

OPERATIIVINEN SOPIMUS 2021

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	3
1.3	Toiminnan kehittämissuunnitelma ja strategiset painopisteet	4
2	Taloudelliset tavoitteet.....	5
2.1	Määrärahat.....	5
3	Resurssien käyttö.....	5
3.1	Työvoiman käyttö.....	5
4	Toiminnalliset tavoitteet.....	6
4.1	Perustoiminnan tavoitteet.....	6
4.2	Kehittämisprojektit	8
5	Henkilöstön hyvinvointi ja työelämän laatu	9
5.1	Kaupungin yhteiset tavoitteet.....	9
5.2	Palvelualueen seurattavat tavoitteet	9
6	Tunnusluvut	10
6.1	Tavoitteelliset tunnusluvut	10

1 Lähtökohdat

1.1 Kuvaus toiminnasta

Laki yleisistä kirjastoista määrittelee yleisen kirjaston tehtävät seuraavasti: 1) tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin; 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 (Lauste toistaiseksi suljettu), Skanssin monipalvelupisteestä ja kahdesta kirjastoautosta. Lähikirjastoista seitsemän on omatoimisesti käytettävissä päivittäin klo 7-21. Vuonna 2020 saatiin uusi täyssähköinen kirjastoauto, joka korvaa toisen vanhan auton.

Turun kaupunginkirjasto koordinoi 18 varsinais-suomalaisen kunnan muodostamaa Vaski-kirjastojen yhteistoimintaa sekä hoitaa opetus- ja kulttuuriministeriön erillisen rahoituksen turvin alueellista kehittämistehtävää, toimialueenaan Varsinais-Suomen ja Satakunnan kunnat.

1.2 Toimintaympäristön muutostekijät

Kirjaston käyttö oli alkuvuodesta 2020 hyvässä kasvussa niin käyntimäärien kuin lainauslukujen suhteen, mutta hyvä kehitys pysähtyi koronapandemiasta johtuneeseen kirjastojen sulkemiseen. Koronapandemian aiheuttaman poikkeustilan aikana asiakkaat käyttivät aiempaa enemmän kirjaston e-aineistoja ja digitaalisia palveluita sekä osallistuivat kirjaston järjestämiin virtuaalisiin tapahtumiin. Jo aiemmin on havaittu, että asiakkaiden valmius palveluiden omatoimiseen käyttöön on lisääntynyt ja siitä saatiin nyt lisänäyttöä. Digitaalisten palveluiden kehittäminen ja käytön selkeyttäminen on jatkossa entistä tärkeämpää. Poikkeustilanteen aikana myös henkilökunnan digitaidot vahvistuivat ja pystyttiin tarjoamaan mm. uudenlaisia virtuaalisia tapahtumia ja panostettiin someviestintään. E-aineistojen kokoelmaa on kasvatettu viime vuosina, mutta kasvaneeseen kysyntään ei ole kyetty vastaamaan. Todennäköisesti kasvusuuntaus tulee jatkumaan, mutta samanaikaisesti kustantajien tarjonta kirjastoille on heikentynyt. Hallitusohjelmaan liittyen meneillään on valtakunnallinen hanke e-aineistojen saatavuuden parantamiseksi, hankkeen aikana pilotoidaan erilaisia toimintatapoja e-aineistojen tarjonnassa.

Vuonna 2017 voimaantulleen kirjastolain toteuttamisessa on viime vuosina painotettu yhteiskunnallisen ja kulttuurisen vuoropuhelun edistämistä ja lukutaidon vahvistamista. Kirjastolla on hyvä ja luotettava asema suomalaisessa yhteiskunnassa, joten kirjastolla on oma roolinsa demokratian, sananvapauden ja rakentavan yhteiskunnallisen keskustelun vahvistajana.

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 sekä kehittämään uusia toimintamalleja. Lukutaidon vahvistaminen tukee myös kaupungin tavoitteita syrjäytymisen ehkäisyssä. PISA-2018 -tulokset osoittavat, että suomalaisnuorten lukutaidon osaaminen on edelleen hyvää, mutta lukutaidon osaamistulokset ovat laskussa. Lapsen varhaiset kielelliset taidot sekä motivaatio ennustavat lapsen hyvää lukutaitoa, myöhemmin myös opiskelunestystä ja ammatillista kehitystä. Kansainvälisen aikuistutkimuksen PIAAC:n mukaan Suomessa on noin 370 000 työikäistä ihmistä, joilla on erittäin huono lukutaito. Kirjasto on ollut mukana Lukemattomat mahdollisuudet -hankkeessa, jossa tavoitteena on ollut löytää uusia mielenkiintolähtöisiä menetelmiä lukemisen edistämiseen.

Lähellä olevan palvelun käyttö on ollut aiempaa suositumpaa viime vuosien aikana, mutta aiheuttaako koronaviruspandemia tilojen ja aineistojen käyttöön pysyviä muutoksia, tätä tulee seurata ja analysoida tulevina vuosina.

Turku on monikulttuurinen kaupunki ja se näkyy myös kirjaston toiminnassa. Aineistojen ja tapahtumien tulee olla kulttuurisesti monimuotoisia ja huomioida eri väestöryhmät. Samoin väestön ikääntyminen tulee näkymään ikääntyneille suunnattujen palveluiden kysynnän kasvuna.

Vuonna 2020 saatiin uusi kirjastotila Aunelaan ja kirjasto on auki myös omatoimisesti. Suunnitteluvaiheessa ovat Runosmäen (2023), Lausteen ja Pansion alueen tilaratkaisut. Kaikissa kohteissa tulee miettiä palveluiden toimintakonseptin periaatteita ja rakentaa toimivaa yhteistyötä niin muiden palvelualueiden kuin alueen muiden toimijoiden kanssa.

1.3 Toiminnan kehittämissuunnitelma ja strategiset painopisteet

Kirjaston uuden strategian mukaan visiona on mahdollistaa kirjastonkäyttäjien unelmien toteutuminen ja olla näkyvä ja vaikuttava tekijä omassa yhteisössään. Kirjaston toiminnassa on sekä pysyviä, ajattomia vahvuuksia että rohkeasti yli rajojen näkevää kehittämisotetta. Kirjastopalveluiden toiminnan kehittäminen lähtee liikkeelle kaupunkistrategiasta ja toteuttaa strategisia ohjelmia ja lautakunnan määrittelemiä painopisteitä: *Eriarvoistumisen poistaminen - kaikkien yhteinen Turku* ja *Digitaaliset palvelut - moderni ja historiallinen Turku*.

Kirjaston strategian mukaiset tavoitteet ovat:

1. Henkilökohtaisesti muokkautuvat palvelut
2. Kirjasto on palvelualusta
3. Medialukutaidot
4. Kestävä kehitys
5. Ennakkoluuloton ja rohkea kehittäminen
6. Hyvä työpaikka.

Eriarvoistumisen poistaminen - kaikkien yhteinen Turku

- Henkilökohtaisesti muokkautuvat palvelut: Kirjaston tavoitteena on kohdata jokainen asiakas yksilönä ja tuottaa yhä enemmän palveluita, joita on helppo muokata erilaisille asiakasryhmille ja yksilöille sopiviksi, oleellista on löytää jokaisella asiakkaalla sopiva palvelupolku. Tarkoitus on jatkaa vuonna 2019 käynnistettyä **asiakaspalvelun kehittämistä**. Vuonna 2020 toteutettiin pääkirjaston aukioloaikojen laajennus, mutta muuten kehittämisprojekti ei edennyt johtuen poikkeustilanteesta. Vuoden 2021 aikana on tavoitteena keskittyä asiakaspalvelun laadullisiin tekijöihin ja viedä 2020 vahvistettu palvelulupaus käytäntöön laatimalla asiakaspalvelun pelisäännöt ja luoda menetelmät seurata palvelun laatua. Taustaineistona käytetään vuonna 2019 toteutetun palvelumuotoiluprojektin tuloksia. Pitkään suunniteltu pajatoiminta käynnistetään pääkirjastolla. (2.3.3.). Lisäksi toteutetaan pääkirjastossa toiminnallisia muutostöitä tukemaan projektin tavoitteita.
- Kirjasto on palvelualusta: Kirjasto tekee jo nyt laajasti yhteistyötä eri toimijoiden kanssa, mutta tavoitteena on tehdä yhteistyötä entistä laajemmassa ja syvemmässä merkityksessä. Kirjasto mahdollistaa ihmisten, teknologioiden ja sisältöjen kohtaamisia ja tämä antaa hyviä mahdollisuuksia innovointiin ja uusiin oivalluksiin. Osana Koha-projektia olemassa olevia digitaalisia palveluita kehitetään, esim. laajennetaan Varaamon käyttöä ja otetaan kirjastokorttitulostaminen käyttöön (3.2.3). Kirjasto on mukana Sitran Kirjastoista kansanvallen foorumeita -projektissa.
- Medialukutaidot: Kirjaston perustehtävään kuuluu lukemisen edistäminen sekä tarjota tukea ja ohjausta monipuoliseen lukutaitoon. Hyvä lukutaito kantaa elämässä eteenpäin ja ehkäisee syrjäytymistä. **Lukemisen edistämisen ja lukutaitojen tukemisen** kehittäminen on keskeinen osa kirjaston kehittämistoimintaa ja vuosittain on käynnissä useita hankkeita, joilla pyritään ennakkoluulottomasti kokeilemaan uusia menetelmiä. Vuonna 2020 laadittiin alueellinen mediakasvatussuunnitelma ja sen toteuttaminen käynnistyy 2021. Lukemattomat mahdollisuudet -hankkeen päätyttyä huolehditaan hyvien käytäntöjen vakiinnuttamisesta osaksi perustoimintaa. (2.3.7., syrjäytymisen ehkäisy)

Digitaaliset palvelut - moderni ja historiallinen Turku

- Ennakkoluuloton ja rohkea kehittäminen mahdollistaa kirjaston palveluiden jatkuvan uusiutumisen asiakastarpeiden ja toimintaympäristön muuttuessa. Kirjastossa pyritään kannustamaan jokaista ideointiin ja rohkeuteen ylittää rajoja. Tarkoitus on vakiinnuttaa osaksi pysyvää toimintaa koronapandemiasta johtuneen poikkeustilan aikana ideoidut ja kokeillut digitaaliset palvelut: esimerkiksi virtuaali- ja hybriditapahtumat sekä etävinkkaukset. E-aineistovalikoimaa laajennetaan Vaski-kirjastojen yhteistyönä. Avoimen lähdekoodin kirjastojärjestelmän **Kohan käyttöönotto** on iso projekti ja sen yhteydessä on myös tarkoitus arvioida kriittisesti nykyisiä työprosesseja (3.2.3).

Lisäksi kirjasto toteuttaa kaupungin ilmastosuunnitelman tavoitteita ottamalla huomioon kestävän kehityksen palvelutuotannossa ja hankinnoissa sekä lisäämällä yleistä tietoisuutta ilmastonmuutokseen liittyen. Kirjasto osallistuu valtakunnalliseen Yleisten kirjastojen ilmastotietoisuus 2020 -luvulle -projektiin ja tarkoitus on, että projektissa saadaan tarkempaa tietoa kirjastojen hiilijalanjäljestä.

THL on julkistanut ikäystävällinen kunta -periaatteet, joita on hyvä noudattaa myös kirjaston ikääntyneille suunnatuissa palveluissa. Kirjasto kiinnittää huomiota palveluiden esteettömyyteen ja tarjoaa palveluita ikäihmisille saavutettavasti. OmaKirjaston kautta madalletaan kynnystä käyttää erilaisia digitaalisia palveluita.

Turku on Unicefin lapsiystävällinen kunta, mikä näkyy monin tavoin kirjaston toiminnassa, lastenkulttuuritoiminta ulottuu Turun eri alueille. Lastenkulttuuripalveluissa painotetaan tasa-arvon ajatusta ja lasten hyvinvoinnin tukemista. Toiminta on ammattilaisten lapsille toteuttamaa ja lasten kanssa yhdessä toteutettua taidetta ja kulttuuria. Se on myös lasten luomaa kulttuuria, joka perustuu mm. leikkiin, se on lapsilähtöistä, saavutettavaa ja taiteellisesti korkeatasoista.

2 Taloudelliset tavoitteet

2.1 Määrärahat

1.000 €			
Turun kaupunginkirjasto	TOT 2019	TAM 2020	TA 2021
Toimintatulot	839	789	800
Toimintamenot	11 709	11 892	12 014
Toimintakate	-10 869	-11 103	-11 214
Muutos-%		2,1 %	1,0 %

3 Resurssien käyttö

3.1 Työvoiman käyttö

	TOT 2019	TA 2020	TA 2021
Htv	154	154,5	154,5
Palkat ja palkkiot	5 016 548	5 245 997	5 257 270
Sijaistus %	34,6	42	35
Sairauspoissaolo%	5,7	3,4	5,7

4 Toiminnalliset tavoitteet

4.1 Perustoiminnan tavoitteet

Kirjastopalveluiden organisaatio koostuu viidestä tulosyksiköstä:

1. **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.
2. **Hakeutuvat palvelut** -tulosyksikkö suunnittelee ja toteuttaa kirjasto- ja kulttuuripalveluja eri kohderyhmille kaupunginkirjastossa ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Tulosyksikön tiimit tukevat lukutaitoja ja aktiivista elämäntapaa tuottamalla saavutettavia palveluja.
3. **Kokoelmapalveluissa** seurataan ilmestyvää aineistoa ja uusia aineistolajeja, koordinoidaan niiden valintaa ja hankitaan uusi aineisto kirjaston kokoelmiin. Kokoelmapalveluissa kuvaillaan kirjastoaineistot, saatetaan ne lainauskuntoon ja korjataan rikkoutunutta aineistoa. Yksikössä seurataan ja analysoidaan kokoelman käyttöä, asetetaan tavoitteet kirjaston käytännön kokoelmatyölle sekä kehitetään kokoelmatyön ja -hallinnan uusia digitaalisia välineitä. Yksikkö vastaa varastoista, kirjaston vanhimmaista kokoelmasta sekä valmistelee kokoelmaperiaatteita ja kokoelmatyön linjauksia yhteistyössä muiden toimintayksiköiden ja Vaski-kirjastojen kanssa.
4. **Lähipalvelut**-tulosyksikkö koostuu yhdestätoista lähikirjastosta (Lauste toistaiseksi suljettu), Skanssin palvelupisteestä ja kahdesta kirjastoautosta. Lähikirjastoista seitsemän on omatoimikirjastoja, joissa on palveluaikaa omatoimisuuden ohella, ja kaksi sijaitsee monitoimitaloissa, ja tämä 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.
5. **Yhteiset palvelut** -tulosyksikkö koostuu kahdesta tiimistä: infratiimi ja järjestelmätiimi. Infratiimi vastaa kaupunginkirjaston logistiikasta, tila- ja vahtimestaripalveluista sekä teknisestä infrasta. Järjestelmätiimi vastaa kirjaston tietojärjestelmistä sekä Vaski-kirjastojen seudullisen palvelujärjestelmän tuki- ja kehittämispalveluista kirjastojärjestelmän, verkkokirjaston ja lainaustoiminnan osalta. Yksikkö vastaa myös kirjaston yhteisten tavara- ja palveluhankintojen tekemisestä sekä kirjaston alueellisen kehittämistehtävän toteutuksesta Varsinais-Suomen ja Satakunnan toimialueella.

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

** Eriarvoistumisen poistaminen - kaikkien yhteinen Turku (2.3.7)*

Kirjaston perustoiminnassa syrjäytymisen ehkäisy, yksinäisyyden torjunta ja aktiivisen kansalaisuuden tukeminen näkyy monipuolisena, eri asiakasryhmät huomioivana tapahtumatoimintana, kaupunkilaisten osallistamisena palveluiden kehittämiseen sekä palveluiden pitämisenä mahdollisimman saavutettavina. Kulttuurikoordinaattoreiden tavoitteena on tuottaa 550 tapahtumaa, jotka kattavat monipuolisesti eri asiakassegmentit ja kaupungin eri alueet. Lisäksi kirjaston eri osastot tuottavat 1400 tapahtumaa niin kirjastoissa kuin muuallakin kaupungissa ja niihin tavoitellaan 40 000 osallistujaa. Kirjaston tapahtumatuotanto keskittyy kirjallisuuteen ja lukemisen edistämiseen sekä yhteistyökumppaneiden kanssa tuotettuihin tapahtumiin. Tapahtumatoiminnassa lähtökohtana 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.

Kirjaston tärkein perustehtävä on edistää ja tukea lukutaitoja sekä kirjallisuuden harrastamista. 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. Lounais-Suomen alueellisen mediakasvatussuunnitelman perusteella päivitetään oma suunnitelma kattamaan 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 kahdella kärjellä: lukemisen edistämällä ja mediataitojen opastuksella. Erityiset kohderyhmät Elämyspolussa ovat 2., 4., 5., 7. ja 9. -luokkalaiset. Tavoitteena on, että jokaisen kohderyhmän kohdalla tavoitetaan koko ikäluokka. Käyttäjäkoulutusta tarjotaan myös muille ikäryhmille. Tavoitteena on, että käyttäjäkoulutuksia järjestetään kaikkiaan 920 kpl, joihin osallistujia on 12 500.

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

Yleisten kirjastojen digituki -hanke päättyi ja sen aikana on tuotettu täydennyskoulutusta ja verkko-oppimisaineistoa kirjastohenkilöstölle. Jatkossa kirjasto järjestää digitukea asiakkaille yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa: Arjen digitietoiskut, kirjaston digituki, Pankkipäivä, OmaKirjasto- ja Celia-infot. Seurataan aktiivisesti uusia e-aineistoja ja -palveluita ja pilotoidaan niitä mahdollisuuksien mukaan. E-aineistojen käyttö tulee jatkamaan kasvuaan (tavoite 127 000 käyttökertaa) ja kirjaston aineistomäärärahoja suunnataan aiempaa enemmän e-aineistojen hankintaan. Vaski-kirjastojen yhteistä e-aineistokokoelmaa monipuolistetaan, ja vuonna 2021 otetaan käyttöön eMagz remote -palvelu, joka mahdollistaa kotimaisten aikakauslehtien lukemisen etänä, vaikka kotisohvalla.

4.2 Kehittämisprojektit

Projekti	Hyötytavoite	Tuotostavoite	Strategiakytkös
Koha - kirjastojärjestelmän uudistaminen	Järjestelmän kehittäminen on kirjastojen omissa käsissä eikä ole riippuvainen järjestelmätoimittajan kehittämisaiakatauluista. Järjestelmän ylläpitokustannukset pienenevät. Yhteydet muihin järjestelmiin hoituvat entistä paremmin ja kehittäminen helpottuu.	Koha-kirjastojärjestelmä on otettu käyttöön Vaski-kirjastojen yhteisenä toiminnanohjausjärjestelmänä. Kirjastojen nykyiset kirjastoautomaatiojärjestelmät sekä verkkopalvelut on integroitu osaksi kirjastojärjestelmää.	3.2.3 Digitaalisia palveluja kehitetään laajalla ja avoimella yhteistyöllä
Asiakaspalvelun kehittäminen	Projektin tavoitteena on parantaa kirjaston asiakaspalvelun laatua ja saavutettavuutta. Tarkoitus on myös selvittää, millä keinoilla on mahdollista lisätä pääkirjaston aukioloaikoja. Asiakaspalvelun laatuun ja yhdenmukaisuuteen pyritään vaikuttamaan vahvistamalla asiakaspalvelulupaukset ja laatimalla niiden jalkauttamiseen pelisäännöt. Asiakaspalvelun laadun seurantaan tarvitaan myös sopiva mittaristo.	Projektissa on viisi keskeistä kokonaisuutta: 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. Tausta-aineistoa saadaan Turun AMK:n kanssa toteutettavasta palvelumuotoiluprojektista. 3. Aukioloajat. Pääkirjaston aukiolojen laajentaminen vaatii sekä lisärahoitusta että henkilöstöresurssiin uudelleen kohdentamista. Asiakaspalveluresurssin lisäys mahdollistetaan LEAN-projekteilla. 4. Laadulliset mittarit. Asiakaspalvelua on mitattu perinteisesti määrällisillä suoritteilla. Palvelumuotoiluprojektin tuloksena syntyy myös uudenlainen mittaristo asiakaspalvelun laadun oma-arviointiin. 5. Pajatoiminnan käynnistäminen. Pääkirjaston tilamuutosten yhteydessä huomioidaan pajatoiminnan tarpeet. Käynnistetään pajatoiminta viimeistään vuonna 2022.	2.3.3 Aktiivista elämäntapaa edistävät palvelut kohdennetaan hyödyntämällä paremmin asiakas- ja asukastietoa
Pääkirjaston toiminnallisuuden parantaminen	Pääkirjaston toiminnallisuuden parantaminen huomioimalla toimintaympäristön ja asiakastarpeen muutokset sekä digitaalisuuden mukanaan tuomat muutostarpeet, mahdollistetaan uudet digipalvelut ja pajatoiminnot.	Pääkirjaston toiminnallisuuden parantaminen on usean vuoden projekti. Ensimmäiseksi suunnitellaan musiikkiosaston ja uutistorin tilauudistukset. Tilastoja vähennetään vajaakäytössä olevia kokoelmia, tilalle tuodaan uusia palveluita, kuten pajatoimintaa.	2.3.7 Hyvän elämän Turku luodaan ottamalla aktiivisuus elämäntavaksi
Uudet lukutaitoa tukevat toimintamallit	Uusia toimintamalleja kehitetään erityisesti ulkopuolisen hankerahoituksen avulla eri kohderyhmille.	Toimintamallien suunnittelu on käynnissä, ja ensimmäiset lukutaitoa edistävät projektit on käynnistetty: Lukemattomat mahdollisuudet, jonka tavoitteena on vahvistaa nuorten aikuisten lukutaitoa. Projekti on valtakunnallinen ESR-hanke, jossa Turun kaupunginkirjasto on osatoteuttajana. Kirjasto on kirjaneuvola -projektin tavoitteena oli lisätä lapsiperheiden sekä terveydenhoitoalan (neuvoloiden), varhaiskasvatuksen henkilökunnan ja perhepäivähoidon tietoisuutta varhaisen lukutaidon merkityksestä. Pelillisyyden uudet tiedot kirjojen maailmaan käyttää pelimaailmoja lukemisen innostamisen välineenä. Ordkonst hela vägen ulottaa sanataiteen osaksi lapsen koko kouluaikaa.	2.3.7 Hyvän elämän Turku luodaan ottamalla aktiivisuus elämäntavaksi

5 Henkilöstön hyvinvointi ja työelämän laatu

5.1 Kaupungin yhteiset tavoitteet

Henkilöstöohjelman painopistealue	Toimialan tavoite TA 2021	Palvelualueen toimenpiteet TA 2021
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 uuden ideointiin</i>
Parempi johtaminen	7A Tavoitteiden selkeys ja avoimuus päätöksenteon perusteissa	<i>Kirjaston strategian vieminen konkreettisiksi tavoitteiksi ja toimenpiteiksi yksiköiden ja tiimien arkeen</i>
Lisätietoja:		

5.2 Palvelualueen seurattavat tavoitteet

Kunta 10- mittarit	TOT 2018	TA 2020	TA 2021
Väkivalta asiakkailta (kyllä, %)	26,3	15,0	Ei toteumaa
On itse kokenut syrjintää (yhdenvertaisuuslaki)	13,6	9,0	Ei toteumaa
Lisätietoja:			

6 Tunnusluvut

6.1 Tavoitteelliset tunnusluvut

Tunnusluku	Tyyppi	TOT 2018	TOT 2019	TA 2020	Arvio TOT 2020	TA 2021	Seuranta- väli
Kulttuurikoordinaattorien järjestämät tapahtumat	V	1 064	526	1 100	300	550	kk
Aineistohankinnat	V	59 286	56 850	56 000	56 000	56 000	kk
Käyttäjäkoulutus	L/V	877	735	920	500	920	kk
Tapahtumat	L/V	1 489	1 943	1 400	1 000	1 400	kk
Tapahtumiin osallistuneet	L/V	47 642	61 342	45 000	36 000	40 000	kk
Asiakaspalvelukyselyn keskiarvo	L/V	4,38	4,42		ei toteuteta		
Asiakaspalvelukyselyn ka, pääkirjasto	L/V	4,44	4,43		ei toteuteta		

Tunnusluvun tyyppi:

V= Volyymi

L/V=Laatu/vaikuttavuus

S/P=Saatavuus/peittävyys

T/T=Tuottavuus/taloudellisuus