityisesti yhteiskunnallisen ja kulttuurisen vuoropuhelun edistäminen vaatii lisätoimenpiteitä ja tähän yritetään panostaa perustoiminnassa. Uudessa hallitusohjelmassa Osallistava ja osaava Suomi kulttuuri- ja kirjastopalvelut on huomioitu. Kirjastojen osalta mainitaan, että tavoitteena on huolehtia kirjastojen saavutettavuudesta, kirjastoautoista ja kokoelmien monimuotoisuudesta. Myös tulevaisuusinvestoinneissa on kaavailtu lisärahoitusta näiden tavoitteiden toteuttamiseen.

Lukutaito muodostaa pohjan aktiiviselle toimimiselle yhteiskunnassa. Lukemisen edistäminen on kirjaston keskeisin tehtävä, jota on syytä jatkuvasti pyrkiä parantamaan ja kehittämään uusia toimintamalleja. Kirjallisuuden lainaus kasvoi hieman vuonna 2018, lastenkirjallisuuden lainaus kasvoi peräti 4%.

Lähellä olevan palvelun käyttö on entistä suosittumpaa. Vuonna 2019 tehty 1 htvn:n resurssi siirto pääkirjastosta lähikirjastoihin sekä lähikirjastojen toimintakonseptin kehittäminen olivat toimivia ratkaisuja, jotka viittoittavat myös tulevaa kehittämistoimintaa. Omatoimikirjastot ovat alueen nuorten kannalta houkuttelevia kokoontumistiloja. Rakenteilla on uusi kirjastotila Aunelaan ja lisäksi suunnitteluvaiheessa ovat Runosmäen, Lausteen ja Pansion alueen tilaratkaisut. Kaikissa kohteissa tulee miettiä toimintakonseptin periaatteita ja rakentaa toimivaa yhteistyötä niin muiden palvelualueiden kuin alueen muiden toimijoiden kanssa.

E-aineistojen kokoelmaa on kasvatettu viime vuosina, ja käyttö lisääntyi e-kirjojen osalta peräti 68% vuonna 2018. Todennäköisesti kasvusuuntaus tulee jatkumaan. Musiikkiaineiston osalta asiakkaat ovat siirtyneet entistä enemmän kuluttamaan musiikkia kaupallisten palveluiden kautta, mikä näkyy musiikkiäänitteiden lainauksen laskuna. Vähennys oli 12% viime vuonna.

Asiakkaiden valmius palveluiden omatoimiseen käyttöön vaikuttaa lisääntyneen ja uusien digitaalisten palveluiden kehittämiselle on tarvetta, ylipäättään digitaaliseen asiakaspalveluun kohdistuvat odotukset ovat muuttuneet ja palvelun tulee olla helppokäyttöinen ja käyttöä rikastuttava. Samalla myös tarvitaan yhä tehokkaampaa henkilökunnan osaamisen kehittämistä vastaamaan asiakkaiden digitaalisen tarpeisiin.

1.3 Toiminnan kehittämissuunnitelma ja strategiset painopisteet

Toimintaympäristön keskeisimmät muutokset liittyvät lähipalveluiden käyttöön, digitaalisuuteen ja lukutaidon tilanteeseen Suomessa. Näiden pohjalta on valittu kirjaston kehittämisen painopisteiksi aktiivisen kansalaisuuden ja lukutaidon tukeminen sekä digitaalisuuden huomioiminen toiminnassa monipuolisesti. Painopisteillä toteutetaan kulttuurilautakunnan painopisteitä: *Eriarvoistumisen poistaminen - kaikkien yhteinen Turku* ja *Digitaaliset palvelut - moderni ja historiallinen Turku*. Syrjäytymisen ehkäisy nostetaan vahvemmin esille kehittämissessä, tähän liittyen panostetaan lukutaidon edistämiseen sekä lähellä ja helposti saavutettavien palveluiden kehittämiseen.

*Aktiivinen kansalainen

Kirjastolain tavoitteena on edistää aktiivista kansalaisuutta, myös kaupungin yhtenä strategisena teemana on aktiivinen turkulainen. Kulttuurilautakunnan yhtenä teemana on *Eriarvoistumisen poistaminen - kaikkien yhteinen Turku*, jota tuetaan kirjaston osalta tällä kokonaisuudella. Tarkoitus on parantaa erityisesti ikääntyneiden mahdollisuuksia osallistua kulttuuri- palveluihin, kannustaa ihmisiä osallistumaan vapaaehtoistoimintaan ja madaltaa kulttuuripalveluihin osallistumista kirjaston avulla. Lisäksi tavoitteena on huolehtia kirjastojen asiakas- palvelun laadusta hyödyntämällä palvelumuotoilua ja arvioimalla nykyisiä toimintatapoja. Lisäksi tavoitteena on käynnistää pajatoiminta pääkirjastolla.

Kehittämiskohteet:

- Yksinäisyyden torjuminen: ikääntyneille ja liikuntarajoitteisille kehitetään lisää kotiinvietäviä ja kotoa käytettäviä palveluita (Omakirjasto)
- Omatoimikirjastojen roolin vahvistaminen yhteistyössä alueen toimijoiden ja asukkaiden kanssa (Omatoimikirjastosta monitoimikirjastoksi)
- Lähipalveluiden tapahtumakonseptin kehittäminen
- Asiakaspalvelun kehittäminen: digitaaliset palvelut, aukioloajat, pajatoiminta.

*Lukeminen on ilo

Lukutaidon tukemisella voidaan vaikuttaa eriarvoisuuden poistamiseen ja osaltaan ehkäistä syrjäytymistä. Perustoiminnan lisäksi lukemisen edistäminen näkyy monipuolisena hanketoimintana.

Kehittämiskohteet:

- Uudet lukutaitoa tukevat toimintamallit: Lukemattomat mahdollisuudet -hanke, Koko Turku lukee -kampanja, Kirjasto on kirjaneuvola

*Digimpi kirjasto

Kulttuurilautakunta on nostanut yhdeksi teemaksi Digitaaliset palvelut - moderni ja historiallinen Turku. Digitaalisten palveluiden lisääntyminen näkyy monella eri tavalla kirjaston toiminnassa. Aineistot muuttuvat digitaalisiksi ja kokoelmatyössä tulee huomioida digitaaliset aineistot niin hankinnassa kuin muussa kokoelmatyössä. Asiakkaat käyttävät yhä enemmän digitaalisia palveluita ja samalla henkilökunnan osaamiselle kohdistuu uudenlaisia vaatimuksia. Kirjaston digitaalisia palveluita tulee kehittää joustavasti ja kettäkästi. Myös tilojen tulee muuntautua hyödyntämään digitaalisia innovaatioita ja mahdollistaa asiakkaiden uudenlaiset työskentelytavat. Osana alueellista kehittämistehtävää koordinoidaan Lounais-Suomen alueen kirjastojen digitukea ja parannetaan kirjastojen mahdollisuuksia tarjota digitukea.

Kehittämiskohteet:

- Digitaalisten palveluiden kehittäminen: tuetaan digitaalisia kansalaistaitoja kouluttamalla henkilökuntaa, hankkimalla ajantasaiset laitteet opastamisen tueksi, kehitetään digituen tarjontaa yhteistyöverkoston avulla (Yleisten kirjastojen digihanke)
- Käyttäjälähtöisten järjestelmien käyttöönotto sekä kehittäminen: avoimen lähdekoodin kirjastojärjestelmän Kohan käyttöönotto

2 Taloudelliset tavoitteet

2.1 Määrärahat

1.000 €			
Turun kaupunginkirjasto	TOT 2018	TAM 2019	TA 2020
Toimintatulot	808	753	789
Toimintamenot	11 617	11 683	11 892
Toimintakate	-10 810	-10 930	-11 103
Muutos-%		1,1 %	1,6 %

3 Resurssien käyttö

3.1 Työvoiman käyttö

	TOT 2018	TA 2019	TA 2020
Htv	149,2	153,5	154,5
Palkat ja palkkiot	4 825 791	4 977 337	5 245 997
Sijaistus %	41,5%	42%	42%
Sairauspoissaolo%	4,4%	3,4%	3,4%

4 Toiminnalliset tavoitteet

4.1 Perustoiminnan tavoitteet

Kirjastopalveluiden organisaatio koostuu viidestä tulosyksiköstä:

Asiakaspalvelut -tulosyksikkö tuottaa monipuolisia kirjastopalveluja pääkirjastossa. Tulosyksikön koko henkilökunta tekee välitöntä asiakaspalvelua. Toiminnan keskeisenä tavoitteena on tukea aktiivista kansalaisuutta ja osallisuutta tarjoamalla asiakkaille matalan kynnyksen pääsy tiedon, kulttuurin ja elämysten pariin. Sisältöjen tuottamisessa hyödynnetään yhteistyötä vapaa-aikatoimen, korkeakoulujen ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa.

Hakeutuvat palvelut -tulosyksikkö suunnittelee, tuottaa ja toteuttaa lasten, nuorten ja erityispalveluja tarvitsevien asiakkaiden palveluja ja tapahtumia kaupunginkirjastossa. Tulosyksikkö tuottaa aktiivista elämäntapaa edistäviä palveluja huomioiden eri kohderyhmät ja saavutettavuuden.

Kokoelmapalveluissa seurataan ilmestyvää aineistoa, koordinoidaan sen valintaa ja hankitaan uutta aineistoa kirjaston kokoelmiin. Yksikössä arvioidaan uusia aineistolajeja ja testataan niiden soveltuvuutta kirjastokäyttöön. Kokoelmapalvelut vastaa kirjastoaineistojen kuvailutyöstä, varastoista sekä valmistelee kokoelmaperiaatteita ja kokoelmatyön linjauksia yhteistyössä muiden toimintayksiköiden ja Vaski-kirjastojen kanssa. Yksikössä korjataan rikkoutunutta aineistoa, annetaan kirjankorjauksen koulutusta ja saatetaan aineistoa lainauskuntoon.

Lähipalvelut -tulosyksikkö koostuu yhdestätoista lähikirjastosta, Skanssin palvelupisteestä ja kahdesta kirjastoautosta. Lähikirjastoista osa on omatoimikirjastoja ja osa sijaitsee monitoimitiloissa, mikä tarkoittaa sitä, että tarjottava palvelu vaihtelee jossakin määrin toimipisteiden välillä. Sekä lähikirjastot että kirjastoautot toimivat omien toiminta-alueidensa lähipalveluina ja omalta osaltaan edistävät kuntalaisten hyvinvointia.

Yhteiset palvelut -tulosyksikkö vastaa kaupunginkirjaston tietojärjestelmistä, tila- ja kuljetusjärjestelyistä sekä teknisestä infrastruktuurista. Lisäksi yksikkö vastaa kirjaston alueellisen kehittämistehtävän toteutuksesta toimialueenaan Varsinais-Suomen ja Satakunnan kunnat. Yksikkö vastaa myös seudullisesta Vaski-yhteistoiminnasta. Vaski-yhteistoiminta sisältää kirjastojen yhteisen palvelujärjestelmän, logistiikan ja lainaustoiminnan sekä verkkokirjaston tuki- ja kehittämispalvelut. Tulosyksikkö koostuu kahdesta tiimistä: infratiimi ja järjestelmätiimi. Tulosyksikön päällikön vastuulla on kirjaston tilastoinnin ja tiedollajohtamisen kehittäminen.

Tulosyksiköille laaditaan palvelutuotos sopimukset, joissa määritellään tarkemmin toiminnan konkreettisemmat tavoitteet. Tarkoitus on, että samat toiminnan strategiset tavoitteet näkyvät näissä perustoimintaa ohjaavissa sopimuksissa. Perustoiminnan keskeisimmät kehittämistavoitteet ovat seuraavat:

**Aktiivinen kansalainen - Eriarvoistumisen poistaminen - kaikkien yhteinen Turku (2.3.4, 2.3.7)*

Kirjaston perustoiminnassa syrjäytymisen ehkäisy, yksinäisyyden torjunta ja aktiivisen kansalaisuuden tukeminen näkyy aktiivisena tapahtumatoimintana, kaupunkilaisten osallistamisena palveluiden kehittämiseen sekä palveluiden pitämisenä mahdollisimman saavutettavina. Kulttuurikoordinaattoreiden tavoitteena on tuottaa 1600 tapahtumaa ja tapahtumat kattavat monipuolisesti eri asiakassegmentit ja kaupungin eri alueet. Lisäksi tavoitteena on tuottaa 1400 tapahtumaa eri kirjastoissa. Kirjaston tapahtumatuotanto keskittyy kirjallisuuteen ja lukemisen edistämiseen sekä yhteistyökumppaneiden kanssa tuotettuihin tapahtumiin. Tapahtumatoiminnassa lähtökohdina on saavutettavuus ja pyrkimys madaltaa kynnystä osallistua muiden palvelualueiden toimintaan. Yksinäisyyden vähentämiseen pyritään järjestämällä mahdollisuuksia yhteisöllisiin kokemuksiin.

Kirjastolain tehtävänannon mukaan kirjaston tehtävänä on myös yhteiskunnallisen ja kulttuurisen vuoropuhelun edistäminen. Kirjasto tukee julkista keskustelua, kansalaisvaikuttamista ja nuorten aktivoitumista. Ajankohtaisia teemoja, kuten demokratia, sananvapaus, ilmastonmuutos, yhteiskunnallinen eriarvoistuminen, nostetaan monin eri tavoin esille kirjaston tapahtuma- ja näyttelytoiminnassa sekä mediakasvatuksessa.

**Lukeminen on ilo! - Eriarvoistumisen poistaminen - kaikkien yhteinen Turku (2.3.7)*

Kirjaston tärkein perustehtävä on edistää lukutaitoa ja kirjallisuutta. Lukutaidon tukemisella voidaan vaikuttaa eriarvoisuuden poistamiseen ja osaltaan ehkäistä syrjäytymistä. Perustoiminnassa lukemisen edistäminen näkyy aktiivisena kokoelmatyönä, kirjallisuuteen liittyvinä tapahtumina ja näyttelyinä sekä kirjavinkkauksena ja lukupiireinä. Kirjaston mediakasvatussuunnitelma päivitään ja kattaamaan kaikki ikä- ja asiakasryhmät. Aineiston hankintamäärät säilytetään nykyisellä tasolla ja kokoelmien ajantasaisuuteen kiinnitetään jatkuvasti huomioita tehokkaalla vanhentuneen aineiston poistamisella. Lasten- ja nuortenkirjallisuuden hankintamäärärahat vastaavat lainauksen kasvua. Kirjasto osallistuu elämyspolkuun kolmella eri kokonaisuudella ja tavoitteena on, että jokaisella kokonaisuudella tavoitetaan koko ikäluokka.

E-aineistojen käyttö tulee jatkamaan kasvuaan ja kirjaston aineistomäärärahoja suunnataan aiempaa enemmän e-aineistojen hankintaan.

**Digimpi kirjasto - Digitaaliset palvelut - moderni ja historiallinen Turku (3.2.3)*

Kirjasto järjestää digitukea asiakkaille yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa: Vempaintuki, Pankkipäivä. Seurataan aktiivisesti uusia e-palveluita ja pilotoidaan mielenkiintoisimpia.

4.2 Kehittämisprojektit

Hanke	Projekti	Hyötytavoite	Tuotostavoite	Strategiakytöks
Aktiivisuuden edistäminen	Lähikirjastojen tapahtumakonseptin kehittäminen	Lähikirjastojen tapahtumakonseptin määrittely alueellisen aktivoinnin kautta, tapahtumatoimintaa toteutetaan laajalla yhteistyöllä	Lähikirjastojen tapahtumatuotannon monipuolistaminen yhteistyössä niiden alueella toimivien tahojen kanssa.	2.3.4 Vahvistetaan aluenäkökulmaa asuinalueiden ominaispiirteitä hyödyntämällä
Aktiivisuuden edistäminen	Omakirjasto 2. vaihe: Digitaalinen palvelutarjotin kotipalveluasiakkaille	Kohderyhmänä ovat kotona asuvat ikääntyneet ja vammaiset henkilöt. Kulttuuripalveluiden saatavuus kotona asuville ikääntyneille on turvattava tasa-arvon ja myös kulttuurin tuottaman hyvinvoinnin näkökulmasta. Tutkimusten mukaan kulttuuri ja osallisuus lisäävät hyvinvointia ja jopa lyhentävät toipumisaikoja. Tämän suuntaisia kokemuksia on saatu myös Omakirjasto-projektin kuluessa. Mikäli palvelut ja yhteistyö hyvinvointitoimialan kanssa saadaan kehitettyä sujuviksi, voidaan asiakkaan hyvinvointia parantaa monin keinoin ja samalla lievittää yksinäisyyttä.	Tavoitteena on lisätä kulttuurin, liikunnan ja paikallisten tapahtumien saavutettavuutta kotona asuvien ikääntyneiden osalta ja parantaa asiakkaiden hyvinvointia, vireyttä ja osallisuutta. Pääosin käytetään digitaalisia palveluita, joissa voi olla myös interaktiivista toimintaa. Osa palveluista on fyysisiä, kotiin toimitettavia, kuten kirjakassit. Projektissa kehitetään myös muita kotiin meneviä palveluja, joita voivat olla esimerkiksi museolähetit, vierailevat taiteilijat jne. Asiakkaita pyritään myös ryhmäyttämään digitaalisiin ja fyysisin keinoin eli heistä voidaan koota ryhmiä, jotka tapaavat sekä kasvokkain että digitaalisesti. Ryhmäyttäminen vaatii yhteistyötä erilaisten kumppanien ja hyvinvointitoimialan kanssa.	2.3.1 Tuetaan aktiivista elämäntapaa luomalla edellytyksiä omatoimisuudelle
Digitaalisten medioiden hyödyntäminen	Koha - kirjastojärjestelmän uudistaminen	Järjestelmän kehittäminen on kirjastojen omissa käsissä eikä ole riippuvainen järjestelmätoimittajan kehittämisajankautuista. Järjestelmän ylläpitokustannukset pienenevät. Yhteydet muihin järjestelmiin hoituvat entistä paremmin ja kehittäminen helpottuu.	Kirjastojärjestelmäkustannukset nykyisen järjestelmän ja Kohan osalta. Kirjastojärjestelmään liitettyjen sovellusten määrä.	3.2.3 Digitaalisia palveluja kehitetään laajalla ja avoimella yhteistyöllä

Hanke	Projekti	Hyötytavoite	Tuotostavoite	Strategiakytös
Digitaalisten medioiden hyödyntäminen	Yleisten kirjastojen digihankkeen alueellinen toteutus	Digituen tarve kumpuaa tavoitteesta rakentaa julkiset palvelut käyttäjälähtöisiksi ensisijaisesti digitaalisiksi toimintatapoja uudistamalla. Avustuksella vahvistetaan eri väestöryhmien osallisuutta ja osallistumista kulttuuriin.	Hankkeessa järjestettävät koulutukset, verkostotoiminta ja monimuoto-opetus tukevat alueen kirjastohenkilöstön digitalitoja sekä opastusvalmiuksia. Tuodaan yhteen digituen eri toimijoita sekä tuetaan kirjastojen tekemää yhteistyötä digituen eri toimijoiden kanssa. AUTA-hankkeen yhteydessä luotu toimintamalli vahvistuu ja digituen tunnettuus lisääntyy alueen kirjastoissa. Digituen tarjoajien verkostomainen yhteistyö syvenee ja kirjastojen rooli digitukijoiden verkostossa tarkentuu.	3.2.3 Digitaalisia palveluja kehitetään laajalla ja avoimella yhteistyöllä
Kansalaistaidot ja saavutettavuus	Kirjasto on kirjaneuvola	Taloudellisesti huonommassa asemassa olevien perheiden lapset ovat vaarassa syrjäytyä jo varhaisessa lapsuudessa. Kirjastojen on otettava entistä aktiivisempi rooli tätä kehitystä ehkäisevässä työssä. Hankkeessa kirjastot etsivät uusia tapoja kiinnittäytyä osaksi lapsiperheiden arkea varhaislapsuudesta eteenpäin. Tavoitteena on lisätä -lapsiperheiden tietoisuutta varhaisen -yhdessä lukemisen ja äänen lukemisen tärkeydestä -terveydenhoitoalan (neuvoloiden), varhaiskasvatuksen henkilökunnan ja perhepäivähoitajien tietoisuutta varhaisen lukemisen tärkeydestä -kehittää kirjastoihin uusia tapoja tulla osaksi niiden lapsiperheiden arkea, joissa on pieniä lapsia -perehdyttää kirjastojen henkilökuntaa moniaistisiin menetelmiin tarinoiden kerronnassa, jolloin erilaiset aistivammaiset tai keskittymishäiriöiset lapset voidaan helpommin saattaa tarinoiden pariin jo varhain -syventää alueellista lasten- ja nuortenkirjastotyötä	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perheiden telttaretki kirjastoon 2. Vauvalorukiertue 3. Kesälukukampanjan kehittäminen 4. Kirjaneurolakonseptin kehittäminen 5. Koulutus ja kokemusten jakaminen 	2.3.1 Tuetaan aktiivista elämäntapaa luomalla edellytyksiä omatoimiselle aktiivisuudelle

Hanke	Projekti	Hyötytavoite	Tuotostavoite	Strategiakytös
Aktiivisuuden edistäminen	Omatoimikirjastoista monitoimikirjastoiksi	Tavoitteena on vahvistaa kirjaston näkyvyyttä osana monitoimitalon palvelukokonaaisuutta ja luoda käytäntöjä, jotka edistävät kirjastopalveluiden osallisuutta monitoimitalon toiminnassa.	Hankkeeseen palkataan määräajaksi (6 kk) osa-aikainen projektityöntekijä, joka selvittää ja avaa kirjastopalveluille kanavia osallistua aktiivisesti monitoimitalojen palvelujen tarjoamiseen. Tämä edellyttää kirjastopalveluilta aktiivista verkostoitumista monitoimitaloissa. Hankkeen tuotoksena sekä Syvälahden että Yli-Maarian monitoimitaloissa saatujen kokemusten perusteella otetaan käyttöön uusi toimintakonsepti monitoimitaloissa nyt ja jatkossa toimiville kirjastoille, mikä parantaa asiakaspalvelua ja tehostaa kirjastojen osallistumista monitoimitalojen arkeen	2.3.1 Tuetaan aktiivista elämäntapaa luomalla edellytyksiä omatoimiselle aktiivisuudelle
Kansalaistaidot ja saavutettavuus	Lukemattomat mahdollisuudet	Heikko lukutaito aiheuttaa työelämästä ja opinnoista sivuun jäämistä. Lukutaidon tukeminen ehkäisee syrjäytymistä ja edistää nuorten mahdollisuuksia koulutukseen ja työllistymiseen.	Lukemattomat mahdollisuudet -hankkeen toimenpiteet Turun kaupunginkirjastossa: 1. Kehitetään lukutaitoa tukeva toimintamalli. Se sisältää tutkimustietoon ja käytännön testaamiseen perustuvan valikoidun menetelmiä, työpajojen kuvauksia ohjeineen sekä arviointimateriaalia lukemisen tukemiseen. Mallissa on huomioitu erilaiset kasautuvat lukemattomuuden syyt kuten harjaantumattomuus, oppimisvaikeudet ja yhteiskunnan marginaaliin ajautuminen. 2. Mielenkiintolähtöisten kirjastopalveluiden muotoilu siirtymävaiheessa oleville nuorille aikuisille toimintaa kehitetään yhteistyössä kirjaston ammattilaisten, kohderyhmän sekä nuorten aikuisten kanssa työskentelevien ammattilaisten kanssa. Jo olemassa olevia kirjastopalveluja muotoillaan vastaamaan kohderyhmän tarpeisiin entistä paremmin. 3. Lukutaito-ohjaaja -valmennusohjelman suunnittelu ja toteutus. Turun AMK rakentaa kymmenen opintopisteen valmennuksen kirjastoammattilaisille. Valmennuksessa perehdytään lukemattomuuteen ja saadaan konkreettisia työkaluja lukemisen tukemiseen.	2.3.1 Tuetaan aktiivista elämäntapaa luomalla edellytyksiä omatoimiselle aktiivisuudelle

Hanke	Projekti	Hyötytavoite	Tuotostavoite	Strategiakytöks
Kansalaistaidot ja saavutettavuus	Asiakaspalvelun kehittäminen (työnimi)	<p>Projektin tavoitteena on parantaa kirjaston asiakaspalvelun laatua ja saavutettavuutta. Tarkoitus on myös selvittää, millä keinoilla on mahdollista lisätä pääkirjaston aukioloaikoja.</p> <p>Asiakaspalvelun laatuun ja yhdenmukaisuuteen pyritään vaikuttamaan vahvistamalla asiakaspalvelulupaukset ja laatimalla niiden jalkauttamiseen pelisäännöt.</p> <p>Asiakaspalvelun laadun seurantaan tarvitaan myös sopiva mittaristo.</p>	<p>Projektissa on neljä keskeistä kokonaisuutta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asiakaspalvelulupaukset Asiakaspalvelulupauksia on valmisteltu yhdessä tiiminvetäjien kanssa ja he ovat käsitelleet aihetta oman henkilöstönsä kanssa. Tarkoitus on, että palvelulupaukset ovat valmiina vuoden 2020 loppuun mennessä. 2. Pelisäännöt Projektin aikana määritellään asiakaspalvelua koskevan palvelulupauksen pelisäännöt eli käydään läpi henkilöstöä osallistaen, miten toteutamme lupauksia päivittäin. Tausta-aineistoa saadaan Turun AMK:n kanssa toteutettavasta palvelumuotoiluprojektista, Palvelumuotoiluprojektin sisältö ja tavoitteet määritellään syksyn 2019 aikana ja toteutus XX. 3. Aukioloajat Pääkirjaston aukiolojen laajentaminen vaatii sekä lisärahoitusta että henkilöstöresurssiin uudelleen kohdentamista. Lisärahoitus pyritään saamaan vuoden 2020 talousarvioon. Asiakaspalveluresurssin lisäys mahdollistetaan LEAN-projekteilla. 4. Laadulliset mittarit Asiakaspalvelua on mitattu perinteisesti määrällisillä suoritteilla, kuten lainojen ja tietopalvelutehtävien määrä. Lisäksi kirjasto osallistuu kaupungin asiakas- ja asukaskyselyihin. Palvelumuotoiluprojektin tuloksena syntyy myös uudenlainen mittaristo asiakaspalvelun laadun oma-arviointiin. 	2.3.3 Aktiivista elämäntapaa edistävät palvelut kohdennetaan hyödyntämällä paremmin asiakas- ja asukastietoa

5 Henkilöstön hyvinvointi ja työelämän laatu

5.1 Kaupungin yhteiset tavoitteet

Henkilöstöohjelman painopistealue	Toimialan tavoite TA 2020	Palvelualueen toimenpiteet TA 2020
Työ lisää hyvinvointia	3A Annamme selkeän suunnan ja tavoitteet	<i>Selkeytämme kirjaston toimintaperiaatteita ja toiminnan seuranta</i>
Rakentava ja hallittu muutos - muutos on mahdollisuus!	6A Työyhteisön kyky kehittää omaa toimintaansa	<i>Vahvistamme työyhteisössämme jokaisen vastuuta kehittämisestä, kannustamme rohkeuteen ja palkitsemme.</i>
Parempi johtaminen	7A Tavoitteiden selkeys ja avoimuus päätöksenteon perusteissa	<i>Yhteinen strateginen suunnittelu</i>
Lisätietoja:		

5.2 Palvelualueen seurattavat tavoitteet

Kunta 10- mittarit	TOT 2018	TA 2019	TA 2020
Väkivalta asiakkailta (kyllä, %)	26,3	10,0	15,0
On itse kokenut syrjintää (yhdenvertaisuuslaki)	13,6	4,0	9,0
Lisätietoja:			

6 Tunnusluvut

6.1 Tavoitteelliset tunnusluvut

Tunnusluku	Tyyppi	TOT 2017	TOT 2018	TA 2019	Arvio TOT 2019	TA 2020	Seuranta- väli
Kulttuurikoordinaattorien järjestämät tapahtumat	V	1 534	1 064	1 600	1 600	1 100	kk
Aineistohankinnat	V	56 386	59 286	56 000	56 000	56 000	kk
Käyttäjäkoulutus	L/V	984	877	920	920	920	kk
Tapahtumat	L/V	1 334	1 489	1 400	1 400	1 400	kk
Tapahtumiin osallistuneet	L/V	39 457	47 642	39 000	39 000	45 000	kk
Asiakaspalvelukyselyn keskiarvo	L/V	4,39	4,38				
Asiakaspalvelukyselyn ka, pääkirjasto	L/V	4,46	4,44				

Tunnusluvun tyyppi:

V= Volyymi

L/V=Laatu/vaikuttavuus

S/P=Saataavuus/peittävyys

T/T=Tuottavuus/ taloudellisuus