

Opetus- ja kulttuuriministeriön yleisten kirjastojen laatusuosituksen toteutuminen Lukki-kirjastoissa

Lukki-kirjastojen laadunarviointityö

Lukki-kirjastojen laadunarviointityö sai Opetus- ja kulttuuriministeriön 4000€ hankeavustuksen keväällä 2011. Laadunarviointiprojektin vastuuhenkilönä on kirjastotoimenjohtaja Antti Karhos Karkkilan kaupunginkirjastosta.

Hankkeen tavoitteena on

- selvittää millaista laadunarviointia on tehty kansallisesti yleisissä kirjastoissa viime vuosina
- kartoittaa Lukki-kirjastojen oma aiempi laadunarviointityö
- selvittää Lukki-kirjastojen toiveet ja intressit yhteiseen laadunarviointiin OKM:n laatusuosituksen pohjalta
- sopia yhteiset laadunarvioinnin kohteet ja tavoitteet
- luoda malli jatkuvan yhteisen laadunarvioinnin toteuttamiseksi
- evaluoida kirjastojen kokoelmat Kyytikirjastojen ”Kokoelmat eläviksi” -hankkeen malliin
- kartoittaa kirjastojen kokoelmanhoidolliset periaatteet
- tuoda tietoa kirjastojen kokoelmista kokoelmanhoidon laadun ja vaikuttavuuden parantamiseksi

Toivottu tulos

- Lukki-kirjastoilla on selvä näkemys yhteisestä laadunarvioinnista ja sen toteuttamisesta jatkossa Opetus- ja Kulttuuriministeriön yleisten kirjastojen laatusuosituksen pohjalta
- kirjastoilla on käytettävissään monipuolista tietoa kokoelmistaan sekä kokoelmanhoidon suosituksista toiminnan laadun ja vaikuttavuuden parantamiseksi sekä tulevaisuuden haasteiden varalle

Tässä raportissa keskitytään Lukki-kirjastojen toiminnan yleiseen laadunarviointiin. Kokoelmien arviointityötä on tehty kevään 2012 aikana ja kirjastot ovat saaneet käyttöönsä tilastotietoja lasten ja aikuisten tieto- ja kaunokirjallisuuden kokoelmistaan ja niiden käytöstä. Selvitys kokoelmien arvioinnin tuloksista valmistuu syksyllä 2012.

Yleisten kirjastojen laadunarvioinnista yleisesti

Yleiset kirjastot eri puolilla Suomea ovat erityisesti viime vuosina toteuttaneet yhteistyönä erilaisia laadunarviointeja. Pioneerina laadunarviointityössä on toiminut Pohjoisten kirjastojen arviointi- ja kehittämisprojekti PARKKI, joka vuosituhannen vaihteen molemmin puolin arvioi monipuolisesti osallistuvien kirjastojen toimintaa.¹

¹ <http://oulu.ouka.fi/kirjasto/raportti.pdf>

Itä-Suomen kirjastot ovat PARKKI-hankkeen hengessä toteuttaneet omia laadunarviointiprojektejaan. Joensuun seutukirjasto on arvioinut omat kokoelmansa.² Iso luuta ja pikku piika -hankkeessa tehtiin lisäksi 16 palvelupisteen kokoelmien vertaisarviointia. Kymenlaakson Kyyti-kirjastojen kokoelmat eläviksi –hankkeessa luotiin yhteiset varastointi- ja poistoperiaatteet Kyyti-kirjastoille. Tavoitteena oli myös elävöittää kirjaston kokoelmaa ja päästä eroon turhasta päällekkäisestä säilyttämisestä.³

Yleisten kirjastojen vaikuttavuutta ja vaikuttavuuden arviointia tutkii opetusministeriön rahoittama Tampereen yliopiston tutkimushanke Kirjo. Kansalliskirjaston johdolla on vuosina 2008 ja 2010 toteutettu kansalliset kirjastojen – siis kaikkien kirjastosektoreiden yhteiset – asiakaskyselyt. Viimeisimpään kyselyyn vastasi yhteensä yli 13000 kirjastojen asiakasta.

Opetus- ja kulttuuriministeriön yleisten kirjastojen laatusuositus

Näin kuvataan yleisten kirjastojen laatusuositusta ja laadunarviointia yleensä laatusuositusten tiivistelmässä⁴:

Kaikki menestyvät organisaatiot arvioivat itseään ja ottavat oppia arvioinnin tuloksista. Toimintaa arvioidaan ja mitataan eri näkökulmista. Julkisesti rahoitettuun toimintaan arviointi kuuluu oleellisena osana. Julkishallinnolta odotetaan tietoon perustuvia näyttöjä toiminnan tehokkuudesta, taloudellisuudesta ja vaikuttavuudesta. Niitä odotetaan myös kirjastoilta.

Julkishallinnossa lähtökohtana on, että kansalaisilla on oikeus edellyttää palvelun olevan niin laadukasta kuin hyväksytyllä kustannustasolla on mahdollista. Lähtökohtana on myös, että julkisen palvelun tuottajan on parannettava toimintaansa. Nämä periaatteet on kirjattu julkisten palvelujen laatua koskeviin suosituksiin.

Vuoden 2008 kuntalaistutkimuksen mukaan kuntalaiset ovat kunnan tarjoamiin palveluihin ylipäätään tyytyväisiä. Yksittäisistä palveluista tyytyväisimpiä ollaan kirjastopalveluihin: 75 % kuntalaisista on niihin tyytyväisiä. Vaikka kirjastot ovat sijoittuneet näissä arvioinneissa kärkisijoille useita vuosia, on palvelujen laadun kehittäminen niillekin jatkuva haaste.

Palvelujen laadun kehittämiseen velvoittavat hallitusohjelma, kirjastolainsäädäntö, kansalliset kirjastopoliittiset linjaukset ja kuntien yhteisesti sopimat linjaukset. Erityisesti taloudellisen taantuman aikaan kirjastojenkin on kyettävä osoittamaan, että niukat käytettävissä olevat varat suunnataan oikein ja vaikuttavasti. Arvioinnilla voidaan saada esiin myös uusia mahdollisuuksia ja vaikutuksia.

Pääministeri Matti Vanhasen II hallituksen ohjelmassa sitouduttiin kehittämään kunnallisten palvelujen laadun valvonnan välineitä, toimintakulttuuria ja

² <http://asiakkaankirjasto.wikispaces.com/file/view/Joensuun+seutukirjaston+kokoelmien+arviointi+raportti.pdf>

³ http://www.kyyti.fi/sites/default/files/Kyytikirjastojen_kokoelmat_elaviksi_loppuraportti.pdf

⁴ http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2010/Yleisten_kirjastojen_laatusuositus.html

tuottavuusmittareita. Pääministeri Mari Kiviniemen hallitus jatkaa edellisen hallituksen päätösten toteuttamista. Myös hallituksen peruspalveluohjelman 2011–2014 mukaan on tehostettava palveluiden laadun ja vaikuttavuuden arviointia sekä palveluiden valvontaa ja ohjausta ottaen huomioon myös asiakasnäkökulma. Peruspalveluarvioinnissa saadun tiedon käyttöä kunnissa on kehitettävä ja asiakasnäkökulmaan kiinnitettävä enemmän huomiota.

Yleisille kirjastoille arviointi on ollut lainmukainen velvoite vuodesta 1998. Arviointityön apuna ovat olleet Kirjastopoliittisen ohjelman laatusuosituksien. Peruspalveluarvioinnin 2007 mukaan arviointi ei kuitenkaan kirjastoissa ollut vakiintunut pysyväksi toiminnaksi. Samassa arvioinnissa todettiin laatusuositusten kaipaavan ajantasaistamista.

Kansallisten kirjastopalveluja koskevan laatusuosituksen laadinta on opetus- ja kulttuuriministeriön linjaus, jolla täsmennetään asiakkaiden oikeuksia sekä palvelujen saatavuutta, saavutettavuutta ja laatua. Yhteiskuntaa kehitetään myönteisesti ja kestävästi laadukkailla palveluilla, joilla säästetään aikaa ja rahaa. Laadukkailla kirjasto- ja tietopalveluilla saadaan ajallista ja taloudellista hyötyä sekä myönteistä pitkävaikutteista yhteiskunnallista muutosta.

Tämä opetus- ja kulttuuriministeriön yleisen kirjastotoimen laatusuositus on tehty ministeriön asettaman työryhmän työnä. Kirjastotoimen laatusuosituksen ja siihen sisältyvien laatuksien ja laadunhallintasuositusten tehtävänä on tukea ja kannustaa kuntien kirjastoja kehittymään kohti erinomaisuutta. Tavoitteena on ollut tehdä apuvälineitä kirjastojen itsearviointiin.

Arvioinnin avulla kirjastot voivat suunnata tulevaisuuteen. Kansainväliset kokemukset osoittavat maamme kirjastojen tarvitsevan uudistumista. Arviointi palvelee uusien palvelumallien ja -muotojen kehittämistä. Laatu on kirjastoille tärkeä menestystekijä ja kilpailuvaltti. Hyvä laatu luo myönteistä julkiskuvaa. Laatu palkitsee ja se palkitaan. Laatu on pystyttävä osoittamaan. Tuleviin haasteisiin valmistaudutaan panostamalla laadun kehittämiseen ja arviointiin.

Lukki-kirjastojen laadunarviointityö

Kirjastojen on kirjastolain mukaan arvioitava toimintaansa. Lukki-kirjastoissa laadunarviointi on toteutunut pääasiassa kunnan talousarvio- ja tilinpäätösprosessin osana. Tuloksellisuutta ja osaltaan siten toiminnan laatua ja kehitystä on kuvattu erilaisin numeerisin mittarein. Talousarvio ja tilinpäätös antavat mahdollisuuden arvioida kirjaston toimintaa, kehittämistä ja kehittämistarpeita myös sanallisesti. Tilastollisen tarkastelun kohteena ovat kirjaston menot asukasta kohden, aineistohankintakulut, lainat, (fyysiset) kävijät ja osalla kirjastoista myös sähköiset käynnit. Myös kirjaston järjestämiä tilaisuuksia tilastoidaan.

Laajemmin kirjastojen toiminnan arviointiin antavat välineet vuosittain valtakunnallisesti kerättävät yleisten kirjastojen tilastot (tilastot.kirjastot.fi), johon on vuodesta 1999 koottu laajasti kirjastojen toimintaa ja taloutta kuvaavia tilastotietoja.

Talousarvio- ja tilinpäätösprosessin lisäksi tehtyä kirjastotoiminnan laadunarviointia on Lukki-kirjastoissa tehty vaihtelevasti. Arvioinnilla on yleensä ollut tuolloin oma tilauksensa: on haluttu selvittää miksi kirjaston lainamäärä laskee, millainen käyttö on tietyllä

kirjastopisteellä tai kirjastoautolla jne. Systemaattista laadunarviointia on tehty kirjastoissa vain vähän.

Kaikissa Lukki-kirjastoissa tehdään vuosittain tai lähes vuosittain asiakaskyselyjä. Kyselyillä selvitetään asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun. Lisäksi kyselyissä kootaan toiveita ja ideoita kirjastojen toiminnan kehittämiseksi. Karjalohjalla, Karkkilassa ja Vihdissä on esimerkiksi kartoitettu asiakkaiden lehtitoiveita asiakaskyselyillä.

Kirjastot toteuttavat osana kunnan organisaatiota henkilöstölle suunnattuja työtyytyväisyys- ym. kyselyitä, joiden tuloksia on käytetty kirjaston toiminnan kehittämisessä. Lukki-kirjastojen yhteisten koulutusprojektien yhteydessä on kartoitettu henkilökunnan koulutustarpeita.

Karjalohjalla on järjestetty asiakas- ja lehtikyselyjä, mutta pienessä kirjastossa asiakaspalautetta on helppo saada myös ihmisiltä suoraan.

Karkkilan kaupunginkirjaston toimintaa on arvioitu lähes vuosittain (viimeisimmät 2008, 2009, 2010) Arvioinnin kohteena on ollut vuonna 2008 kirjastopalveluiden saatavuus, 2009 kirjaston toiminta opetusministeriön laatusuosituksen pohjalta sekä vuonna 2010 kirjaston tilat. Kirjasto on ollut mukana koko kaupungin palveluja kartoittavassa ARTTU-tutkimuksessa, joka tehtiin viimeksi vuonna 2011. Työtyytyväisyyskyselyksiä tehdään säännöllisesti.

Lohjalla asiakaskyselyitä on tehty joka toinen vuosi kaupungin asiakaskyselyn yhteydessä. Seuraava kysely tehdään marraskuussa 2012. Kyselyssä on kartoitettu palvelun laatua. Työtyytyväisyyskyselyt on toteutettu joka toinen vuosi, viimeisin v. 2011. V. 2011 tehtiin ensimmäisen kerran koko kaupungin mittakaavassa laadunhallinnan tueksi arviointi ITE-menetelmään kuuluvalla itsearviointilomakkeella. Tätä menetelmää käytetään jatkossa ja sivistyskeskuksessa on aloitettu laatutyöprojekti.

Vihdissä asiakkaiden toiveita on kartoitettu erilaisin kyselyin. Erilaisia kartoituksia on tehty myös Jet-työnä sekä opiskelijoiden opinnäytetöissä.

Tämän laadunarviointiraportin toteutuksesta

Kirjastoille on laadunarvioinnin avuksi laadittu excel-pohjainen taulukko OKM:n yleisten kirjastojen laatusuosituksista. (ks. liitteet) Jokainen kirjastotoimi on omalta osaltaan arvioinut toimintaansa laatusuosituksen mukaisesti. Arviointi on kolmiportainen: toteutuu – toteutuu osittain – ei toteudu. Lisäksi on mahdollista kommentoida arvioitavana olevaa toimintaa kommenttikentässä.

Arvioinnin kohteena on ollut viisi kokonaisuutta: 1) kirjastopalvelujen tavoitetaso ylläpitäjänäkökulmasta / kunnan palvelulupaus, 2) palveluja ja niiden käyttöä koskevat suositukset, 3) henkilöstöä ja osaamista koskevat suositukset, 4) kokoelmia koskevat laatusuositukset ja 5) kirjastotiloja koskevat laatusuositukset.

Pääosin arviointi on suoritettu kirjastotoimittain, vaikka laatusuositukset sinänsä olisivat mahdollistaneet osin myös kirjastopistekohtaisen tarkastelun. Taulukon huomautuskenttiin

on kuitenkin ollut mahdollista kommentoida eri kirjastopisteiden toimintaa tai erityisiä olosuhteita sekä muita erityispiirteitä.

Kirjastotoimissa laadunarviointiprosessi on toteutettu eri tavoin. Karjalohjalla arvioinnin teki kirjastonhoitaja Essi Isola.

Karkkilassa arviointilomake käytiin keskustellen läpi henkilökuntakokouksessa, jonka pohjalta kirjastotoimenjohtaja Antti Karhos täytti lomakkeen. Henkilökunnalla – samoin kuin sivistystoimenjohtaja Niku Tuomistolla – oli mahdollisuus kommentoida täytettyä arviointilomaketta.

Lohjalla arvioinnin suoritti kirjastotoimen johtoryhmä, johon kuuluvat kirjastotoimenjohtaja Maritta Turunen, osastonjohtaja Ulla Österberg, kirjastonjohtajat Sirpa Kangasaho ja Ritva Poikonen sekä kirjastonhoitaja Aino Kuparinen.

Nummi-Pusulassa kirjastonjohtaja Anna Kytömäki arvioi kirjaston toiminnan vuorovaikutuksessa henkilökunnan kanssa.

Vihdissä arvioinnin suorittivat osastonjohtaja Heliminna Hakala, kirjasto- ja kulttuuritoimenjohtaja Sirpa Länsivuori sekä kirjastonjohtaja Taina Sirola. Henkilökunnalla on mahdollisuus kommentoida valmista arviointilomaketta.

Kirjastojen vastauksista haluttiin edes jossain määrin yhteismitalliset, joten Antti Karhos kävi ne läpi kommentoiden. Toisten kirjastojen vastausten ja kommenttien pohjalta kirjastot joiltain osin tarkensivat arviointejaan yhteismitallisemmiksi. Arviot käsiteltiin vielä Lukki-johtoryhmän kokouksessa 28.5.2012.

Kunnan koko luonnollisesti vaikuttaa kunnan kirjastonkin toimintaan. Lukki-kirjastojen toimintaympäristö vaihtelee vielä vuonna 2012 n. 1500 asukkaan Karjalohjasta yli 40000 asukkaan Lohjaan.

Lukki-kirjastojen arviot yleisten kirjastojen laatusuosituksen toteutumisesta

Kirjastopalvelujen tavoitetaso ylläpitäjänäkökulmasta / kunnan palvelulupaus

Kirjasto- ja tietopalvelujen järjestäminen on kirjastolain mukaan kunnan tehtävänä ja kunta voi järjestää palvelut joko itse taikka osittain tai kokonaan yhteistyössä muiden kuntien kanssa. Kunta vastaa, että palvelut ovat lainmukaisia. Kirjaston kokoelmien käyttö kirjastossa ja niiden lainaus on maksutonta. Palvelujen arviointi on lakisääteinen velvollisuus. Kirjastopalvelut ovat lakisääteisiä peruspalveluja. Kunta saa valtiosuutusta kirjastotoiminnan käyttökustannuksiin osana kunnan peruspalvelujen valtiosuutusta.⁵

Kunta huolehtii kuntalaisten sivistyksellisistä perusoikeuksista ylläpitämällä laadukkaita kirjastopalveluja. Laadukkailla, kuntalaisten tarpeita vastaavilla kirjastopalveluilla luodaan hyvinvointia, iloa, elämyksiä ja tietoa kaikenikäisille. Niillä kunta vahvistaa omaa kulttuurista perustaansa ja ennaltaehkäisee tiedollista ja muuta syrjäytymistä.

⁵ Yleisten kirjastojen laatusuositus, s. 30,

<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteet/OKM20.pdf?lang=fi>

Kunta huolehtii, että kirjastotoiminnan peruspilareista (tila laitteineen, ajanmukainen kirjastojärjestelmä, ajantasainen kokoelma, ammattitaitoinen henkilökunta ja riittävät aukioloajat) mikään ei puutu tai ole laadultaan tai määrältään riittämätön.⁶

Yleisten kirjastojen laatusuosituksen mukaan laadukas kirjastotoiminta rakentuu siis neljän peruspilarin varaan: tarvitaan tila laitteineen, varustuksineen ja ajanmukaisine kirjastojärjestelmineen, tarvitaan ajantasainen kokoelma, ammattitaitoinen henkilökunta ja riittävät aukioloajat. Laatumerkittävyydet on laadittu erikseen tiloille, kokoelmille, henkilöstölle ja osaamiselle sekä palveluille. Ylläpitäjänäkökuulmassa tarkastellaan neljän peruspilarin keskeisiä perusasioita. Näitä ovat mm. kirjastotoimintaan käytettävissä olevat määrärahat (3)⁷, kirjastojen saavutettavuus (2), kirjastotyöpaikkojen vetovoimaisuus (7) ja kirjastotoiminnan arviointi sekä että kirjaston mahdollisuudet kuntalaisten hyvinvoinnin ja viihtyvyyden lisääjänä, elinikäisen oppimisen mahdollistajana ja syrjäytymisen ehkäisijänä tiedostetaan ja käytetään hyväksi (1). (tarkemmin liitteissä)

Lukki-kirjastot arvioivat, että kunnat pääsääntöisesti melko hyvin toteuttavat lakisääteistä tehtävänsä ja luovat puitteet kirjastotoiminnalle. Ainoastaan yhdessä kohdassa (kuntien sisäisten menojen vyöryttämisen läpinäkyvyys (11) kaksi kirjastotoimea arvioi kriteerin jäävän kokonaan toteutumatta. Kirjastotoimen hallinnon järjestämisen niin, että päätöksenteossa on käytettävissä kirjastotoimen paras asiantuntemus ja osaaminen (5), arvioidaan toteutuvan kaikissa kirjastoissa. Kolmessa kirjastotoimessa viidestä arvioidaan onnistutun myös työpaikkojen rekrytoinneissa ja työpaikkojen vetovoimaisuudessa (7). Huolenaiheena on pääkaupunkiseudun merkittävästi (n. 20%) korkeampi palkkataso myös kirjastoalalla.

Kirjastotoimista parhaiten kunnan palvelulupauksen osalta arvioi onnistuvansa Lohjan kaupunginkirjasto, jonka mukaan 11 kriteeristä 9 toteutuu ja kaksi toteutuu osittain. Karkkilan ja Vihdin kirjastotoimet arvioivat, että heillä toteutuu 7 kriteeriä. Huonoimpana tilannettaan pitää Nummi-Pusulän kunnankirjasto, joka arvioi ainoastaan kahden kriteerin toteutuvan kokonaan.

	toteutuu osittain	toteutuu kokonaan	ei toteudu lainkaan	
Kunnan palvelulupaus				
Karjalohja	4	7	0	11
Karkkila	7	2	2	11
Lohja	9	2	0	11
Nummi-Pusula	2	8	1	11
				Vihdillä tilaaja-tuottajamalli käytössä
Vihti	7	5	0	12
	29	24	3	

⁶ s. 34

⁷ Numeroilla viitataan laadunarviointilomakkeen kriteerien juoksevaan numerointiin. (liitteet)

Palveluja ja niiden käyttöä koskevat suositukset

Yleisten kirjastojen tehtävänä on kirjastolain mukaan edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen ja elinikäiseen oppimiseen. Toiminnan tavoitteena on edistää myös virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sisältöjen kehittymistä. Yleiset kirjastot toteuttavat ja vahvistavat jokaisen kansalaisen sivistyksellisiä perusoikeuksia. Palvelutarjontansa avulla kirjastot pyrkivät näihin tavoitteisiin.⁸

Kunta vastaa kirjastopalvelujen järjestämisestä kuntalaisille ja kirjasto vastaa palvelujen tuottamisesta. Palveluja tuotetaan itse tai yhteistoiminnassa toisten kuntien kanssa kunnan väestön tarpeisiin erilaiset ikä- ja tarveryhmät huomioiden. ---
Palvelujen peruslaatu muodostuu ajantasaisesta ja uusiutuvasta kokoelmasta, nykyaikaisesta kirjastojärjestelmästä, toimivista verkkopalveluista, hyvistä tiloista ja osaavasta henkilöstöstä. Lisäarvoa palveluille saadaan kirjastojen yhteistyöllä. Kirjastojen käyttö on maksutonta.⁹

Yleisten kirjastojen laatusuosituksen mukaan kirjastopalvelut toteutetaan lähipalveluna. Kirjastojen saavutettavuutta edistetään myös oikea-aikaisilla ja laajoilla aukioloajoilla. Palveluja kehitetään asiakaslähtöisesti ja asiakaskyselyillä asiakkaiden tarpeita kartoitetaan. Erilaiset asiakkaat huomioidaan ja heillä on mahdollista valita erilaisia asiointi- ja palvelutapoja. Kirjastoilla on verkkokirjasto ja asiakkaiden käytössä kirjastossa tietokoneita verkkoyhteyksin.

Palveluja ja niiden käyttöä koskevat suositukset toteutuvat kirjastojen arvioiden mukaan kohtuullisesti. Tämä kokonaisuus arvioidaan Lukki-kirjastojen heikoimmaksi yhdessä henkilöstöä ja osaamista koskevien suositusten kanssa. Kaikki kirjastotoimet arvioivat, että yksi tai useampi laatusuositus ei tässä kokonaisuudessa toteudu. Ainoastaan Karjalohja ylittää edes yhteen kirjastonkäyttöä määrällisesti mittaavan suosituksen osista (23). Kaikki jäivät siis vuonna 2011 asukasta kohti alle 20 lainan, 10 käynnin ja 10 verkkoasiointitapahtuman. Karjalohjalla oli viime vuonna 11 käyntiä asukasta kohden. Lähelle kuitenkin päästään varsinkin kahdessa ensimmäisessä erityisesti Lohjalla ja Vihdissä. Maksullisia erityispalveluja ei missään kunnassa kaukopalvelun lisäksi ole (17).

Lukki-yhteistyön arvioidaan monipuolistavan yksittäisten kirjastotoimien tarjontaa niin, että kolme kirjastotoimea arvioi pystyvänsä tuottamaan monipuolisia palveluja niin kirjastoissa kuin verkossakin (13). Samoin kolme kirjastotoimea arvioi kehittävänsä kirjastoa asiakaslähtöisesti ja yhdessä asiakkaiden kanssa (18).

Kirjastotoimista parhaiten palveluiden ja niiden käyttöä koskevat suositukset arvioi täyttävänsä Lohja, jossa 11 suosituksesta toteutuu 7. Karjalohja arvioi että yksikään näistä suosituksista ei toteudu kokonaan, mutta toisaalta ainoastaan yksi ei toteudu lainkaan. Nummi-Pusulassakin toteutuu kokonaan ainoastaan kaksi.

⁸ s. 37

⁹ s. 40

Palveluja ja niiden käyttöä koskevat suositukset

	toteutuu	toteutuu osittain	ei toteudu lainkaan	
Karjalohja	0	10	1	11
Karkkila	6	2	3	11
Lohja	7	2	2	11
Nummi-Pusula	2	7	2	11
Vihti	4	5	2	11
	19	26	10	

Henkilöstöä ja osaamista koskevat suositukset

Kirjastoalan henkilöstöltä vaadittu koulutustaso on ollut alan menestymisen edellytys. Osaava henkilöstö on palvelujen laadun tärkeä mittari. Väestön koulutustason nousu, kehittynyt tietoyhteiskunta ja sen vaatimat uudet palvelut, kouluysteistyö ja verkostoitunut toiminta asettavat haasteita kirjastojen henkilökunnan asiantuntijuudelle. Keskeisenä haasteena on kirjastoammatillisen henkilöstön riittävyden turvaaminen ja henkilöstön osaamisen päivittäminen muuttuvassa toimintaympäristössä.¹⁰

Kirjaston palvelun laatua turvaa hyvien kokoelmien ja tilojen ohella riittävä henkilöstömäärä, korkeatasoinen osaaminen sekä määrätietoinen kehittämistyö ja johtaminen. Kirjaston henkilöstön koulutustaso ja henkilöstörakenne ovat lainsäädännön edellyttämiä.

Henkilöstömitoitus ja –rakenne perustuvat toimipaikkaverkoston sekä muuttuvan ja laajenevan palvelutarjonnan vaatimuksiin, asiakkaiden tarpeisiin ja kirjaston strategiaan tavoitteisiin. Mitoituksessa on otettu huomioon perinteisten palvelujen rinnalla verkkopalvelujen kehittäminen ja ylläpito.¹¹

Henkilöstöä ja osaamista koskevien suositusten mukaan kirjastoilla pitää olla riittävät johtamisresurssit, jotka turvaavat kirjastotoimen määrätietoisesta johtamisesta ja kehittämisen. Henkilöstön suunnitelmallisella rekrytoinnilla ja täydennyskoulutuksella kunta luo edellytykset laadukkaille kirjastopalveluille. Kirjaston henkilöstön kehittäminen on suunnitelmallista ja tavoitteisiin perustuvaa.

Henkilöstöä ja osaamista koskevat suositukset toteutuvat kirjastojen arvioiden mukaan kohtuullisesti. Tämä kokonaisuus arvioidaan Lukki-kirjastojen heikoimmaksi yhdessä palveluja ja niiden käyttöä koskevien suositusten kanssa. Lohjaa lukuun ottamatta kaikki kirjastotoimet arvioivat joidenkin suositusten jäävän kokonaan toteutumatta tässä kokonaisuudessa. Nummi-Pusulassa näin käy viidessä suosituksessa kymmenestä.

¹⁰ s. 43.

¹¹ s. 45.

Henkilöstömitoitus on suosituksiin nähden liian pieni kaikkialla Lohjaa lukuun ottamatta. Karjalohjalla, Karkkilassa ja Vihdissä jäädytään merkittävästi suosituksen 0,8-1 htv/1000 as. tasosta (26). Osassa kirjastopisteistä henkilöstöä on ainoastaan yksi, mikä laatusuosituksen mukaan ei mahdollista palvelutuotannon sujuvuutta ja kehittämistä (27). Näin on Karjalohjalla, Pusulassa ja Sammatissa.

Kirjastotoimet arvioivat onnistuneensa henkilöstön täydennyskoulutuksen tarjoamisessa sekä henkilöstön mahdollisuudessa osallistua niihin (30, 31, 32) Lukki-kirjastojen yhteinen vuosina 2010-11 toteutettu koulutusprojekti on tässä merkittävä erityisesti tarjonnan osalta.

Parhaiten tässäkin kokonaisuudessa arvioi onnistuvansa Lohjan kaupunginkirjasto, jolla kymmenestä suosituksesta toteutuu kahdeksan. Hyvin arvioi onnistuvansa myös Karkkilan kaupunginkirjasto. Karjalohjalla ja Nummi-Pusulassa toteutuu ainoastaan yksi ja Vihdissä kolme suositusta.

Henkilöstöä ja osaamista koskevat suositukset	toteutu	toteutuu osittain	ei toteudu lainkaan		
Karjalohja	1	6	3		10
Karkkila	6	3	1		10
Lohja	8	2	0		10
Nummi-Pusula	2	5	3		10
Vihti	3	5	2		10
	20	21	9		

Kokoelmia koskevat laatusuositukset

Kirjasto on paikka, jonka kokoelmiin on tallennettu suuri osa henkistä perintöämme. Kirjasto antaa mahdollisuuden sen käyttöön ja varmistaa tiedon ja kulttuurin saatavuutta. Kirjastolain mukaan asiakkaiden käytettävissä tulee olla uusiutuva kirjastoaineisto ja -välineistö. Kirjaston kokoelmilta edellytetään monipuolisuuden ja ajanmukaisuuden lisäksi ajallista syvyyttä.¹²

Kirjastossa on monipuolinen ja ajantasainen aineistokokoelma, joka sisältää käyttäjien tarpeita vastaavat kokoelmat kauno- ja tietokirjallisuutta, lehtiä, musiikkia, muita tallenteita ja verkkoaineistoja. Kokoelman muodostamisessa otetaan huomioon kunnan asukkaiden ikä- ja kielijakauma sekä ammattirakenne. Kokoelman uusiutumisesta pidetään aktiivisesti huolta.¹³

Kokoelmia koskevien laatusuositusten mukaan kirjastoilla on oma kokoelmien kehittämisenäkemyksensä eli kokoelmapolitiikka. Kirjastot toimivat seudullisessa kokoelma- ja hankintayhteistyössä. Omat kokoelmat nähdään osana seudullista kokoelmaa ja kokoelmia arvioidaan seudullisesti. Lasten lukutaidon ja lukemisharrastuksen kehittämiseksi toimitaan monipuolisesti. Painetun ja muun perinteisen aineiston rinnalla

¹² s. 47.

¹³ s. 50.

asukkaiden käyttöön tarjotaan kansalliseen käyttöön lisensoituja e-aineistoja ja asiakaskunnan tarpeiden mukaan muita e-aineistoja.

Kokoelmia koskevat laatusuositukset toteutuvat kirjastotoimien arvioiden mukaan melko hyvin, lähes yhtä hyvin kuin parhaiten toteutuvaksi arvioitu kunnan palvelulupaus. Nummi-Pusula kuitenkin arvioi jonkun suosituksista jäävän kokonaan toteutumatta. Nummi-Pusulassa ei päästä suosituksen 300-400 kirjaa /1000 as. tasolle (34), vaan jäädään siitä lähes puoleen ja hankinta jakautuu kolmen kirjastopisteen kesken. Heikko tilanne näkyy siellä myös musiikkiäänitteiden hankinnassa, joiden suhteen ollaan lähes täysin seutulainojen varassa (41).

Pääsääntöisesti kirjastotoimet arvioivat mieltävänsä kirjastojen kokoelmat osaksi seudullista kokoelmaa, johon kaikki osallistuvat hankkivina kumppaneina (36). Kirjastojen mahdollisuudet osallistua seudullisen kokoelman kehittämiseen riippuvat luonnollisesti hankintaan osoitetuista resursseista, joissa Nummi-Pusula jää selvästi jälkeen muista kunnista.

Kirjastotoimista parhaiten tässä kokonaisuudessa arvioi onnistuneensa Karkkila. Kaikki kirjastotoimet Nummi-Pusulaa lukuun ottamatta arvioivat onnistuneensa ainakin osittain kaikissa suosituksissa. Karjalohjalla taas toteutuu kokonaan ainoastaan 3 suositusta kymmenestä.

Kokoelmia koskevat laatusuositukset	toteutuu osittain	toteutuu	ei toteudu lainkaan	
Karjalohja	3	7	0	10
Karkkila	8	2	0	10
Lohja	7	3	0	10
Nummi-Pusula	4	5	1	10
Vihti	4	6	0	10
	26	23	1	

Kirjastotiloja koskevat laatusuositukset

Kirjasto on kaikille avoin, helposti saavutettava ja demokratiaa vahvistava organisaatio. Kirjasto tarjoaa fyysisen tilan, monipuolista aineistoa ja lähipalvelua rinnakkain verkko- ja etäpalvelujen kanssa. Kirjasto on kuntalaisille kulttuurinen ja sosiaalinen tila, joka rakentaa ja tukee yhteisöllisyyttä ja sosiaalista pääomaa sekä oman alueensa hyvinvointia ja menestystä.¹⁴

Kirjastorakennukset ovat taajamien tai kaupunkien keskustoissa sijaitsevia eri-ikäisten käyttäjien helposti saavutettavissa olevia yhteisöllisiä keskuksia. Houkuttelevat ja keskeisellä paikalla sijaitsevat kirjastot ovat tärkeitä ja arvostettuja toimijoita yhteisössään. Kirjaston asiakkaila on kirjastotoimintaan sopivat, riittävät, viihtyisät ja ajanmukaiset tilat. Tilat ja kalustus ovat muunneltavissa ja mahdollistavat monipuolisen käytön ja toiminnan.¹⁵

¹⁴ s. 52.

¹⁵ s. 54.

Kirjasto on yhtä hyvin pistäytymispaikka ja antaa mahdollisuuden viihtymiseen, opiskeluun ja työskentelyyn. Erilaiset käyttäjät ja ikäryhmät on huomioitu. Tilat ovat turvalliset sekä asiakkaiden että henkilökunnan kannalta. Kirjastossa on ajanmukainen ja uusiutuva laitteisto ja tekninen varustus.

Kirjastotiloja koskevat laatusuosituksset toteutuvat Lukki-kirjastoissa kohtuullisesti. Kuitenkin täysin toteutumattomia suosituksia on tässä kokonaisuudessa laajimmalla rintamalla. Ainoastaan Lohja arvioi, että kirjastotilat toteuttavat kaikin osin ainakin osittain kaikki laatusuosituksset. Kaluston uusiminen on arvioiden mukaan jäänyt toteutumatta Karjalohjalla ja Karkkilassa (56). Karkkilassa, Nummi-Pusulassa ja Vihdissä ei ole onnistuttu luomaan kirjastotilaan erilaisia äänivyöhykkeitä, esimerkiksi hiljaista tilaa (55).

Lukki-kirjastot arvioivat, että kirjastojen toimipisteet sijaitsevat hyvin muiden palvelujen yhteydessä/läheisyydessä (44). Ainoastaan Karkkilassa tämä toteutuu ainoastaan osittain. Siellä kirjastorakennuksen koetaan olevan syrjässä asiakkaiden luontaisilta asiointireiteiltä. Karjalohja, Karkkila ja Lohja arvioivat ottaneensa tilasuunnittelussa huomioon asiakasnäkökulman (45). Nummi-Pusulassa ja Vihdissä tämä toteutuu osittain. Karjalohja, Karkkila, Lohja ja Vihti pystyvät tarjoamaan tilojaan näyttelytoimintaan ja Nummi-Pusulassa tämä toteutuu osittain (53)

Parhaiten tässäkin kokonaisuudessa arvioi onnistuvansa Lohja, jossa 11 suositusta toteutuu, eikä yksikään jää toteutumatta.

Kirjastotiloja koskevat laatusuosituksset

	toteutu u	toteutuu osittain	ei toteudu lainkaan		
Karjalohja	4	8	3		15
Karkkila	7	5	3		15
Lohja	11	4	0		15
Nummi-Pusula	4	10	1		15
Vihti	3	11	1		15
yht.	29	38	8		

Lopuksi

Yleisten kirjastojen laatusuosituksessa annetut yksittäiset suositukset toteutuvat Lukki-kirjastoissa keskimäärin ainakin osittain. Yhteensä 31 kertaa kirjastot arvioivat, että heidän toiminnassaan joku suositus ei toteudu lainkaan. Tämä on n. 11%. Suositukset toteutuvat yhteensä 123 kertaa, mikä on n. 43%. Parhaat laatusuosituksen kokonaisuudet olivat kunnan palvelulupaus sekä kirjastojen kokoelmia koskevat suositukset. Niissä suositukset toteutuvat kokonaan noin yli puolessa tapauksista. Heikoiten Lukki-kirjastoissa suoriudutaan henkilöstöä ja osaamista koskevilla suosituksilla, joissa 18% suosituksista ei toteudu.

Kirjastotoimista parhaiten arvioi onnistuvansa Lohja, jossa suosituksista jää toteutumatta ainoastaan kaksi ja 57:stä toteutuu kokonaan 42. Heikoimpana toimintaansa pitää Nummi-Pusula, jossa noin joka seitsemäs suosituksista ei toteudu lainkaan ja kokonaan toteutuu joka neljäs.

	toteutu u	toteutuu osittain	ei toteudu lainkaan		
Yhteensä					
Karjalohja	12	38	7		57
Karkkila	34	14	9		57
Lohja	42	13	2		57
Nummi-Pusula	14	35	8		57
Vihti	21	32	5		58
	123	132	31		286

		ei toteutuu toteutuu	toteudu osittain	lainkaan	Kommentteja
<p>Kirjasto: Karjalohja Hyvässä kirjastossa / laadukkaita kirjastopalveluja tarjoavassa kunnassa...</p> <p>Kunnan palvelulupaus</p>					
<p>1. Kirjaston mahdollisuudet kuntalaisten hyvinvoinnin ja viihtyvyyden lisääjänä, elinikäisen oppimisen mahdollistajana ja syrjäytymisen ehkäisijänä tiedostetaan ja käytetään hyväksi. Sektorirajat ylittävä, kunnan sisäinen yhteistyö on sujuvaa ja kirjasto on mukana esimerkiksi hyvinvoinnin, oppimisen ja kulttuurin prosessien kehittämisessä.</p>			x		<p>Esimerkiksi yhteistyötä koulun kanssa olisi hyvä kehittää (tiedonhaun opetus, kirjavinkkaukset jne.)</p>
<p>2. Palvelujen saatavuutta tarkastellaan myös alueellisesti yli kuntarajojen. Saatavuuden tai laadun parantamiseksi toimitaan alueellisesti ja seudullisesti tai poikkihallinnollisesti palveluverkoissa. Yhteistyöstä on selkeät sopimukset ja kustannusvastuut on määriteltä.</p>			x		<p>Kirjasto kuuluu aktiivista ja laajaa seudullista yhteistyötä tekevään Lukki-kirjastokimppaan. Paikallista yhteistyötä eri toimijoiden kanssa olisi hyvä kehittää enemmän.</p>
<p>3. Kirjastotoimintaan on käytettävissä määrärahat, jotka ovat vähintään yleisten kirjastojen valtionosuuden perusteena olevan asukaskohtaisen perushinnan tasoiset (v. 2011 tae 55,50 euroa). Rahoitustasolla, joka vastaa 1–1,5 prosenttia kunnan käyttökuluista, turvataan laadukkaiden palvelujen tarjonta ja uusiutuvan kokoelman ylläpito.</p>	x				<p>Vuonna 2011 kirjaston toimintakulut olivat 88 830 e eli 59.50/asukas. Vuodeksi 2012 kirjastolle on budjetoitu 93 000 e.</p>
<p>4. Suomen-, ruotsin- ja saamenkielisten palveluista huolehditaan tasavertaisin perustein ja myös muiden kieliryhmien tarpeet otetaan</p>					<p>Kirjastossa on vieraskielistä kirjallisuutta (lähinnä ruotsin-,</p>

			ranskan- ja saksankielistä).Ruotsinkielisiä on Karjalohjalla 1,8 %. Kirjaston kokoelmista ruotsinkielistä aineistoa on 0,73 %, hankinnoista 0,63% ja lainauksesta 0,3%. Alueen vironkieliset asukkaat pyritään ottamaan huomioon tilaamalla maakuntakirjastosta vironkielinen siirtokokoelma kesäksi 2012. Siirtokokoelmana tilataan myös laajempi ruotsinkielisen kirjallisuuden valikoima.
huomioon. Kunnan monikulttuurisuus näkyy kirjastossa.		x	
5. Kirjastotoimen hallinto on järjestetty niin, että päätöksenteossa on käytävissä kirjastotoimen paras asiantuntemus ja osaaminen.	x		
6. Tilaaja-tuottajamalleissa on huolehdittu tilaajan kirjastotoimen asiantuntemuksesta.			
7. Kirjastoalan työpaikkojen vetovoimasta huolehditaan ja rekrytoinneilla haetaan parasta kirjaston kehittämisessä tarvittavaa osaamista.	x		ei käytössä Kirjastossa on yksi kirjastonhoitajan virka, joka täytetään pätevällä hakijalla.
8. Kunta huolehtii siitä, että kirjastohenkilöstö ja kirjastotoimen johtotehtävissä työskentelevä henkilöstö osallistuu riittävästi suunnitelmalliseen täydennyskoulutukseen (vähintään 6 koulutuspäivää / hlö / vuosi).		x	Tavoite toteutui melkein vuonna 2011. Koulutuspäiviä oli 5/hlö/vuosi.
9. Kunnan kirjastotointa arvioidaan paikallisesta toimintaympäristöstä lähtien, ennakoiden ja pitkäaikaiset vaikutukset huomioon ottaen. Kirjastopalvelut ovat mukana kuntalaiskyselyissä.		x	
10. Palvelujen kehittämiseen osallistuminen on tehty kuntalaisille ja kirjaston asiakkaille helpoksi. Siihen innostetaan ja palautejärjestelmiä kehitetään.		x	Kirjastossa suoritetaan muutaman vuoden välein palvelukyselyt. Viimeisin on parhaillaan käynnissä vuonna 2012.
11. Kunnan sisäisten menojen vyöryttäminen on läpinäkyvää ja kirjasto voi toimia kustannustietoisesti.	x		
12. Kirjaston palvelu- ja kustannusrakennetta, tuloksellisuutta, tuottavuutta ja laatua seurataan monipuolisilla indikaattoreilla.		x	

Keskeisinä mittareina palvelutuotannon osalta ylläpitäjä seuraa asukaskohtaista fyysisten käyntien, verkkokäyntien, lainausten, kirjastoaineistokulujen ja toimintakulujen määrää. Indikaattoreita muodostetaan käyttäjäkokemuksille (kuntalais- ja asiakaskyselyissä ilmaistu palaute) ja palvelujen uusille muodoille (esimerkiksi tapahtumatuotanto, kirjastojen monipalveluluonne).

Palveluja ja niiden käyttöä koskevat suositukset

13. Kirjaston palvelutarjonta on monipuolinen ja siihen sisältyy aineisto- ja verkkopalvelujen lisäksi muita palveluja kuten sisältöjä esiintuovia palveluja ja tapahtumia. Kokeilevat, uudet palvelumuodot täydentävät perinteisempiä palveluja. Erityisesti laajennettuja palveluja tuotetaan yhteistyössä muiden toimijoiden ja asiakkaiden kanssa.

x

Kirjasto on melko perinteinen eivätkä henkilöstö- ja taloudelliset resurssit mahdollista tällä hetkellä laajempaa palvelumuotojen kehittämistä, tapahtumien järjestämistä jne. Tapahtumia järjestetään yhteistyössä kunnan järjestöjen (lähinnä Martat, MLL) kanssa.

14. Palvelut on tehty helposti saavutettaviksi. Suurimmalla osalla kunnan asukkaista on matkaa kirjastoon alle 2 kilometriä tai kirjastoon on hyvät liikenneyhteydet ja matkustusaika on kohtuullinen (alle puoli tuntia). Kävelymatka on lapsille kohtuullinen ja turvallinen. Kirjastoautossa asioivilla on matkaa auton pysäkillä alle kilometri. Kirjastopalveluja tarjotaan myös kotipalveluna ja muiden erityisjärjestelyjen avulla.

x

Kirjasto sijaitsee kunnan keskustassa. Hakeutuvaa kirjastotoimintaa ei ole. Erityisjärjestelyjä kirjojen lainaamiseksi järjestetään satunnaisesti.

15. Palvelutarjonnassa ja markkinoissa käytetään hyödyksi seudullista yhteistyötä ja kirjastoille keskitetysti tuotettuja palveluja.

x

16. Laajat aukioloajat edistävät kirjastonkäyttöä. Kirjastot ovat avoimena arkisin, iltaisin ja palveluja voidaan käyttää myös viikonloppuisin. Asiakaskyselyissä vähintään 80 % vastaajista on

x

Kirjasto on auki arkisin, iltaisin ja lauantaisin, mutta vain neljänä päivänä viikossa. Asiakkaat toivovat

tyytyväisiä aukioloaikoihin. Palvelujen tarjontaan kokeillaan erilaisia malleja (esimerkiksi ajoittaista aukioloa pelkällä itsepalvelulla).

17. Maksuttomien peruspalvelujen lisäksi asiakkaille on tarjolla maksullisia erikoispalveluja (esim. kirjojen kotiin toimituksia).

18. Kirjastossa asiakas on tervetullut. Palveluja kehitetään asiakasnäkökulmasta ja yhdessä asiakkaiden kanssa.

Henkilökunnan asiakaspalvelutaitoihin ja palveluasenteeseen on kiinnitetty huomiota. Kuntalaisiin ja asiakaskuntaan pidetään yhteyttä eri keinoin. Asiakkaiden kokemasta palvelun laadusta ollaan kiinnostuneita (näkyviksi tehdyt palautemahdollisuudet). Asiakkaiden ja myös ei-asiakkaiden mielipiteitä kirjasto kartoittaa osallistumalla kuntalaiskyselyyn tai tekemällä kirjastojen vakioidun asiakaskyselyn 2 – 3 vuoden välein. Myös lasten ja nuorten mielipiteitä on kartoitettu ja kuultu. Asiakaskyselyissä vähintään 80 % asiakkaista ilmoittaa olevansa palveluihin tyytyväisiä.

19. Lainauksen ja palautuksen voi hoitaa itsepalveluna automaattien avulla ja henkilökohtaista asiakaspalvelua saa helposti erottuvalta ja tavoitettavalta henkilökunnalta. Henkilökuntaa on jalkautuneena asiakkaiden joukkoon.

20. Kirjasto markkinoi ja tiedottaa palveluistaan säännöllisesti ja eri medioita käyttäen ja erilaisiin tilaisuuksiin ja tapahtumiin jalkautuneena. Kirjasto toimii verkostuneesti ja on läsnä virtuaalisissa verkoissa ja sosiaalisessa mediassa.

21. Lapsille lukemisesta ja muista kirjastosta saatavista palveluista on tehty houkuttelevia päiväkotien ja koulujen kanssa tehtävän yhteistyön avulla. Koululaisten selkeä valtaosa on kirjaston asiakkaina ja kirjastonkäytön / tiedonhallintataitojen opetus sisältyy kunnan opetussuunnitelmaan. Lapsille ja nuorille suunnataan omat asiakaskyselyt.

22. Nuorten palveluja on kehitetty yhteistyössä nuorisotoimen ja nuorten itsensä kanssa. Nuorten erityistarpeita on otettu huomioon

laajempaa aukioloa. Vuoden 2012 asiakaskysely on käynnissä ja siitä selviää tarkemmin asiakkaiden tyytyväisyys aukioloaikoihin.

x

x

x

x

x

x

Maalaiskirjastossa on välitön tunnelma ja asiakkaat ilmaisevat usein mielipiteensä henkilökohtaisesti. Henkilökunta osallistuu asiakaspalvelukoulutuksiin. Asiakastytyväisyyskyselyt tehdään muutaman vuoden välein. Automaatteja ei ole. Ruuhka-aikoina kirjastonhoitaja joutuu oleman pitkiäkin aikoja tiskissä eikä ole silloin tavoitettavissa esim. tietoa etsiville asiakkaille.

tilojen suunnittelussa ja varustamisessa sekä palvelutarjonnassa.

23. Laadukkaiden kirjastopalvelujen käyttö on osa ihmisten arkipäivää, työntekoa ja vapaa-aikaan niin, että palveluja käyttää 80 % kuntalaisista. Aktiivikäyttäjiä on vähintään puolet kuntalaisista. Hyvässä kirjastossa fyysisiä käyntejä on 10 kpl /asukas / vuosi, lainauksia 20 lainaa / asukas / vuosi, verkkoasiointitapahtumia 10 / asukas / vuosi).

x

Kirjastoasiakkuutta käytti vuonna 2011 633 henkilöä, mikä on 42 % kunnan asukasmäärästä. Fyysisiä käyntejä oli 11/asukas/vuosi, lainauksia 15/asukas/vuosi, verkkoasiointitapahtumia 4/asukas/vuosi.

Henkilöstöä ja osaamista koskevat suositukset

24. Riittävä henkilöstömitoitus ja osaamistaso turvaavat eri asiakas- ja kieliryhmien tarvitsemat sekä erikoistumista edellyttävät palvelut. Erikoistehtävien (esim. lastenkirjastotyö, musiikkikirjastotyö, ikääntyneiden palvelut, koulu- ja oppilaitosyhteistyö, verkkopalvelut ja e-aineistot) edellyttämä asiantuntemus voidaan varmistaa pienemmissä kunnissa kuntien välisen sopimus pohjaisen yhteistyön avulla.

x

25. Kirjaston henkilöstömäärä on kunnan kokoon ja rakenteeseen, kirjaston palveluverkkoon, tehtäviin sekä laajenevaan ja muuttuvaan palvelutarjontaan nähden oikein mitoitettu.

x

26. Keskitettyjen palvelujen hyödyntäminen ja seudullisen yhteistyön tarjoamat mahdollisuudet otetaan henkilöstösuunnittelussa huomioon. Laadukkaita palveluja pystytään varmimmin tuottamaan ja jatkuvasti kehittämään, jos henkilöstömäärä on vähintään 0,8-1 henkilötyövuotta / 1 000 asukasta.

x

Henkilöstömäärä on 0,67/ 1000 asukasta.

27. Palvelutuotannon sujuvuus ja kehittämismahdollisuudet, jaksaminen ja turvallisuusasiat on varmistettu sillä, että kirjaston yksittäisessä toimipisteessä henkilöstöä on enemmän kuin yksi.

x

- | | | | | |
|---|--|--|---|---|
| 28. Henkilöstön markkinointi-, tapahtumatuotanto- ja projektiosaamista käytetään ajanmukaisten palvelujen kehittämiseen. | | | | X |
| 29. Henkilöstön osaamisen kehittäminen on tärkeä ja tunnustettu johtamisen osa-alue. | | | | X |
| 30. Osaamistarpeita kartoitetaan säännöllisesti ja havaittuja osaamisvajeita korjataan. Osaamista kehitetään tavoitteellisella täydennyskoulutuksella. Henkilöstölle on tarjolla erilaisia oppimismahdollisuuksia (tasot, menetelmät, aika- ja paikkariippumattomat sovellukset). | | | | X |
| 31. Henkilöstön osaamisen ylläpito ja kehittäminen turvataan varaamalla siihen riittävästi rahaa ja aikaa (vähintään 6 päivää / htv). | | | | X |
| 32. Täydennyskoulutusmahdollisuuksia tarjotaan koko henkilöstölle ja täydennyskoulutukseen osallistuvan henkilöstön osuutta seurataan. | | | X | |
| 33. Henkilöstöä kannustetaan osaamisportfolion ylläpitoon ja osaamisen lisääntyminen otetaan huomioon työn sisältöjä kehitettäessä. | | | | X |

Kokoelmia koskevat laatusuositukset

- | | | | | | |
|---|--|--|---|---|--|
| 34. Uutuushankinnan ja kirjahankinnan määrä on riittävä monipuoliseen ja laajaan tarjontaan. Hankintojen nidemäärä on mitoitettu kunnan kirjaston palveluverkkoon ja käyttäjäkuntaan sekä oletettuun kysyntään nähden sopivaksi. Suhteelliseen hyvään uutuustarjontaan päästään hankkimalla 300 - 400 kirjaa /1 000 asukasta varten. Pieni kunta varmistaa hyvän tarjonnan tätä suuremmalla hankintamäärällä. | | | | X | Kirjojen hankinta on riittävää. Muun materiaalin hankintaan ei ole varattu riittävästi määrärahaa. |
| 35. Kysynnän ja tarjonnan kohtaamista seurataan mm. varausten toimitusajoilla. | | | | X | |
| 36. Kirjaston kokoelmat mielletään osaksi seudullista kokoelmaa, jonka kehittämiseen kaikki kirjastot osallistuvat hankkivina | | | X | | |

kumppaneina, ei vapaamatkustajana.

37. Kokoelmien uusiutuminen ja ajankohtaisuus turvataan riittävällä hankinnalla ja säännöllisillä , riittävillä poistoilla.

Kansainvälisesti käytetty suositustaso on 8 % . Ajankohtaisuuden takaamiseksi voidaan myös seurata tuoreen, alle 5 vuoden ikäisen aineiston osuutta avokokoelmassa sekä aineiston kiertonopeutta.

Kansainvälinen suositustaso tuoreen aineiston osuudeksi avokokoelmassa on 40 %.

x

38. Lapsille suunnattu kokoelma pidetään lapsia kiinnostavana, monipuolisena ja houkuttelevana hankkimalla riittävästi uutta aineistoa (vähintään 1 lasten- ja nuortenkirja / alle 15-vuotias/ vuosi).

x

39. Aineistoa on tarjolla erilaisissa formaateissa.

x

40. Lehtikokoelman monipuolisuus ja eri käyttäjäryhmien tarpeisiin vastaavuus turvataan riittävällä tilattujen vuosikertojen määrällä. Painettujen lehtien kokoelmaa täydennetään tarjoamalla pääsy lehtiportaaleihin. Peruskokoelman muodostaa vähintään 50 tilattua vuosikertaa. Suuremmissa kirjastoissa moninaisesti tarpeisiin vastataan suhteuttamalla vuosikertojen määrä asukasmäärään. Laadukkaissa lehtikokoelmissa vuosikertoja on 15–20 kpl / 1 000 asukasta.

x

41. Musiikki-, elokuva-, nuotti- yms. aineistojen pieniä kokoelmia uhkaavaa sisällöllistä pirstoutumista estetään ja kokoelmien eheyttä ja erikoistumista edistetään kokoelmapolitiikan linjauksilla ja valinnoilla.

x

42. Kokoelmien kehittämissä käytetään henkilöstön ja asiakaskunnan erikoisasantuntemusta.

x

43. Varastokirjaston kokoelmia käytetään pääsääntöisesti vanhempaa, harvoin kysyttyä aineistoa tarvittaessa.

x

Vuodesta 2010 lähtien on tehty takautuvaa poistoa, niin että poistot ovat vuosittain yli 8 % aineistosta. Aineisto on kuitenkin edelleen keski-ikältään suhteelliseen vanhaa eikä kansainvälistä suositustasoa ole vielä saavutettu.

Hankinnat 2011:0,9 lasten- ja nuortenkirjaa/alle 15-vuotias

Kirjastotiloja koskevat laatusuosituks

- | | | |
|---|---|---|
| 44. Kirjasto sijaitsee muiden palvelujen yhteydessä/läheisyydessä ja on luonteva osa toiminnallista kokonaisuutta. | x | |
| 45. Tilasuunnittelussa asiakasnäkökulma on kokoelmanäkökulmaa keskeisempi ja esimerkiksi varastotilojen tarvetta on vähennetty kirjastojen yhteistyöllä . Varastoja on avattu asiakkaille. | x | Vuonna 2011 kirjaston lähivarasto poistettiin ja se muutettiin asiakkaille avoimeksi lehtivarastoksi. Kirjastoon kääntyvällä tiellä ei ole opastavaa kylttiä. Kylttiasia on kuntaliitoksen kielikysymyksestäkin johtuen vielä auki. |
| 46. Kirjasto erottuu ympäristöstä selkeästi, viitoitus sinne on kunnossa, sisäänkäynti on selkeä, helposti havaittava ja kaikkien saavutettavissa. | | x |
| 47. Tilat ja erilaiset toiminnot ovat helposti hahmotettavissa ja opastus on selkeä sekä sisällä että ulkotiloissa. | | x |
| 48. Tilat ovat tehokkaassa käytössä ja niiden yhteiskäyttö on mahdollistettu. Kirjaston tiloja tarjotaan erilaisten tapahtumien käyttöön ja tämä tarjonta on synnyttänyt positiivisen toiminnallisen kierteen. Kulunvalvontajärjestelmien avulla tiettyjen tilojen itsepalvelukäyttö on tehty mahdolliseksi. | | x |
| 49. Tilojen turvallisuus varmistetaan suunnitelmin ja harjoituksin. | | x |
| 50. Tilojen tehokasta käyttöä edistetään laajoilla ja oikea-aikaisilla aukioloajoilla ja sillä, että osa tiloista voi olla avoinna muita tiloja laajemmin. Kirjaston tiloissa asiakkaiden käytettävissä on langattomat verkot, lainattavia koneita, työskentelyyn sopivia ergonomisia työasemia ja tulostusmahdollisuudet. Tila on muunneltavissa erilaisiin käyttötarkoituksiin. | | x |
| 51. Esteettömyys ja erilaisten käyttäjien edellyttämä käytön helppous on otettu huomioon noudattamalla Esteetön kirjasto-raportin suosituksia. Saavutettavuutta on kehitetty yhteistyössä asiakasryhmien ja vammaisjärjestöjen kanssa. | | x |
| 52. Henkilökunnan työtilojen mitoitus on riittävä ja varustus ja kalustus ergonominen. Kirjasto on ajanmukainen ja viihtyisä työpaikka. | | x |

- | | | | |
|--|---|---|--|
| 53. Uusiin rakennuksiin on hankittu taidetta (prosenttiperiaate). Kirjastotilaa tarjotaan esimerkiksi museoiden kokoelmien esillä pitoon ja mahdollisuuksien mukaan tilaa tarjotaan näyttelyjen järjestämiseen. | x | | |
| 54. Tilaa on noin 100 hyötyneliötä / 1 000 asukasta, joka on todettu useissa rakennushankkeissa toimivaksi tilamitoitukseksi. Asukasmäärältään pienissä kunnissa monipuolinen palvelutarjonta edellyttää tilaa yleensä tätä enemmän. | x | | |
| 55. Suunnittelun ja akustisten ratkaisujen avulla kirjastoon on luotu erilaisia äänivyöhykkeitä, myös hiljaista tilaa, ja valaistus on muunneltavissa tilanteen mukaan. | | x | Kalustusta ei ole uusittu vuoden 1997 remontin jälkeen. Tilat ovat viihtyisät, mutta esim. aineiston esillelaittoon ei ole tarkoituksenmukaisia telineitä jne. |
| 56. Kalustuksen uusimisesta on huolehdittu, kalustus houkuttelee viihtymiseen, opiskeluun ja työntekoon. | | x | |
| 57. Tilojen toimivuus arvioidaan säännöllisesti. | | x | |
| 58. Kaikissa ratkaisuissa on otettu huomioon kestävä kehitys. | | x | |

	Toteutu u	toteutuu osittain	ei toteudu lainkaan	Kommentteja
<p>Kirjasto: Karkkilan kaupunginkirjasto</p> <p>Hyvässä kirjastossa / laadukkaita kirjastopalveluja tarjoavassa kunnassa... Kunnan palvelulupaus</p>				
<p>1. Kirjaston mahdollisuudet kuntalaisten hyvinvoinnin ja viihtyvyyden lisääjänä, elinikäisen oppimisen mahdollistajana ja syrjäytymisen ehkäisijänä tiedostetaan ja käytetään hyväksi. Sektorirajat ylittävä, kunnan sisäinen yhteistyö on sujuvaa ja kirjasto on mukana esimerkiksi hyvinvoinnin, oppimisen ja kulttuurin prosessien kehittämisessä.</p>		x		Kirjasto kuuluu aktiivista ja laajaa seudullista yhteistyötä tekevään Lukki-kirjastokimppaan. Laajaa yhteistyötä on myös kaupungin koulujen ja päiväkotien sekä työväenopiston ja museotoimen kanssa.
<p>2. Palvelujen saatavuutta tarkastellaan myös alueellisesti yli kuntarajojen. Saatavuuden tai laadun parantamiseksi toimitaan alueellisesti ja seudullisesti tai poikkihallinnollisesti palveluverkoissa. Yhteistyöstä on selkeät sopimukset ja kustannusvastuut on määritelty.</p>	x			
<p>3. Kirjastotoimintaan on käytettävissä määrärahat, jotka ovat vähintään yleisten kirjastojen valtionosuuden perusteena olevan asukaskohtaisen perushinnan tasoiset (v. 2011 tae 55,50 euroa). Rahoitustasolla, joka vastaa 1–1,5 prosenttia kunnan käyttökuluista, turvataan laadukkaiden palvelujen tarjonta ja uusiutuvan kokoelman ylläpito.</p>			x	Kirjaston toimintakulut vuoden 2012 budjetissa ovat n. 50€/asukas, josta 6,2€/asukas on kaupungin hallinnon vyörytettyjä kustannuksia. Kirjaston osuus kaupungin budjetista on 0,9% Karkkilassa ruotsinkielisiä 0,8%. Ruotsinkielisen aineiston osuus kirjaston kokoelmasta 1,0%, hankinnasta 0,6% ja lainauksesta 0,2%. Vieraskielistä kirjallisuutta hankitaan kysynnän mukaan.
<p>4. Suomen-, ruotsin- ja saamenkielisten palveluista huolehditaan tasavertaisin perustein ja myös muiden kieliryhmien tarpeet otetaan huomioon. Kunnan monikulttuurisuus näkyy kirjastossa.</p>	x			
<p>5. Kirjastotoimen hallinto on järjestetty niin, että päätöksenteossa on käytettävissä kirjastotoimen paras</p>	x			

asiantuntemus ja osaaminen.

6. Tilaaja-tuottajamalleissa on huolehdittu tilaajan kirjastotoimen asiantuntemuksesta.

Karkkilassa tilaaja-tuottajamalli ei käytössä

7. Kirjastoalan työpaikkojen vetovoimasta huolehditaan ja rekrytoinneilla haetaan parasta kirjaston kehittämisessä tarvittavaa osaamista.

x

8. Kunta huolehtii siitä, että kirjastohenkilöstö ja kirjastotoimen johtotehtävissä työskentelevä henkilöstö osallistuu riittävästi suunnitelmalliseen täydennyskoulutukseen (vähintään 6 koulutuspäivää / hlö / vuosi).

x

Vuosien 2010-11 aikana Lukki-kirjastot toteuttivat OKM:n avustuksen turvin henkilöstölleen koulutuskokonaisuuden. Vuonna 2011 kirjastohenkilöstölle kertyi 8,4 koulutuspäivää

9. Kunnan kirjastotointa arvioidaan paikallisesta toimintaympäristöstä lähtien, ennakoiden ja pitkäaikaiset vaikutukset huomioon ottaen. Kirjastopalvelut ovat mukana kuntalaiskyselyissä.

x

10. Palvelujen kehittämiseen osallistuminen on tehty kuntalaisille ja kirjaston asiakkaille helpoksi. Siihen innostetaan ja palautejärjestelmiä kehitetään.

x

Kirjaston asiakkaiden palautetta kerätään vuosittain erilaisin kyselyin sekä verkkosivun kautta. Kirjastossa on palautelaatikko. Kirjastossa toimii lasten ja nuorten kirjastoraati.

11. Kunnan sisäisten menojen vyöryttäminen on läpinäkyvää ja kirjasto voi toimia kustannustietoisesti.

x

12. Kirjaston palvelu- ja kustannusrakennetta, tuloksellisuutta, tuottavuutta ja laatua seurataan monipuolisilla indikaattoreilla. Keskeisinä mittareina palvelutuotannon osalta ylläpitäjä seuraa asukaskohtaista fyysisten käyntien, verkkokäyntien, lainausten, kirjastoaineistokulujen ja toimintakulujen määrää. Indikaattoreita muodostetaan käyttäjäkokemuksille (kuntalais- ja asiakaskyselyissä ilmaistu palaute) ja palvelujen uusille muodoille (esimerkiksi tapahtumatuotanto, kirjastojen monipalveluluonne).

x

Palveluja ja niiden käyttöä koskevat suositukset

13. Kirjaston palvelutarjonta on monipuolinen ja siihen sisältyy aineisto- ja verkkopalvelujen lisäksi muita palveluja kuten sisältöjä esiintuovia palveluja ja tapahtumia. Kokeilevat, uudet palvelumuodot täydentävät perinteisempiä palveluja. Erityisesti laajennettuja palveluja tuotetaan yhteistyössä muiden toimijoiden ja asiakkaiden kanssa.

x

Kirjasto tarjoaa yhdessä muiden Lukki-kirjastojen kanssa asiakkailleen mahdollisuuden käyttää sähköistä Naxos-musiikkikirjastoa ja Epress-sanomalehtipalvelua sekä pitää yllä muiden Lukki-kirjastojen kanssa Elias-kirjailijätietokantaa. Kirjasto kokoaa Karkkila-paikalliskokoelmaa. Kirjasto tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden vanhojen VHS-nauhojen digitointiin. Aineistoa esiintuovia näyttelyitä on esillä kirjastossa säännöllisesti. Lisäksi yhdessä museotoimen kanssa tuotetaan kuukausittainen Museo käy kirjastossa -pienoisnäyttely. Lasten satutunnit toteutetaan yhdessä MLL:n kanssa. Lastentapahtumia järjestetään lasten ja nuorten kirjastoraadin kanssa. Kirjasto tarjoaa tilojaan yhdistysten käyttöön.

14. Palvelut on tehty helposti saavutettaviksi. Suurimmalla osalla kunnan asukkaista on matkaa kirjastoon alle 2 kilometriä tai kirjastoon on hyvät liikenneyhteydet ja matkustusaika on kohtuullinen (alle puoli tuntia). Kävelymatka on lapsille kohtuullinen ja turvallinen. Kirjastoautossa asioivilla on matkaa auton pysäkillä alle kilometri. Kirjastopalveluja tarjotaan myös kotipalveluna ja muiden erityisjärjestelyjen avulla.

x

15. Palvelutarjonnassa ja markkinoissa käytetään hyödyksi seudullista yhteistyötä ja kirjastoille keskitetyksi tuotettuja palveluja.

x

16. Laajat aukioloajat edistävät kirjastonkäyttöä. Kirjastot ovat avoinna arkisin, iltaisin ja palveluja voidaan käyttää myös viikonloppuisin. Asiakaskyselyissä vähintään 80 % vastaajista on tyytyväisiä aukioloaikoihin. Palvelujen tarjontaan kokeillaan erilaisia malleja (esimerkiksi ajoittaista aukioloa pelkällä itsepalvelulla).

x

17. Maksuttomien peruspalvelujen lisäksi asiakkaille on tarjolla maksullisia erikoispalveluja (esim. kirjojen kotiin toimituksia).

x

Kirjastorakennus sijaitsee keskustan sekä koulujen ja päiväkotien tuntumassa, mutta syrjässä asukkaiden luonnollisilta asiointireiteiltä. Kotipalvelun järjestämiseksi on haettu toimivaa ja kustannustehokasta yhteistyöhön perustuvaa toimintamallia. Paras-arviointitutkimusohjelma ARTTU:n vuoden 2011 kuntaiskyselyn mukaan 58% vastanneista karkkilalaisista (61% kaikista vastanneista) pitää kirjastopalveluiden saavutettavuutta hyvänä. Kirjastopalveluja pidettiin saavutettavimpana kunnallisena palveluna.

Kirjasto ei nykyresurssien puitteissa pysty laajentamaan palveluntarjontaansa maksullisiin erikoispalveluihin, eikä pidä asiaa muutenkaan ajankohtaisena

18. Kirjastossa asiakas on tervetullut. Palveluja kehitetään asiakasnäkökulmasta ja yhdessä asiakkaiden kanssa. Henkilökunnan asiakaspalvelutaitoihin ja palveluasenteeseen on kiinnitetty huomiota. Kuntalaisiin ja asiakaskuntaan pidetään yhteyttä eri keinoin. Asiakkaiden kokemasta palvelun laadusta ollaan kiinnostuneita (näkyviksi tehdyt palautemahdollisuudet). Asiakkaiden ja myös ei-asiakkaiden mielipiteitä kirjasto kartoittaa osallistumalla kuntalaiskyselyyn tai tekemällä kirjastojen vakioidun asiakaskyselyn 2 – 3 vuoden välein. Myös lasten ja nuorten mielipiteitä on kartoitettu ja kuultu. Asiakaskyselyissä vähintään 80 % asiakkaista ilmoittaa olevansa palveluihin tyytyväisiä.

x

Asiakaspalvelutilanteista ja hyvistä käytännöistä keskustellaan säännöllisesti. Henkilökunnalle järjestetään asiakaspalvelukoulutusta vuosittain. Ks. myös kohta 10.

19. Lainauksen ja palautuksen voi hoitaa itsepalveluna automaattien avulla ja henkilökohtaista asiakaspalvelua saa helposti erottavalta ja tavoitettavalta henkilökunnalta. Henkilökuntaa on jalkautuneena asiakkaiden joukkoon.

x

Kirjasto tiedottaa säännöllisesti paikallislehdissä, verkkosivullaan sekä Facebookissa. Sidosryhmille (kuten koulut) tiedotetaan suoraan. Kirjasto toimii yhteistyössä paikallisten yhdistysten kanssa mm. kaupungin eri vapaaehtoistyöryhmissä.

20. Kirjasto markkinoi ja tiedottaa palveluistaan säännöllisesti ja eri medioita käyttäen ja erilaisiin tilaisuuksiin ja tapahtumiin jalkautuneena. Kirjasto toimii verkostuneesti ja on läsnä virtuaalisissa verkoissa ja sosiaalisessa mediassa.

x

21. Lapsille lukemisesta ja muista kirjastosta saatavista palveluista on tehty houkuttelevia päiväkotien ja koulujen kanssa tehtävän yhteistyön avulla. Koululaisten selkeä valtaosa on kirjaston asiakkaina ja kirjastonkäytön / tiedonhallintataitojen opetus sisältyy kunnan opetussuunnitelmaan. Lapsille ja nuorille suunnataan omat asiakaskyselyt.

x

22. Nuorten palveluja on kehitetty yhteistyössä nuorisotoimen ja nuorten itsensä kanssa. Nuorten erityistarpeita on otettu huomioon tilojen suunnittelussa ja varustamisessa sekä palvelutarjonnassa.

x

23. Laadukkaiden kirjastopalvelujen käyttö on osa ihmisten arkipäivää, työntekoa ja vapaa-aikaan niin, että palveluja käyttää 80 % kuntalaisista. Aktiivikäyttäjiä on vähintään puolet kuntalaisista. Hyvässä kirjastossa fyysisiä käyntejä on 10 kpl /asukas / vuosi, lainauksia 20 lainaa / asukas / vuosi, verkkoasiointitapahtumia 10 / asukas / vuosi).

x

Kokonaislainaus / lapsi (0-17 v.) vuonna 2011 on 40,28 ja kirjalainat / lapsi on 30,72. Lasten osastolla on käyttänyt lainausoikeutta 1498 ja nuorten osastolla 459 henkilöä, kun lasten ja nuorten (0-17 v.) määrä Karkkilassa on 1874.

Tiedonhallintataidot kuuluvat erityisesti ala-asteiden ja yläasteen opetussuunnitelmiin joka luokka-asteella, samoin mediataidot kuuluvat kouluilla opetettaviin sisältöihin.

Lasten ja nuorten kirjastoraadin kautta saadaan ideoita palvelujen kehittämiseen; raadissa 17 jäsentä.

Kirjaston remonttisuunnitelmiin on hahmoteltu nuorille tarkoitettua tilaa.

Lasten ja nuorten kirjastoraadin kautta saadaan tietoa nuorten toiveista palveluja kohtaan.

Paras-arviointitutkimusohjelma ARTTU:n vuoden 2011

kuntaiskyselyn mukaan vastanneista karkkilalaisista 65% (69% kaikista kyselyyn

vastanneista) oli käyttänyt kirjastopalveluja kuluneen vuoden aikana. Vuonna 2011 kirjastoon tehtiin asukasta kohden 6,6 fyysistä käyntiä, 3,2

verkkoasiointitapahtumaa ja 17,0 lainaa. Kirjastokorttiaan käytti 33,2% asukkaista

Henkilöstöä ja osaamista koskevat suositukset

24.	Riittävä henkilöstömitoitus ja osaamistaso turvaavat eri asiakas- ja kieliryhmien tarvitsemat sekä erikoistumista edellyttävät palvelut. Erikoistehtävien (esim. lastenkirjastotyö, musiikkikirjastotyö, ikääntyneiden palvelut, koulu- ja oppilaitosyhteistyö, verkkopalvelut ja e-aineistot) edellyttämä asiantuntemus voidaan varmistaa pienemmissä kunnissa kuntien välisen sopimus pohjaisen yhteistyön avulla.	x	Nykyresurssein kirjasto suoriutuu kirjastojen tärkeimmistä erikoistehtävistä kuten lasten- ja musiikkikirjastotyöstä sekä koulu- ja päiväkotiyhteistyöstä. Verkkopalveluita sekä e-aineistoja kehitetään yhteistyössä muiden Lukki-kirjastojen kanssa.
25.	Kirjaston henkilöstömäärä on kunnan kokoon ja rakenteeseen, kirjaston palveluverkkoon, tehtäviin sekä laajenevaan ja muuttuvaan palvelutarjontaan nähden oikein mitoitettu.	x	ks. kohta 26
26.	Keskitettyjen palvelujen hyödyntäminen ja seudullisen yhteistyön tarjoamat mahdollisuudet otetaan henkilöstösuunnittelussa huomioon. Laadukkaita palveluja pystytään varmimmin tuottamaan ja jatkuvasti kehittämään, jos henkilöstömäärä on vähintään 0,8-1 henkilötyövuotta / 1 000 asukasta.	x	Kirjaston henkilöstömäärä oli vuonna 2011 0,59 htv/1000 asukasta.
27.	Palvelutuotannon sujuvuus ja kehittämismahdollisuudet, jaksaminen ja turvallisuusasiat on varmistettu sillä, että kirjaston yksittäisessä toimipisteessä henkilöstöä on enemmän kuin yksi.	x	
28.	Henkilöstön markkinointi-, tapahtumatuotanto- ja projektiosaamista käytetään ajanmukaisten palvelujen kehittämiseen.	x	
29.	Henkilöstön osaamisen kehittäminen on tärkeä ja tunnustettu johtamisen osa-alue.	x	
30.	Osaamistarpeita kartoitetaan säännöllisesti ja havaittuja osaamisvajeita korjataan. Osaamista kehitetään tavoitteellisella täydennyskoulutuksella. Henkilöstölle on tarjolla erilaisia oppimismahdollisuuksia (tasot, menetelmät, aika- ja paikkariippumattomat sovellukset).	x	Lukki-koulutusyhteistyö on tavoitteellista ja suunnitelmallista. Sen puitteissa myös henkilökunnan koulustarpeita kartoitetaan säännöllisesti ja koulutusta suunnataan osaamisvajeiden

			korjaamiseksi.
31. Henkilöstön osaamisen ylläpito ja kehittäminen turvataan varaamalla siihen riittävästi rahaa ja aikaa (vähintään 6 päivää / htv).	x		Ks. kohta 8
32. Täydennyskoulutusmahdollisuuksia tarjotaan koko henkilöstölle ja täydennyskoulutukseen osallistuvan henkilöstön osuutta seurataan.	x		
33. Henkilöstöä kannustetaan osaamisportfolion ylläpitoon ja osaamisen lisääntyminen otetaan huomioon työn sisältöjä kehitettäessä.		x	Kirjaston paras osaaminen käytetään eri palveluita tuottaessa ja työn sisältöjä kehitettäessä. Koulutusta tarjotaan erityisosaamisen kehittämiseksi

Kokoelmia koskevat laatusuositukset

34. Uutuushankinnan ja kirjahankinnan määrä on riittävä monipuoliseen ja laajaan tarjontaan. Hankintojen nidemäärä on mitoitettu kunnan kirjaston palveluverkkoon ja käyttäjäkuntaan sekä oletettuun kysyntään nähden sopivaksi. Suhteelliseen hyvään uutuustarjontaan päästään hankkimalla 300 - 400 kirjaa /1 000 asukasta varten. Pieni kunta varmistaa hyvän tarjonnan tätä suuremmalla hankintamäärällä.	x		Vuonna 2011 hankittiin 371 kirjaa / 1000 asukasta
35. Kysynnän ja tarjonnan kohtaamista seurataan mm. varausten toimitusajoilla.	x		Kokoelman kartuttamisessa otetaan huomioon aineiston todennäköinen kysyntä. Kuutta viikkoa pidempiin varausjonoihin puututaan

- | | | |
|---|---|--|
| 36. Kirjaston kokoelmat mielletään osaksi seudullista kokoelmaa, jonka kehittämiseen kaikki kirjastot osallistuvat hankkivina kumppaneina, ei vapaamatkustajana. | x | |
| 37. Kokoelmien uusiutuminen ja ajankohtaisuus turvataan riittävällä hankinnalla ja säännöllisillä , riittävillä poistoilla. Kansainvälisesti käytetty suositustaso on 8 % . Ajankohtaisuuden takaamiseksi voidaan myös seurata tuoreen, alle 5 vuoden ikäisen aineiston osuutta avokokoelmassa sekä aineiston kiertonopeutta. Kansainvälinen suositustaso tuoreen aineiston osuudeksi avokokoelmassa on 40 %. | x | Vuonna 2011 aineiston uushankinta oli 8,6% ja alle 5 vuoden ikäisen aineiston osuus avokokoelmasta oli n. 40%. Aineiston kierto oli 3,2 lainaa / nide |
| 38. Lapsille suunnattu kokoelma pidetään lapsia kiinnostavana, monipuolisena ja houkuttelevana hankkimalla riittävästi uutta aineistoa (vähintään 1 lasten- ja nuortenkirja / alle 15-vuotias/ vuosi). | x | Vuonna 2011 hankittiin 1,0 lasten- tai nuortenkirjaa / alle 15-vuotias |
| 39. Aineistoa on tarjolla erilaisissa formaateissa. | x | |
| 40. Lehtikokoelman monipuolisuus ja eri käyttäjäryhmien tarpeisiin vastaavuus turvataan riittävällä tilattujen vuosikertojen määrällä. Painettujen lehtien kokoelmaa täydennetään tarjoamalla pääsy lehtiportaaleihin. Peruskokoelman muodostaa vähintään 50 tilattua vuosikertaa. Suuremmissa kirjastoissa moninaisesti tarpeisiin vastataan suhteuttamalla vuosikertojen määrä asukasmäärään. Laadukkaissa lehtikokoelmissa vuosikertoja on 15–20 kpl / 1 000 asukasta. | x | Vuonna 2012 kirjastoon on tilattu 62 lehtivuosisikertaa. Sähköinen sanomalehtipalvelu Epress sekä moninaiset ilmaislehdet täydentävät kirjaston lehtikokoelmaa. |
| 41. Musiikki-, elokuva-, nuotti- yms. aineistojen pieniä kokoelmia uhkaavaa sisällöllistä pirstoutumista estetään ja kokoelmien eheyttä ja erikoistumista edistetään kokoelmapolitiikan linjauksilla ja valinnoilla. | x | Pienten kokoelmien aineistoissa turvaudutaan tarvittaessa Lukki-yhteistyöhön tai Varastokirjastoon. Aineistoja hankittaessa painotetaan asiakkaiden tarpeita kokoelman eheyttä enemmän. Vuonna 2012 kirjataan Karkkilan kaupunginkirjaston kokoelmapolitiikka. |
| 42. Kokoelmien kehittämistyössä käytetään henkilöstön ja asiakaskunnan erikoisasantuntemusta. | x | |

43. Varastokirjaston kokoelmia käytetään pääsääntöisesti vanhempaa, harvoin kysyttyä aineistoa tarvittaessa.

x

Kirjastotiloja koskevat laatusuositukset

44. Kirjasto sijaitsee muiden palvelujen yhteydessä/läheisyydessä ja on luonteva osa toiminnallista kokonaisuutta.

x

ks. kohta 14
Kokoelmaa hoidettaessa asiakasnäkökulma on keskeinen, aineisto on kokoelmassa asiakkaiden käyttöä varten. Hankintaan suhteutettu kokoelma (ks.kohta 37) on mahdollistanut tilojen käytön ja tarjoamisen muuhun. Varastossa olevan sekä ei-lainattavan aineiston määrää on vähennetty ja tullaan edelleen vähentämään.
Opastus kirjastoon kaipaa parantamista. Asia selvitetään kaupungin tilapalveluiden kanssa vuonna 2012.
Kirjaston pohjakartta on esillä eri puolilla kirjastoa, aikuisten osaston eri alueet on eroteltu värikoodein, lasten- ja nuortenosastolla värikoodit otetaan käyttöön vuonna 2012. Lastenosaston opasteita on suunniteltu yhdessä kirjastoraatilaisten kanssa.

45. Tilasuunnittelussa asiakasnäkökulma on kokoelmanäkökulmaa keskeisempi ja esimerkiksi varastotilojen tarvetta on vähennetty kirjastojen yhteistyöllä . Varastoja on avattu asiakkaille.

x

46. Kirjasto erottuu ympäristöstä selkeästi, viitoitus sinne on kunnossa, sisäänkäynti on selkeä, helposti havaittava ja kaikkien saavutettavissa.

x

47. Tilat ja erilaiset toiminnot ovat helposti hahmotettavissa ja opastus on selkeä sekä sisällä että ulkotiloissa.

x

<p>48. Tilat ovat tehokkaassa käytössä ja niiden yhteiskäyttö on mahdollistettu. Kirjaston tiloja tarjotaan erilaisten tapahtumien käyttöön ja tämä tarjonta on synnyttänyt positiivisen toiminnallisen kierteen. Kulunvalvontajärjestelmien avulla tiettyjen tilojen itsepalvelukäyttö on tehty mahdolliseksi.</p>	x	<p>Kirjaston tilat eivät mahdollista laajaa yhteiskäyttöä. Yhdistykset ja yksityiset henkilöt voivat varata Kirjastogallerian näyttelyään varten. Tilassa voi järjestää myös tapahtumia tai kokouksia. Kirjastolla on lisäksi tarjota asiakkaidensa käyttöön kerhohuone. Tilojen markkinointia tehostetaan vuonna 2012</p>
<p>49. Tilojen turvallisuus varmistetaan suunnitelmin ja harjoituksin.</p>	x	<p>Kirjaston riskienkartoitus tehty vuonna 2009. Pelastussuunnitelma on yhteinen kaupungintalon kanssa ja se valmistuu vuoden 2012 aikana.</p>
<p>50. Tilojen tehokasta käyttöä edistetään laajoilla ja oikea-aikaisilla aukioloajoilla ja sillä, että osa tiloista voi olla avoinna muita tiloja laajemmin. Kirjaston tiloissa asiakkaiden käytettävissä on langattomat verkot, lainattavia koneita, työskentelyyn sopivia ergonomisia työasemia ja tulostusmahdollisuudet. Tila on muunneltavissa erilaisiin käyttötarkoituksiin.</p>	x	<p>Kirjaston tila ja kalusto eivät mahdollista tilojen muuntelemista eri käyttötarkoituksiin. Kirjastossa on asiakkaiden käytettävissä langaton verkko sekä tulostusmahdollisuus. Lainattavia koneita hankitaan vuonna 2012 OKM:n avustuksen turvin.</p>
<p>51. Esteettömyys ja erilaisten käyttäjien edellyttämä käytön helppous on otettu huomioon noudattamalla Esteetön kirjasto-raportin suosituksia. Saavutettavuutta on kehitetty yhteistyössä asiakasryhmien ja vammaisjärjestöjen kanssa.</p>	x	<p>Kirjaston ulko-ovi on hankala ja kynnyks on esteettömäksi liian korkea. Kirjastossa on inva-wc, luiska kerrosten välillä, invapysäköintipaikat.</p>
<p>52. Henkilökunnan työtilojen mitoitus on riittävä ja varustus ja kalustus ergonominen. Kirjasto on ajanmukainen ja viihtyisä työpaikka.</p>	x	

53. Uusiin rakennuksiin on hankittu taidetta (prosenttiperiaate). Kirjastotilaa tarjotaan esimerkiksi museoiden kokoelmien esillä pitoon ja mahdollisuuksien mukaan tilaa tarjotaan näyttelyjen järjestämiseen.	x	Kirjasto yhdessä kaupungin museotoimen kanssa tuottaa kuukausittaisen Museo käy kirjastossa -pienoisnäyttelyn. Kirjastogalleriassa järjestetään vuosittain kaupungin taidekokoelmaa esittelevä näyttely. Yhdistykset ja yksityiset henkilöt voivat varata Kirjastogallerian näyttelyään varten.
54. Tilaa on noin 100 hyötyneliötä / 1 000 asukasta, joka on todettu useissa rakennushankkeissa toimivaksi tilamitoitukseksi. Asukasmäärältään pienissä kunnissa monipuolinen palvelutarjonta edellyttää tilaa yleensä tätä enemmän.	x	Kirjastossa on 98 hyötyneliötä / 1000 asukasta. Kirjaston suunnittelussa ei ole otettu huomioon erilaisia äänivyöhykkeitä eikä valaistusta voi juurikaan muunnella.
55. Suunnittelun ja akustisten ratkaisujen avulla kirjastoon on luotu erilaisia äänivyöhykkeitä, myös hiljaista tilaa, ja valaistus on muunneltavissa tilanteen mukaan.	x	Kirjaston kalustoa ei ole uusittu kertaakaan kirjaston tiloihin muuton jälkeen, eikä kirjaston budjetissa ole voitu osoittaa varoja kaluston suunnitelmalliseen uudistamiseen. Kalusteet ovat kuluneet, tuolit kovat, kovaääniset ja osittain rikki.
56. Kalustuksen uusimisesta on huolehdittu, kalustus houkuttelee viihtymiseen, opiskeluun ja työntekoon.	x	Kirjaston tilat on arvioitu syksyllä 2010 ja tammikuussa 2011 suoritettiin tilojen katselmus Ruukin kiinteistöpalvelun sekä kaupungin tilapalvelujen kanssa. Kirjasto arvioi jatkuvasti tilojensa toimivuutta.
57. Tilojen toimivuus arvioidaan säännöllisesti.	x	ks. kohta 56
58. Kaikissa ratkaisuissa on otettu huomioon kestävä kehitys.	x	

	toteutuu	toteutuu osittain	ei toteudu lainkaan	Kommentteja
Kirjasto: Lohjan kaupunginkirjasto				
Hyvässä kirjastossa / laadukkaita kirjastopalveluja tarjoavassa kunnassa... Kunnan palvelulupaus				
1. Kirjaston mahdollisuudet kuntalaisten hyvinvoinnin ja viihtyvyyden lisääjänä, elinikäisen oppimisen mahdollistajana ja syrjäytymisen ehkäisijänä tiedostetaan ja käytetään hyväksi. Sektorirajat ylittävä, kunnan sisäinen yhteistyö on sujuvaa ja kirjasto on mukana esimerkiksi hyvinvoinnin, oppimisen ja kulttuurin prosessien kehittämisessä.	x			Kirjasto mukana Kulttuuritiimissä, johon kuuluvat museo, yleinen kulttuuritoimi, Hiiden Opisto, musiikkiopisto , teatteri. Kulttuuripolku-hanke suunnitteilla. Kirjasto kuuluu aktiivista ja laajaa seudullista yhteistyötä tekevään Lukki-kirjastokimppaan. Laajaa yhteistyötä on myös kaupungin koulujen ja päiväkotien sekä kansalaisopiston ja museotoimen kanssa.
2. Palvelujen saatavuutta tarkastellaan myös alueellisesti yli kuntarajojen. Saatavuuden tai laadun parantamiseksi toimitaan alueellisesti ja seudullisesti tai poikkihallinnollisesti palveluverkoissa. Yhteistyöstä on selkeät sopimukset ja kustannusvastuut on määritelty.	x			
3. Kirjastotoimintaan on käytettävissä määrärahat, jotka ovat vähintään yleisten kirjastojen valtionosuuden perusteena olevan asukaskohtaisen perushinnan tasoiset (v. 2011 tae 55,50 euroa). Rahoitustasolla, joka vastaa 1–1,5 prosenttia kunnan käyttökuluista, turvataan laadukkaiden palvelujen tarjonta ja uusiutuvan kokoelman ylläpito.			x	Kirjaston toimintakulut vuoden 2012 budjetissa ovat n. 54 €/asukas. Kirjaston osuus kaupungin budjetista on hieman alle 1%
4. Suomen-, ruotsin- ja saamenkielisten palveluista huolehditaan tasavertaisin perustein ja myös muiden kieliryhmien tarpeet otetaan huomioon. Kunnan monikulttuurisuus näkyy kirjastossa.	x			Lohjalla ruotsinkielisiä 4,1%. Ruotsinkielisen kirja-aineiston osuus kirjaston kokoelmasta 7,5 %, hankinnasta 6,3 % ja lainauksesta 2 %. Vieraskielistä kirjallisuutta hankitaan 4,3 %.
5. Kirjastotoimen hallinto on järjestetty niin, että päätöksenteossa on käytettävissä kirjastotoimen paras asiantuntemus ja osaaminen.	x			

6. Tilaaja-tuottajamalleissa on huolehdittu tilaajan kirjastotoimen asiantuntemuksesta.			Lohjalla tilaaja-tuottajamalli ei käytössä
7. Kirjastoalan työpaikkojen vetovoimasta huolehditaan ja rekrytoinneilla haetaan parasta kirjaston kehittämisessä tarvittavaa osaamista.		x	
8. Kunta huolehtii siitä, että kirjastohenkilöstö ja kirjastotoimen johtotehtävissä työskentelevä henkilöstö osallistuu riittävästi suunnitelmalliseen täydennyskoulutukseen (vähintään 6 koulutuspäivää / hlö / vuosi).	x		Vuosien 2010-11 aikana Lukki-kirjastot toteuttivat OKM:n avustuksen turvin henkilöstölleen koulutuskokonaisuuden. Vuonna 2011 kirjastohenkilöstölle kertyi 6 koulutuspäivää
9. Kunnan kirjastotoimintaa arvioidaan paikallisesta toimintaympäristöstä lähtien, ennakoiden ja pitkäaikaiset vaikutukset huomioon ottaen. Kirjastopalvelut ovat mukana kuntalaiskyselyissä.	x		Kuntalaiskysely tehdään joka toinen vuosi. Kirjaston asiakkaiden palautetta kerätään vuosittain erilaisin kyselyin sekä verkkosivun kautta. Kirjastoissa on palautelaatikko.
10. Palvelujen kehittämiseen osallistuminen on tehty kuntalaisille ja kirjaston asiakkaille helpoksi. Siihen innostetaan ja palautejärjestelmiä kehitetään.	x		
11. Kunnan sisäisten menojen vyöryttäminen on läpinäkyvää ja kirjasto voi toimia kustannustietoisesti.	x		
12. Kirjaston palvelu- ja kustannusrakennetta, tuloksellisuutta, tuottavuutta ja laatua seurataan monipuolisilla indikaattoreilla. Keskeisinä mittareina palvelutuotannon osalta ylläpitäjä seuraa asukaskohtaista fyysisten käyntien, verkkokäyntien, lainausten, kirjastoaineistokulujen ja toimintakulujen määrää. Indikaattoreita muodostetaan käyttäjäkokemuksille (kuntalais- ja asiakaskyselyissä ilmaistu palaute) ja palvelujen uusille muodoille (esimerkiksi tapahtumatuotanto, kirjastojen monipalveluluonne).	x		Talousarviossa ja toimintakertomuksessa kirjaston suoritteita seurataan. Kaikkea toimintaa tilastoidaan.

Palveluja ja niiden käyttöä koskevat suositukset

13. Kirjaston palvelutarjonta on monipuolinen ja siihen sisältyy aineisto- ja verkkopalvelujen lisäksi muita palveluja kuten sisältöjä esiintuovia palveluja ja tapahtumia. Kokeilevat, uudet palvelumuodot täydentävät perinteisempiä palveluja. Erityisesti laajennettuja palveluja tuotetaan yhteistyössä muiden toimijoiden ja asiakkaiden kanssa.

x

Kirjasto tarjoaa yhdessä muiden Lukki-kirjastojen kanssa asiakkailleen mahdollisuuden käyttää sähköistä Naxos-musiikkikirjastoa ja Epress-sanomalehtipalvelua sekä pitää yllä muiden Lukki-kirjastojen kanssa Elias-kirjalijätietokantaa. Kirjasto kokoaa paikalliskokoelmaa. Kirjasto tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden vanhojen VHS-nauhojen digitointiin. Aineistoa esiintuovia näyttelyitä on esillä kirjastossa säännöllisesti. Pääkirjaston tiloissa on museotoimen hallinnoima näyttelytila, Linderinsali, jossa järjestetään kuukausittain vaihtuvia näyttelyitä. Kirjastoissa järjestetään säännöllisesti satutunteja. Kirjastot järjestävät vuosittain kirjailija- ja lastentapahtumia. Kirjastojen tiloissa voi järjestää näyttelyitä. Kirjasto vuokraa tiloja yhdistysten ja yhteisöjen käyttöön.

<p>14. Palvelut on tehty helposti saavutettaviksi. Suurimmalla osalla kunnan asukkaista on matkaa kirjastoon alle 2 kilometriä tai kirjastoon on hyvät liikenneyhteydet ja matkustusaika on kohtuullinen (alle puoli tuntia). Kävelymatka on lapsille kohtuullinen ja turvallinen. Kirjastoautossa asioivilla on matkaa auton pysäkillle alle kilometri. Kirjastopalveluja tarjotaan myös kotipalveluna ja muiden erityisjärjestelyjen avulla.</p>	x	<p>Kirjastoverkkoselvityksen mukaisesti Lohjalla on pääkirjaston lisäksi neljä lähikirjastoa ja kirjastoauto, joten verkko on kattava. Pääkirjasto sijaitsee kaupungin ydinkeskustassa ja lähikirjastot koulujen ja päiväkotien välittömässä läheisyydessä. Kirjastoauto kiertää haja-asutusalueen kouluilla ja päiväkodeissa. Kirjat kotiin -palvelu on aloitettu. Lukki-kirjastokimppa 19.5.2005 alkaen. Luettelointipalvelu ostetaan BTJ:ltä. Valtakunnallisia aineistotietokantoja käytetään.</p>
<p>15. Palvelutarjonnassa ja markkinoissa käytetään hyödyksi seudullista yhteistyötä ja kirjastoille keskitetyksi tuotettuja palveluja.</p>	x	
<p>16. Laajat aukioloajat edistävät kirjastonkäyttöä . Kirjastot ovat avoinna arkisin,iltais ja palveluja voidaan käyttää myös viikonloppuisin. Asiakaskyselyissä vähintään 80 % vastaajista on tyytyväisiä aukioloaikoihin. Palvelujen tarjontaan kokeillaan erilaisia malleja (esimerkiksi ajoittaista aukioloa pelkällä itsepalvelulla).</p>	x	
<p>17. Maksuttomien peruspalvelujen lisäksi asiakkaille on tarjolla maksullisia erikoispalveluja (esim. kirjojen kotiin toimituksia).</p>	x	<p>Kirjasto ei nykyresurssien puitteissa pysty laajentamaan palveluntarjontaansa maksullisiin erikoispalveluihin, eikä pidä asiaa muutenkaan ajankohtaisena</p>

<p>18. Kirjastossa asiakas on tervetullut. Palveluja kehitetään asiakasnäkökulmasta ja yhdessä asiakkaiden kanssa. Henkilökunnan asiakaspalvelutaitoihin ja palveluasenteeseen on kiinnitetty huomiota. Kuntalaisiin ja asiakaskuntaan pidetään yhteyttä eri keinoin. Asiakkaiden kokemasta palvelun laadusta ollaan kiinnostuneita (näkyviksi tehdyt palautemahdollisuudet). Asiakkaiden ja myös ei-asiakkaiden mielipiteitä kirjasto kartoittaa osallistumalla kuntalaiskyselyyn tai tekemällä kirjastojen vakioidun asiakaskyselyn 2 – 3 vuoden välein. Myös lasten ja nuorten mielipiteitä on kartoitettu ja kuultu. Asiakaskyselyissä vähintään 80 % asiakkaista ilmoittaa olevansa palveluihin tyytyväisiä.</p>	x	<p>Asiakaspalvelutilanteista ja hyvistä käytännöistä keskustellaan säännöllisesti. Henkilökunnalle järjestetään asiakaspalvelukoulutusta vuosittain. Ks. myös kohta 10.</p>
<p>19. Lainauksen ja palautuksen voi hoitaa itsepalveluna automaattien avulla ja henkilökohtaista asiakaspalvelua saa helposti erottuvalta ja tavoitettavalta henkilökunnalta. Henkilökuntaa on jalkautuneena asiakkaiden joukkoon.</p>	x	<p>Kirjasto tiedottaa säännöllisesti paikallislehdissä, verkkosivullaan sekä Facebookissa. Sidosryhmille (kuten koulut) tiedotetaan suoraan. Kirjasto tekee yhteistyötä paikallisten yhdistysten kanssa.</p>
<p>20. Kirjasto markkinoi ja tiedottaa palveluistaan säännöllisesti ja eri medioita käyttäen ja erilaisiin tilaisuuksiin ja tapahtumiin jalkautuneena. Kirjasto toimii verkostuneesti ja on läsnä virtuaalisissa verkoissa ja sosiaalisessa mediassa.</p>	x	<p>Päiväkotij- ja kouluryhmät käyvät säännöllisesti kirjastoissa. Yhteistyösuunnitelma päivitetään v. 2012 aikana. Kirjalainauksesta 48 % on ollut lasten lainoja v. 2011. Kirjastojen suunnittelussa on huomioitu nuorten tarpeita. Nuorisotoimen kanssa tehdään yhteistyötä.</p>
<p>21. Lapsille lukemisesta ja muista kirjastosta saatavista palveluista on tehty houkuttelevia päiväkotien ja koulujen kanssa tehtävän yhteistyön avulla. Koululaisten selkeä valtaosa on kirjaston asiakkaina ja kirjastonkäytön / tiedonhallintataitojen opetus sisältyy kunnan opetussuunnitelmaan. Lapsille ja nuorille suunnataan omat asiakaskyselyt.</p>	x	
<p>22. Nuorten palveluja on kehitetty yhteistyössä nuorisotoimen ja nuorten itsensä kanssa. Nuorten erityistarpeita on otettu huomioon tilojen suunnittelussa ja varustamisessa sekä palvelutarjonnassa.</p>	x	

23. Laadukkaiden kirjastopalvelujen käyttö on osa ihmisten arkipäivää, työntekoa ja vapaa-aikaan niin, että palveluja käyttää 80 % kuntalaisista. Aktiivikäyttäjiä on vähintään puolet kuntalaisista. Hyvässä kirjastossa fyysisiä käyntejä on 10 kpl /asukas / vuosi, lainauksia 20 lainaa / asukas / vuosi, verkkoasiointitapahtumia 10 / asukas / vuosi).

x

Vuonna 2011 kirjastoon tehtiin asukasta kohden 8,5 fyysistä käyntiä, 5,3 verkkoasiointitapahtumaa ja 18,9 lainaa. Kirjastokorttiaan käytti n. 38 % asukkaista

Henkilöstöä ja osaamista koskevat suositukset

24. Riittävä henkilöstömitoitus ja osaamistaso turvaavat eri asiakas- ja kieliryhmien tarvitsemat sekä erikoistumista edellyttävät palvelut. Erikoistehtävien (esim. lastenkirjastotyö, musiikkikirjastotyö, ikääntyneiden palvelut, koulu- ja oppilaitosyhteistyö, verkkopalvelut ja e-aineistot) edellyttämä asiantuntemus voidaan varmistaa pienemmissä kunnissa kuntien välisen sopimus pohjaisen yhteistyön avulla.

x

Nykyresurssein kirjasto pystyy toteuttamaan kirjastojen tärkeimmät erikoistehtävät kuten lasten- ja musiikkikirjastotyön sekä koulu- ja päiväkotiyhteistyön. Verkkopalveluita sekä e-aineistoja kehitetään yhteistyössä muiden Lukki-kirjastojen kanssa.

25. Kirjaston henkilöstömäärä on kunnan kokoon ja rakenteeseen, kirjaston palveluverkkoon, tehtäviin sekä laajenevaan ja muutuvaan palvelutarjontaan nähden oikein mitoitettu.

x

ks. kohta 26

26. Keskitettyjen palvelujen hyödyntäminen ja seudullisen yhteistyön tarjoamat mahdollisuudet otetaan henkilöstösuunnittelussa huomioon. Laadukkaita palveluja pystytään varmimmin tuottamaan ja jatkuvasti kehittämään, jos henkilöstömäärä on vähintään 0,8-1 henkilötyövuotta / 1 000 asukasta.

x

Kirjaston henkilöstömäärä oli vuonna 2011 0,86 htv/1000 asukasta.

27. Palvelutuotannon sujuvuus ja kehittämismahdollisuudet, jaksaminen ja turvallisuusasiat on varmistettu sillä, että kirjaston yksittäisessä toimipisteessä henkilöstöä on enemmän kuin yksi.

x

Toteutuu muissa yksiköissä paitsi Sammatin kirjastossa.

28. Henkilöstön markkinointi-, tapahtumatuotanto- ja projektiosaamista käytetään ajanmukaisten palvelujen

x

kehittämiseen.

29. Henkilöstön osaamisen kehittäminen on tärkeä ja tunnustettu johtamisen osa-alue.

x

30. Osaamistarpeita kartoitetaan säännöllisesti ja havaittuja osaamisvajeita korjataan. Osaamista kehitetään tavoitteellisella täydennyskoulutuksella. Henkilöstölle on tarjolla erilaisia oppimismahdollisuuksia (tasot, menetelmät, aika- ja paikkariippumattomat sovellukset).

x

31. Henkilöstön osaamisen ylläpito ja kehittäminen turvataan varaamalla siihen riittävästi rahaa ja aikaa (vähintään 6 päivää / htv).

x

32. Täydennyskoulutusmahdollisuuksia tarjotaan koko henkilöstölle ja täydennyskoulutukseen osallistuvan henkilöstön osuutta seurataan.

x

33. Henkilöstöä kannustetaan osaamisportfolion ylläpitoon ja osaamisen lisääntyminen otetaan huomioon työn sisältöjä kehitettäessä.

x

Lukki-kirjastojen koulutusyhteistyötä on tehty valtion rahoituksen turvin jo usean vuoden ajan. Lukki-koulutusyhteistyö on tavoitteellista ja suunnitelmallista. Sen puitteissa myös henkilökunnan koulustarpeita kartoitetaan säännöllisesti ja koulutusta suunnataan osaamisvajeiden korjaamiseksi.

Ks. kohta 8

Kirjaston paras osaaminen käytetään eri palveluita tuotettaessa ja työn sisältöjä kehitettäessä. Koulutusta tarjotaan erityisosaamisen kehittämiseksi

Kokoelmia koskevat laatusuositukset

- | | | | |
|---|---|---|--|
| 34. Uutuushankinnan ja kirjahankinnan määrä on riittävä monipuoliseen ja laajaan tarjontaan. Hankintojen nidemäärä on mitoitettu kunnan kirjaston palveluverkkoon ja käyttäjäkuntaan sekä oletettuun kysyntään nähden sopivaksi. Suhteelliseen hyvään uutuustarjontaan päästään hankkimalla 300 - 400 kirjaa /1 000 asukasta varten. Pieni kunta varmistaa hyvän tarjonnan tätä suuremmalla hankintamäärällä. | x | | Vuonna 2011 hankittiin 342 kirjaa /1000 asukasta Kokoelman kartuttamisessa otetaan huomioon aineiston todennäköinen kysyntä. Kolmea kuukautta pidempiin varausjonoihin puututaan |
| 35. Kysynnän ja tarjonnan kohtaamista seurataan mm. varausten toimitusajoilla. | x | | |
| 36. Kirjaston kokoelmat mielletään osaksi seudullista kokoelmaa, jonka kehittämiseen kaikki kirjastot osallistuvat hankkivina kumppaneina, ei vapaamatkustajana. | x | | |
| 37. Kokoelmien uusiutuminen ja ajankohtaisuus turvataan riittävällä hankinnalla ja säännöllisillä , riittävillä poistoilla. Kansainvälisesti käytetty suositustaso on 8 % . Ajankohtaisuuden takaamiseksi voidaan myös seurata tuoreen, alle 5 vuoden ikäisen aineiston osuutta avokokoelmassa sekä aineiston kiertonopeutta. Kansainvälinen suositustaso tuoreen aineiston osuudeksi avokokoelmassa on 40 %. | | x | Vuonna 2011 aineiston uushankinta oli 6,9 % ja alle 5 vuoden ikäisen aineiston osuus avokokoelmasta oli n. 31 % . Aineiston kierto oli 3 lainaa / nide |
| 38. Lapsille suunnattu kokoelma pidetään lapsia kiinnostavana, monipuolisena ja houkuttelevana hankkimalla riittävästi uutta aineistoa (vähintään 1 lasten- ja nuortenkirja / alle 15-vuotias/ vuosi). | | | Vuonna 2011 hankittiin 6352 lasten- tai nuortenkirjaa 0,9 kirja/ alle 15-vuotias/ vuosi) |
| 39. Aineistoa on tarjolla erilaisissa formaateissa. | x | | |

<p>40. Lehtikokoelman monipuolisuus ja eri käyttäjäryhmien tarpeisiin vastaavuus turvataan riittävällä tilattujen vuosikertojen määrällä. Painettujen lehtien kokoelmaa täydennetään tarjoamalla pääsy lehtiportaaleihin. Peruskokoelman muodostaa vähintään 50 tilattua vuosikertaa. Suuremmissa kirjastoissa moninaiisiin tarpeisiin vastataan suhteuttamalla vuosikertojen määrä asukasmäärään. Laadukkaissa lehtikokoelmissa vuosikertoja on 15–20 kpl / 1 000 asukasta.</p>	x	<p>Vuonna 2011 kirjastoon on tilattiin 13,1 lehtivuosiokertaa/1000 as. Sähköinen sanomalehtipalvelu Epress sekä moninaiset ilmaislehdet täydentävät kirjaston lehtikokoelmaa.</p>
<p>41. Musiikki-, elokuva-, nuotti- yms. aineistojen pieniä kokoelmia uhkaavaa sisällöllistä pirstoutumista estetään ja kokoelmien eheyttä ja erikoistumista edistetään kokoelmapolitiikan linjauksilla ja valinnoilla.</p>	x	<p>Pienten kokoelmien aineistoissa turvaudutaan tarvittaessa Lukki-yhteistyöhön tai Varastokirjastoon.</p>
<p>42. Kokoelmien kehittämistyössä käytetään henkilöstön ja asiakaskunnan erikoisasiantuntemusta.</p>	x	
<p>43. Varastokirjaston kokoelmia käytetään pääsääntöisesti vanhempaa, harvoin kysyttyä aineistoa tarvittaessa.</p>	x	
<p>Kirjastotiloja koskevat laatusuositukset</p>		
<p>44. Kirjasto sijaitsee muiden palvelujen yhteydessä/läheisyydessä ja on luonteva osa toiminnallista kokonaisuutta.</p>	x	<p>ks. kohta 14</p>
<p>45. Tilasuunnittelussa asiakasnäkökulma on kokoelmanäkökulmaa keskeisempi ja esimerkiksi varastotilojen tarvetta on vähennetty kirjastojen yhteistyöllä . Varastoja on avattu asiakkaille.</p>	x	<p>Lukki-kirjastot ovat laatineet yhteiset varastointisäännöt varastoinnin vähentämiseksi.</p>
<p>46. Kirjasto erottuu ympäristöstä selkeästi, viitoitus sinne on kunnossa, sisäänkäynti on selkeä, helposti havaittava ja kaikkien saavutettavissa.</p>	x	
<p>47. Tilat ja erilaiset toiminnot ovat helposti hahmotettavissa ja opastus on selkeä sekä sisällä että ulkotiloissa.</p>	x	<p>Pääkirjastossa on saatavissa opasteita kirjaston käyttöön. Opasteet ovat selkeät.</p>

<p>48. Tilat ovat tehokkaassa käytössä ja niiden yhteiskäyttö on mahdollistettu. Kirjaston tiloja tarjotaan erilaisten tapahtumien käyttöön ja tämä tarjonta on synnyttänyt positiivisen toiminnallisen kierteen. Kulunvalvontajärjestelmien avulla tiettyjen tilojen itsepalvelukäyttö on tehty mahdolliseksi.</p>	x	x	<p>Kirjaston tilat mahdollistavat laajaa yhteiskäyttöä. Yhdistykset ja yksityiset henkilöt voivat varata kirjaston tiloja. Tiloissa voi järjestää tapahtumia, näyttelyitä ja kokouksia. Riskienkartoitukset tehdään vuosittain.</p>
<p>49. Tilojen turvallisuus varmistetaan suunnitelmin ja harjoituksin.</p>	x		
<p>50. Tilojen tehokasta käyttöä edistetään laajoilla ja oikea-aikaisilla aukioloajoilla ja sillä, että osa tiloista voi olla avoinna muita tiloja laajemmin. Kirjaston tiloissa asiakkaiden käytettävissä on langattomat verkot, lainattavia koneita, työskentelyyn sopivia ergonomisia työasemia ja tulostusmahdollisuudet. Tila on muunneltavissa erilaisiin käyttötarkoituksiin.</p>		x	<p>Kirjaston tiloissa ei ole langatonta verkkoa. Kirjastosta voi lainata työasemia, joissa on langaton verkkoyhteys. Muuten tilat ovat muunneltavissa.</p>
<p>51. Esteettömyys ja erilaisten käyttäjien edellyttämä käytön helppous on otettu huomioon noudattamalla Esteetön kirjasto-raportin suosituksia. Saavutettavuutta on kehitetty yhteistyössä asiakasryhmien ja vammaisjärjestöjen kanssa.</p>	x		<p>Pääkirjastorakennus on avattu 31.1.2006. Kulku Virkkalan kirjastosta alakerrassa sijaitsevaan varastoon ei ole ergonominen. Kirjastoauton kokoelman vaihto on työsuojelunäkökulmasta vaarallinen. Sattuminen kirjaston lainaustiski ei ole ergonominen. Pääkirjastossa on museotoimen hallinnoima Linderinsali näyttelyitä varten. Kirjastossa voi järjestää näyttelyitä mm. Käytävägalleriassa, Pähkinässä ja aulassa. Muissakin kirjastoissa järjestetään pienimuotoisia näyttelyitä.</p>
<p>52. Henkilökunnan työtilojen mitoitus on riittävä ja varustus ja kalustus ergonominen. Kirjasto on ajanmukainen ja viihtyisä työpaikka.</p>		x	
<p>53. Uusiin rakennuksiin on hankittu taidetta (prosenttiperiaate). Kirjastotilaa tarjotaan esimerkiksi museoiden kokoelmien esillä pitoon ja mahdollisuuksien mukaan tilaa tarjotaan näyttelyjen järjestämiseen.</p>		x	

54. Tilaa on noin 100 hyötyneliötä / 1 000 asukasta, joka on todettu useissa rakennushankkeissa toimivaksi tilamitoitukseksi. Asukasmäärältään pienissä kunnissa monipuolinen palvelutarjonta edellyttää tilaa yleensä tätä enemmän.

x

Kirjastossa on 106,6 hyötyneliötä / 1000 asukasta. Pääkirjaston suunnittelussa on otettu huomioon erilaisia äänivyöhykkeitä, mm. lukusali ja kotiseutukokoelma ovat rauhallisia alueita. Mäntynummen kirjastotilojen suunnittelussa asia on huomioitu mahdollisuuksien mukaan.

55. Suunnittelun ja akustisten ratkaisujen avulla kirjastoon on luotu erilaisia äänivyöhykkeitä, myös hiljaista tilaa, ja valaistus on muunneltavissa tilanteen mukaan.

x

56. Kalustuksen uusimisesta on huolehdittu, kalustus houkuttelee viihtymiseen, opiskeluun ja työntekoon.

x

57. Tilojen toimivuus arvioidaan säännöllisesti.

x

58. Kaikissa ratkaisuissa on otettu huomioon kestävä kehitys.

x

	toteutuu	ei toteutuu osittain	toteudu lainkaan	Kommentteja
<p>Kirjasto: Nummi-Pusulan kunnankirjasto</p> <p>Hyvässä kirjastossa / laadukkaita kirjastopalveluja tarjoavassa kunnassa...</p> <p>Kunnan palvelulupaus</p>				
<p>1. Kirjaston mahdollisuudet kuntalaisten hyvinvoinnin ja viihtyvyyden lisääjänä, elinikäisen oppimisen mahdollistajana ja syrjäytymisen ehkäisijänä tiedostetaan ja käytetään hyväksi. Sektorirajat ylittävä, kunnan sisäinen yhteistyö on sujuvaa ja kirjasto on mukana esimerkiksi hyvinvoinnin, oppimisen ja kulttuurin prosessien kehittämisessä.</p>	X			
<p>2. Palvelujen saatavuutta tarkastellaan myös alueellisesti yli kuntarajojen. Saatavuuden tai laadun parantamiseksi toimitaan alueellisesti ja seudullisesti tai poikkihallinnollisesti palveluverkoissa. Yhteistyöstä on selkeät sopimukset ja kustannusvastuut on määriteltä.</p>	X			
<p>3. Kirjastotoimintaan on käytettävissä määrärahat, jotka ovat vähintään yleisten kirjastojen valtionosuuden perusteena olevan asukaskohtaisen perushinnan tasoiset (v. 2011 tae 55,50 euroa). Rahoitustasolla, joka vastaa 1–1,5 prosenttia kunnan käyttökuluista, turvataan laadukkaiden palvelujen tarjonta ja uusiutuvan kokoelman ylläpito.</p>	X			Nummi-Pusulan kirjasto kuuluu LUKKI-kimppaan. Myös koulujen ja päiväkotien kanssa on yhteistoimintaa Kirjaston toimintakulut vuoden 2012 talousarviossa ovat n.45 €/asukas. Kirjaston osuus talousarviosta on 0,73 % Ruotsinkielisten osuus asukkaista oli 2010 1,4 %. Ruotsinkielisten kirjojen osuus kokoelmasta on 0,46,%, hankinnoista 1,3 % ja lainoista 0,1 %
<p>4. Suomen-, ruotsin- ja saamenkielisten palveluista huolehditaan tasavertaisin perustein ja myös muiden kieliryhmien tarpeet otetaan huomioon. Kunnan monikulttuurisuus näkyy kirjastossa.</p>	X			
<p>5. Kirjastotoimen hallinto on järjestetty niin, että päätöksenteossa on käytettävissä kirjastotoimen paras asiantuntemus ja osaaminen.</p>	X			
<p>6. Tilaaja-tuottajamalleissa on huolehdittu tilaajan kirjastotoimen asiantuntemuksesta.</p>			X	ei käytössä
<p>7. Kirjastoalan työpaikkojen vetovoimasta huolehditaan ja rekrytoinneilla haetaan parasta kirjaston kehittämisessä tarvittavaa</p>				

osaamista.

X

8. Kunta huolehtii siitä, että kirjastohenkilöstö ja kirjastotoimen johtotehtävissä työskentelevä henkilöstö osallistuu riittävästi suunnitelmalliseen täydennyskoulutukseen (vähintään 6 koulutuspäivää / hlö / vuosi).

X

Viime vuonna keskim. 4,5 koulutuspäivää/henkilö

9. Kunnan kirjastotointa arvioidaan paikallisesta toimintaympäristöstä lähtien, ennakoiden ja pitkäaikaiset vaikutukset huomioon ottaen.

Kirjastopalvelut ovat mukana kuntalaiskyselyissä.

X

10. Palvelujen kehittämiseen osallistuminen on tehty kuntalaisille ja kirjaston asiakkaille helpoksi. Siihen innostetaan ja palautejärjestelmiä kehitetään.

X

11. Kunnan sisäisten menojen vyöryttäminen on läpinäkyvää ja kirjasto voi toimia kustannustietoisesti.

X

12. Kirjaston palvelu- ja kustannusrakennetta, tuloksellisuutta, tuottavuutta ja laatua seurataan monipuolisilla indikaattoreilla. Keskeisinä mittareina palvelutuotannon osalta ylläpitäjä seuraa asukaskohtaista fyysisten käyntien, verkkokäyntien, lainausten, kirjastoaineistokulujen ja toimintakulujen määrää. Indikaattoreita muodostetaan käyttäjäkokemuksille (kuntalais- ja asiakaskyselyissä ilmaistu palaute) ja palvelujen uusille muodoille (esimerkiksi tapahtumatuotanto, kirjastojen monipalveluluonne).

X

Kirjastosa on palautelaatikko. Asiakaskysely järjestettiin viimeksi 2010.

Palveluja ja niiden käyttöä koskevat suositukset

13. Kirjaston palvelutarjonta on monipuolinen ja siihen sisältyy aineisto- ja verkkopalvelujen lisäksi muita palveluja kuten sisältöjä esiintuovia palveluja ja tapahtumia. Kokeilevat, uudet palvelumuodot täydentävät perinteisempiä palveluja. Erityisesti laajennettuja palveluja tuotetaan yhteistyössä muiden toimijoiden ja asiakkaiden kanssa.

X

Yhdessä muiden LUKKI_kirjastojen kanssa kirjasto tarjoaa asiakkaiden käyttöön Naxos-musiikkikirjaston, Epress-sanomalehtitietokannan sekä Elias-kirjailijatietokannan. Satutunteja toteutetaan yksityisten vapaaehtoisten

14. Palvelut on tehty helposti saavutettaviksi. Suurimmalla osalla kunnan asukkaista on matkaa kirjastoon alle 2 kilometriä tai kirjastoon on hyvät liikenneyhteydet ja matkustusaika on kohtuullinen (alle puoli tuntia). Kävelymatka on lapsille kohtuullinen ja turvallinen. Kirjastoautossa asioivilla on matkaa auton pysäkille alle kilometri. Kirjastopalveluja tarjotaan myös kotipalveluna ja muiden erityisjärjestelyjen avulla.

x

15. Palvelutarjonnassa ja markkinoissa käytetään hyödyksi seudullista yhteistyötä ja kirjastoille keskitetyksi tuotettuja palveluja.

x

16. Laajat aukioloajat edistävät kirjastonkäyttöä . Kirjastot ovat avoinna arkisin,iltais in ja palveluja voidaan käyttää myös viikonloppuisin. Asiakaskyselyissä vähintään 80 % vastaajista on tyytyväisiä aukioloaikoihin. Palvelujen tarjontaan kokeillaan erilaisia malleja (esimerkiksi ajoittaista aukioloa pelkällä itsepalvelulla).

X

17. Maksuttomien peruspalvelujen lisäksi asiakkaille on tarjolla maksullisia erikoispalveluja (esim. kirjojen kotiin toimituksia).

X

ja MLL:n avulla.
Kunnassa on kaksi kirjastopistettä ja kirjastoauto, mutta pinta-alaltaan suuressa kunnassa matkat ovat silti pitkiä. Erityisjärjestelyihin ei ole ollut resurssien puutteen takia mahdollisuuksia.

Pääkirjasto on ollut avoinna lauantaisin.
Asiakaskyselyissä on toivottu lisää aukioloaikoja, mutta henkilöstöä on niin vähän että nykyisetkin aukioloajat on vaikeaa ylläpitää.

<p>18. Kirjastossa asiakas on tervetullut. Palveluja kehitetään asiakasnäkökulmasta ja yhdessä asiakkaiden kanssa. Henkilökunnan asiakaspalvelutaitoihin ja palveluasenteeseen on kiinnitetty huomiota. Kuntalaisiin ja asiakaskuntaan pidetään yhteyttä eri keinoin. Asiakkaiden kokemasta palvelun laadusta ollaan kiinnostuneita (näkyviksi tehdyt palautemahdollisuudet). Asiakkaiden ja myös ei-asiakkaiden mielipiteitä kirjasto kartoittaa osallistumalla kuntalaiskyselyyn tai tekemällä kirjastojen vakioidun asiakaskyselyn 2 – 3 vuoden välein. Myös lasten ja nuorten mielipiteitä on kartoitettu ja kuultu. Asiakaskyselyissä vähintään 80 % asiakkaista ilmoittaa olevansa palveluihin tyytyväisiä.</p>	X	
<p>19. Lainauksen ja palautuksen voi hoitaa itsepalveluna automaattien avulla ja henkilökohtaista asiakaspalvelua saa helposti erottuvalta ja tavoitettavalta henkilökunnalta. Henkilökuntaa on jalkautuneena asiakkaiden joukkoon.</p>	X	<p>Automaatteja ei ole, mutta henkilökunta on helposti tavoitettavaa. Kirjasto tiedottaa nettisivuillaan ja tarvittaessa paikallislehdissä. Kirjastoauto on Facebookissa,</p>
<p>20. Kirjasto markkinoi ja tiedottaa palveluistaan säännöllisesti ja eri medioita käyttäen ja erilaisiin tilaisuuksiin ja tapahtumiin jalkautuneena. Kirjasto toimii verkostuneesti ja on läsnä virtuaalisissa verkoissa ja sosiaalisessa mediassa.</p>	X	
<p>21. Lapsille lukemisesta ja muista kirjastosta saatavista palveluista on tehty houkuttelevia päiväkotien ja koulujen kanssa tehtävän yhteistyön avulla. Koululaisten selkeä valtaosa on kirjaston asiakkaina ja kirjastonkäytön / tiedonhallintataitojen opetus sisältyy kunnan opetussuunnitelmaan. Lapsille ja nuorille suunnataan omat asiakaskyselyt.</p>	X	
<p>22. Nuorten palveluja on kehitetty yhteistyössä nuorisotoimen ja nuorten itsensä kanssa. Nuorten erityistarpeita on otettu huomioon tilojen suunnittelussa ja varustamisessa sekä palvelutarjonnassa.</p>	X	
<p>23. Laadukkaiden kirjastopalvelujen käyttö on osa ihmisten arkipäivää, työntekoa ja vapaa-aikaan niin, että palveluja käyttää 80 % kuntalaisista. Aktiivikäyttäjiä on vähintään puolet kuntalaisista. Hyvässä kirjastossa fyysisiä käyntejä on 10 kpl /asukas / vuosi, lainauksia 20 lainaa / asukas / vuosi, verkkoasiointitapahtumia 10 / asukas / vuosi).</p>	X	<p>2011 oli fyysisiä käyntejä 6,2/asukas, lainauksia 9,6/asukas ja verkkoasiointitapahtumia 1,4/asukas. Aktiivikäyttäjiä n. 1/4 asukkaista.</p>

Henkilöstöä ja osaamista koskevat suositukset

24.	Riittävä henkilöstömitoitus ja osaamistaso turvaavat eri asiakas- ja kieliryhmien tarvitsemat sekä erikoistumista edellyttävät palvelut. Erikoistehtävien (esim. lastenkirjastotyö, musiikkikirjastotyö, ikääntyneiden palvelut, koulu- ja oppilaitosyhteistyö, verkkopalvelut ja e-aineistot) edellyttämä asiantuntemus voidaan varmistaa pienemmissä kunnissa kuntien välisen sopimus pohjaisen yhteistyön avulla.	x	Omat resurssit eivät ole riittävät, Lukki-yhteistyö on kuitenkin mahdollistanut enemmän palvelua.
25.	Kirjaston henkilöstömäärä on kunnan kokoon ja rakenteeseen, kirjaston palveluverkkoon, tehtäviin sekä laajenevaan ja muuttuvaan palvelutarjontaan nähden oikein mitoitettu.	X	Henkilötyövuosia on 0,57/1000 as. Koska nämä jakautuvat kolmeen pisteeseen, ei rutiinitehtävien lisäksi jää juuri aikaa. Seutuyhteistyöstä on ollut apua jonkin verran. Pusulan kirjastossa on jatkuvasti vain yksi henkilö, samoin pääkirjastossa lauantaisin ja usein muulloinkin, lomien ja sairauspoissaolojen aikana.
26.	Keskitettyjen palvelujen hyödyntäminen ja seudullisen yhteistyön tarjoamat mahdollisuudet otetaan henkilöstösuunnittelussa huomioon. Laadukkaita palveluja pystytään varmimmin tuottamaan ja jatkuvasti kehittämään, jos henkilöstömäärä on vähintään 0,8-1 henkilötyövuotta / 1 000 asukasta.	X	
27.	Palvelutuotannon sujuvuus ja kehittämismahdollisuudet, jaksaminen ja turvallisuusasiat on varmistettu sillä, että kirjaston yksittäisessä toimipisteessä henkilöstöä on enemmän kuin yksi.	X	
28.	Henkilöstön markkinointi-, tapahtumatuotanto- ja projektiosaamista käytetään ajanmukaisten palvelujen kehittämiseen.	x	
29.	Henkilöstön osaamisen kehittäminen on tärkeä ja tunnustettu johtamisen osa-alue.	X	
30.	Osaamistarpeita kartoitetaan säännöllisesti ja havaittuja osaamisvajeita korjataan. Osaamista kehitetään tavoitteellisella täydennyskoulutuksella. Henkilöstölle on tarjolla erilaisia		Yhteistyö LUKKI-kirjastojen kanssa auttaa tässä.

oppimismahdollisuuksia (tasot, menetelmät, aika- ja paikkariippumattomat sovellukset).

31. Henkilöstön osaamisen ylläpito ja kehittäminen turvataan varaamalla siihen riittävästi rahaa ja aikaa (vähintään 6 päivää / htv).

32. Täydennyskoulutusmahdollisuuksia tarjotaan koko henkilöstölle ja täydennyskoulutukseen osallistuvan henkilöstön osuutta seurataan.

33. Henkilöstöä kannustetaan osaamisportfolion ylläpitoon ja osaamisen lisääntyminen otetaan huomioon työn sisältöjä kehitettäessä.

X

X

X

X

vuonna2011 4,5/htv

Kokoelmia koskevat laatusuositukset

34. Uutuushankinnan ja kirjahankinnan määrä on riittävä monipuoliseen ja laajaan tarjontaan. Hankintojen nidemäärä on mitoitettu kunnan kirjaston palveluverkkoon ja käyttäjäkuntaan sekä oletettuun kysyntään nähden sopivaksi. Suhteelliseen hyvään uutuustarjontaan päästään hankkimalla 300 - 400 kirjaa /1 000 asukasta varten. Pieni kunta varmistaa hyvän tarjonnan tätä suuremmalla hankintamäärällä.

35. Kysynnän ja tarjonnan kohtaamista seurataan mm. varausten toimitusajoilla.

36. Kirjaston kokoelmat mielletään osaksi seudullista kokoelmaa, jonka kehittämiseen kaikki kirjastot osallistuvat hankkivina kumppaneina, ei vapaamatkustajana.

37. Kokoelmien uusiutuminen ja ajankohtaisuus turvataan riittävällä hankinnalla ja säännöllisillä , riittäväillä poistoilla. Kansainvälisesti käytetty suositustaso on 8 % . Ajankohtaisuuden takaamiseksi voidaan myös seurata tuoreen, alle 5 vuoden ikäisen aineiston osuutta avokokoelmassa sekä aineiston kiertonopeutta. Kansainvälinen suositustaso tuoreen aineiston osuudeksi avokokoelmassa on 40 %.

X

x

X

X

v.2011 195/1000 as.

Tätähän ollaan tekemässä

38. Lapsille suunnattu kokoelma pidetään lapsia kiinnostavana, monipuolisena ja houkuttelevana hankkimalla riittävästi uutta aineistoa (vähintään 1 lasten- ja nuortenkirja / alle 15-vuotias/ vuosi).

X

Tämä on selvittämättä

39.	Aineistoa on tarjolla erilaisissa formaateissa.	X	
40.	Lehtikokoelman monipuolisuus ja eri käyttäjäryhmien tarpeisiin vastaavuus turvataan riittävällä tilattujen vuosikertojen määrällä. Painettujen lehtien kokoelmaa täydennetään tarjoamalla pääsy lehtiportaaleihin. Peruskokoelman muodostaa vähintään 50 tilattua vuosikertaa. Suuremmissa kirjastoissa moninaisesti tarpeisiin vastataan suhteuttamalla vuosikertojen määrä asukasmäärään. Laadukkaissa lehtikokoelmissa vuosikertoja on 15–20 kpl / 1 000 asukasta.	X	Kolmeen pisteeseen on tilattu yhteensä 102 lehtivuosisikertaa. Lisäksi Epress-palvelu ja runsaasti ilmaislehtiä. Musiikkiaänitteiden suhteen ollaan lähes täysin seutulainojen varassa. DVD-levyjen suhteen pyritään parantamaan kokoelman kehittymistä.
41.	Musiikki-, elokuva-, nuotti- yms. aineistojen pieniä kokoelmia uhkaavaa sisällöllistä pirstoutumista estetään ja kokoelmien eheyttä ja erikoistumista edistetään kokoelmapolitiikan linjauksilla ja valinnoilla.	x	
42.	Kokoelmien kehittämistyössä käytetään henkilöstön ja asiakaskunnan erikoisasiantuntemusta.	X	
43.	Varastokirjaston kokoelmia käytetään pääsääntöisesti vanhempaa, harvoin kysyttyä aineistoa tarvittaessa.	X	
Kirjastotiloja koskevat laatusuositukset			
44.	Kirjasto sijaitsee muiden palvelujen yhteydessä/läheisyydessä ja on luonteva osa toiminnallista kokonaisuutta.	X	
45.	Tilasuunnittelussa asiakasnäkökulma on kokoelmanäkökulmaa keskeisempi ja esimerkiksi varastotilojen tarvetta on vähennetty kirjastojen yhteistyöllä . Varastoja on avattu asiakkaille.	X	
46.	Kirjasto erottuu ympäristöstä selkeästi, viitoitus sinne on kunnossa, sisäänkäynti on selkeä, helposti havaittava ja kaikkien saavutettavissa.	X	
47.	Tilat ja erilaiset toiminnot ovat helposti hahmotettavissa ja opastus on selkeä sekä sisällä että ulkotiloissa.	X	
48.	Tilat ovat tehokkaassa käytössä ja niiden yhteiskäyttö on mahdollistettu. Kirjaston tiloja tarjotaan erilaisten tapahtumien käyttöön ja tämä tarjonta on synnyttänyt positiivisen toiminnallisen kierteen. Kulunvalvontajärjestelmien avulla tiettyjen tilojen itsepalvelukäyttö on tehty	X	Kaikki eivät tosin huomaa ensimmäisellä kerralla pääkirjaston alaovea. taiteilijoiden, harrasturyhmien ja kerhojen näyttelyitä on järjestetty, kerhotoimintaa muutenkin

mahdolliseksi.

49. Tilojen turvallisuus varmistetaan suunnitelmin ja harjoituksin.

X

on jonkin verran.

50. Tilojen tehokasta käyttöä edistetään laajoilla ja oikea-aikaisilla aukioloajoilla ja sillä, että osa tiloista voi olla avoinna muita tiloja laajemmin. Kirjaston tiloissa asiakkaiden käytettävissä on langattomat verkot, lainattavia koneita, työskentelyyn sopivia ergonomisia työasemia ja tulostusmahdollisuudet. Tila on muunneltavissa erilaisiin käyttötarkoituksiin.

X

Työasemia on, ei mitenkään erityisen ergonomisia, ja tulostusmahdollisuus.

51. Esteettömyys ja erilaisten käyttäjien edellyttämä käytön helppous on otettu huomioon noudattamalla Esteetön kirjasto-raportin suosituksia. Saavutettavuutta on kehitetty yhteistyössä asiakasryhmien ja vammaisjärjestöjen kanssa.

X

Pusulan kirjastossa työtilat sekä sosiaaliset tilat ovat ahtaat. Pääkirjastossa riittävät; eivät erityisen viihtyisät.

52. Henkilökunnan työtilojen mitoitus on riittävä ja varustus ja kalustus ergonominen. Kirjasto on ajanmukainen ja viihtyisä työpaikka.

X

53. Uusiin rakennuksiin on hankittu taidetta (prosenttiperiaate). Kirjastotilaa tarjotaan esimerkiksi museoiden kokoelmien esillä pitoon ja mahdollisuuksien mukaan tilaa tarjotaan näyttelyjen järjestämiseen.

X

54. Tilaa on noin 100 hyötyneliötä / 1 000 asukasta, joka on todettu useissa rakennushankkeissa toimivaksi tilamitoitukseksi.

Asukasmäärältään pienissä kunnissa monipuolinen palvelutarjonta edellyttää tilaa yleensä tätä enemmän.

X

neliömäärä toteutuu suunnilleen
Voihan sitä valaistusta tietenkin vähentää;
Pusulassa ehkä vähän erillisempiä tiloja. Mutta äänet kyllä kuuluvat.
On siitä huolta kannettu.
Pusulan lastenosasto on saanut kehuja.
Pääkirjastossa on erillisiä

55. Suunnittelun ja akustisten ratkaisujen avulla kirjastoon on luotu erilaisia äänivyöhykkeitä, myös hiljaista tilaa, ja valaistus on muunneltavissa tilanteen mukaan.

X

56. Kalustuksen uusimisesta on huolehdittu, kalustus houkuttelee viihtymiseen, opiskeluun ja työntekoon.

x

- 57. Tilojen toimivuus arvioidaan säännöllisesti.
- 58. Kaikissa ratkaisuisa on otettu huomioon kestävä kehitys.

X
X

pöytiä; on niitä käytetty
opiskeluun toisinaan.

Kirjasto: Vihdin kunnankirjasto

		ei	
	toteutuu	toteudu	
toteutuu	osittain	lainkaan	Kommentteja

**Hyvässä kirjastossa / laadukkaita kirjastopalveluja tarjoavassa kunnassa...
Kunnan palvelulupaus**

**Yleisten kirjastojen laatusuositus / OKM, 2010 (muok. Antti Karhos,
Karkkila)**

- | | | |
|---|---|---|
| 1. Kirjaston mahdollisuudet kuntalaisten hyvinvoinnin ja viihtyvyyden lisääjänä, elinikäisen oppimisen mahdollistajana ja syrjäytymisen ehkäisijänä tiedostetaan ja käytetään hyväksi. Sektorirajat ylittävä, kunnan sisäinen yhteistyö on sujuvaa ja kirjasto on mukana esimerkiksi hyvinvoinnin, oppimisen ja kulttuurin prosessien kehittämisessä. | x | |
| 2. Palvelujen saatavuutta tarkastellaan myös alueellisesti yli kuntarajojen. Saatavuuden tai laadun parantamiseksi toimitaan alueellisesti ja seudullisesti tai poikkihallinnollisesti palveluverkoissa. Yhteistyöstä on selkeät sopimukset ja kustannusvastuut on määritelty. | x | |
| 3. Kirjastotoimintaan on käytettävissä määrärahat, jotka ovat vähintään yleisten kirjastojen valtiosuuden perusteena olevan asukaskohtaisen perushinnan tasoiset (v. 2011 tae 55,50 euroa). Rahoitustasolla, joka vastaa 1–1,5 prosenttia kunnan käyttökuluista, turvataan laadukkaiden palvelujen tarjonta ja uusiutuvan kokoelman ylläpito. | x | 54,96/asukas |
| 4. Suomen-, ruotsin- ja saamenkielisten palveluista huolehditaan tasavertaisin perustein ja myös muiden kieliryhmien tarpeet otetaan huomioon. Kunnan monikulttuurisuus näkyy kirjastossa. | x | |
| 5. Kirjastotoimen hallinto on järjestetty niin, että päätöksenteossa on käytettävissä kirjastotoimen paras asiantuntemus ja osaaminen. | x | |
| 6. Tilaaja-tuottajamalleissa on huolehdittu tilaajan kirjastotoimen asiantuntemuksesta. | x | Ei täydellinen tilaaja-tuottajamalli. |
| 7. Kirjastoalan työpaikkojen vetovoimasta huolehditaan ja rekrytoinneilla haetaan parasta kirjaston kehittämisessä tarvittavaa osaamista. | x | Palkkaus huono.
Pääkaupunkiseutu edellä. |
| 8. Kunta huolehtii siitä, että kirjastohenkilöstö ja kirjastotoimen johtotehtävissä työskentelevä henkilöstö osallistuu riittävästi suunnitelmalliseen täydennyskoulutukseen (vähintään 6 koulutuspäivää / hlö / vuosi). | x | |

9. Kunnan kirjastotointa arvioidaan paikallisesta toimintaympäristöstä lähtien, ennakoiden ja pitkäaikaiset vaikutukset huomioon ottaen. Kirjastopalvelut ovat mukana kuntalaiskyselyissä. X
10. Palvelujen kehittämiseen osallistuminen on tehty kuntalaisille ja kirjaston asiakkaille helpoksi. Siihen innostetaan ja palautejärjestelmiä kehitetään. X
11. Kunnan sisäisten menojen vyöryttäminen on läpinäkyvää ja kirjasto voi toimia kustannustietoisesti. X
12. Kirjaston palvelu- ja kustannusrakennetta, tuloksellisuutta, tuottavuutta ja laatua seurataan monipuolisilla indikaattoreilla. Keskeisinä mittareina palvelutuotannon osalta ylläpitäjä seuraa asukaskohtaista fyysisten käyntien, verkkokäyntien, lainausten, kirjastoaineistokulujen ja toimintakulujen määrää. Indikaattoreita muodostetaan käyttäjäkokemuksille (kuntalais- ja asiakaskyselyissä ilmaistu palaute) ja palvelujen uusille muodoille (esimerkiksi tapahtumatuotanto, kirjastojen monipalveluluonne). X

Palveluja ja niiden käyttöä koskevat suositukset

13. Kirjaston palvelutarjonta on monipuolinen ja siihen sisältyy aineisto- ja verkkopalvelujen lisäksi muita palveluja kuten sisältöjä esiintuovia palveluja ja tapahtumia. Kokeilevat, uudet palvelumuodot täydentävät perinteisempiä palveluja. Erityisesti laajennettuja palveluja tuotetaan yhteistyössä muiden toimijoiden ja asiakkaiden kanssa. X
14. Palvelut on tehty helposti saavutettaviksi. Suurimmalla osalla kunnan asukkaista on matkaa kirjastoon alle 2 kilometriä tai kirjastoon on hyvät liikenneyhteydet ja matkustusaika on kohtuullinen (alle puoli tuntia). Kävelymatka on lapsille kohtuullinen ja turvallinen. Kirjastoautossa asioivilla on matkaa auton pysäkillle alle kilometri. Kirjastopalveluja tarjotaan myös kotipalveluna ja muiden erityisjärjestelyjen avulla. X Iso kunta, ei mahdollista palvella kaikkia.
15. Palvelutarjonnassa ja markkinoissa käytetään hyödyksi seudullista yhteistyötä ja kirjastoille keskitetyksi tuotettuja palveluja. X Lukki, Kuuma-kunnat, kirjastoyhteistyöt.

<p>16. Laajat aukioloajat edistävät kirjastonkäyttöä . Kirjastot ovat avoinna arkisin,iltaisain ja palveluja voidaan käyttää myös viikonloppuisin. Asiakaskyselyissä vähintään 80 % vastaajista on tyytyväisiä aukioloaikoihin. Palvelujen tarjontaan kokeillaan erilaisia malleja (esimerkiksi ajoittaista aukioloa pelkällä itsepalvelulla).</p>	x	Ei mahdollisuutta laajoihin aukioloihin nyt.
<p>17. Maksuttomien peruspalvelujen lisäksi asiakkaille on tarjolla maksullisia erikoispalveluja (esim. kirjojen kotiin toimituksia).</p>	x	Kaukopalvelu (erikoispalvelu?)
<p>18. Kirjastossa asiakas on tervetullut. Palveluja kehitetään asiakasnäkökulmasta ja yhdessä asiakkaiden kanssa. Henkilökunnan asiakaspalvelutaitoihin ja palveluasenteeseen on kiinnitetty huomiota. Kuntalaisiin ja asiakaskuntaan pidetään yhteyttä eri keinoin. Asiakkaiden kokemasta palvelun laadusta ollaan kiinnostuneita (näkyviksi tehdyt palautemahdollisuudet). Asiakkaiden ja myös ei-asiakkaiden mielipiteitä kirjasto kartoittaa osallistumalla kuntalaiskyselyyn tai tekemällä kirjastojen vakioidun asiakaskyselyn 2 – 3 vuoden välein. Myös lasten ja nuorten mielipiteitä on kartoitettu ja kuultu. Asiakaskyselyissä vähintään 80 % asiakkaista ilmoittaa olevansa palveluihin tyytyväisiä.</p>	x	Voisi olla enemmänkin. Asia esillä.
<p>19. Lainauksen ja palautuksen voi hoitaa itsepalveluna automaattien avulla ja henkilökohtaista asiakaspalvelua saa helposti erottuvalta ja tavoitettavalta henkilökunnalta. Henkilökuntaa on jalkautuneena asiakkaiden joukkoon.</p>	x	Kirkonkylällä ei palautusautomaattia.
<p>20. Kirjasto markkinoi ja tiedottaa palveluistaan säännöllisesti ja eri medioita käyttäen ja erilaisiin tilaisuuksiin ja tapahtumiin jalkautuneena. Kirjasto toimii verkostuneesti ja on läsnä virtuaalisissa verkoissa ja sosiaalisessa mediassa.</p>	x	
<p>21. Lapsille lukemisesta ja muista kirjastosta saatavista palveluista on tehty houkuttelevia päiväkotien ja koulujen kanssa tehtävän yhteistyön avulla. Koululaisten selkeä valtaosa on kirjaston asiakkaina ja kirjastonkäytön / tiedonhallintataitojen opetus sisältyy kunnan opetussuunnitelmaan. Lapsille ja nuorille suunnataan omat asiakaskyselyt.</p>	x	Omia asiakaskyselyitä ei ole.
<p>22. Nuorten palveluja on kehitetty yhteistyössä nuorisotoimen ja nuorten itsensä kanssa. Nuorten erityistarpeita on otettu huomioon tilojen suunnittelussa ja varustamisessa sekä palvelutarjonnassa.</p>	x	

<p>23. Laadukkaiden kirjastopalvelujen käyttö on osa ihmisten arkipäivää, työntekoa ja vapaa-aikaan niin, että palveluja käyttää 80 % kuntalaisista. Aktiivikäyttäjiä on vähintään puolet kuntalaisista. Hyvässä kirjastossa fyysisiä käynnejä on 10 kpl /asukas / vuosi, lainauksia 20 lainaa / asukas / vuosi, verkkoasiointitapahtumia 10 / asukas / vuosi).</p>	x	<p>Fyysiset käynnit 9,67/asukas; Lainaus 18,23 lainaa/asukas;</p>
---	---	---

Henkilöstöä ja osaamista koskevat suositukset

<p>24. Riittävä henkilöstömitoitus ja osaamistaso turvaavat eri asiakas- ja kieliryhmien tarvitsemat sekä erikoistumista edellyttävät palvelut. Erikoistehtävien (esim. lastenkirjastotyö, musiikkikirjastotyö, ikääntyneiden palvelut, koulu- ja oppilaitosyhteistyö, verkkopalvelut ja e-aineistot) edellyttämä asiantuntemus voidaan varmistaa pienemmissä kunnissa kuntien välisen sopimus pohjaisen yhteistyön avulla.</p>	x	<p>Hlökunnan määrä vähentynyt.</p>
<p>25. Kirjaston henkilöstömäärä on kunnan kokoon ja rakenteeseen, kirjaston palveluverkkoon, tehtäviin sekä laajenevaan ja muuttuvaan palvelutarjontaan nähden oikein mitoitettu.</p>	x	<p>Henkilöstömäärä pieni. Johtaja myös kulttuuritoimenjohtaja.</p>
<p>26. Keskitettyjen palvelujen hyödyntäminen ja seudullisen yhteistyön tarjoamat mahdollisuudet otetaan henkilöstösuunnittelussa huomioon. Laadukkaita palveluja pystytään varmimmin tuottamaan ja jatkuvasti kehittämään, jos henkilöstömäärä on vähintään 0,8-1 henkilötyövuotta / 1 000 asukasta.</p>	x	<p>0,44 htv/1000 asukasta v. 2011</p>
<p>27. Palvelutuotannon sujuvuus ja kehittämismahdollisuudet, jaksaminen ja turvallisuusasiat on varmistettu sillä, että kirjaston yksittäisessä toimipisteessä henkilöstöä on enemmän kuin yksi.</p>	x	<p>Erityisosaamista hyödynnetään sen mukaan mitä on käytettävissä ja ehditään perustöiden lisäksi. Myös palkkakysymys?</p>
<p>28. Henkilöstön markkinointi-, tapahtumatuotanto- ja projektiosaamista käytetään ajanmukaisten palvelujen kehittämiseen.</p>	x	

29. Henkilöstön osaamisen kehittäminen on tärkeä ja tunnustettu johtamisen osa-alue.	x	Koulutus, sisäinen ja ulkoinen. Kehityskeskustelut. Työtehtäviä tarkistetaan. Työssä oppiminen.
30. Osaamistarpeita kartoitetaan säännöllisesti ja havaittuja osaamisvajeita korjataan. Osaamista kehitetään tavoitteellisella täydennyskoulutuksella. Henkilöstölle on tarjolla erilaisia oppimismahdollisuuksia (tasot, menetelmät, aika- ja paikkariippumattomat sovellukset).	x	Lukki-koulutus suunnitelmallista. Lisäksi muuta koulutusta.
31. Henkilöstön osaamisen ylläpito ja kehittäminen turvataan varaamalla siihen riittävästi rahaa ja aikaa (vähintään 6 päivää / htv).	x	Koulutukseen pääsee hyvin.
32. Täydennyskoulutusmahdollisuuksia tarjotaan koko henkilöstölle ja täydennyskoulutukseen osallistuvan henkilöstön osuutta seurataan.	x	
33. Henkilöstöä kannustetaan osaamisportfolion ylläpitoon ja osaamisen lisääntyminen otetaan huomioon työn sisältöjä kehitettäessä.	x	Osaamista käytetään laajasti ja koulutusta saadaan.

Kokoelmia koskevat laatusuositukset

34. Uutuushankinnan ja kirjahankinnan määrä on riittävä monipuoliseen ja laajaan tarjontaan. Hankintojen nidemäärä on mitoitettu kunnan kirjaston palveluverkkoon ja käyttäjäkuntaan sekä oletettuun kysyntään nähden sopivaksi. Suhteelliseen hyvään uutuustarjontaan päästään hankkimalla 300 - 400 kirjaa /1 000 asukasta varten. Pieni kunta varmistaa hyvän tarjonnan tätä suuremmalla hankintamäärällä.	x	V. 2011 hankinta 371,90/1000 asukasta. Uutuustarjontaa lisätään kysyntää enemmän vastaavaksi.
---	---	---

35.	Kysynnän ja tarjonnan kohtaamista seurataan mm. varausten toimitusajoilla.		x	Voidaan parantaa.
36.	Kirjaston kokoelmat mielletään osaksi seudullista kokoelmaa, jonka kehittämiseen kaikki kirjastot osallistuvat hankkivina kumppaneina, ei vapaamatkustajana.		x	Voidaan lisätä.
37.	Kokoelmien uusiutuminen ja ajankohtaisuus turvataan riittävällä hankinnalla ja säännöllisillä , riittävillä poistoilla. Kansainvälisesti käytetty suositustaso on 8 % . Ajankohtaisuuden takaamiseksi voidaan myös seurata tuoreen, alle 5 vuoden ikäisen aineiston osuutta avokokoelmassa sekä aineiston kiertonopeutta. Kansainvälinen suositustaso tuoreen aineiston osuudeksi avokokoelmassa on 40 %.		x	Poistot 8,61 %.
38.	Lapsille suunnattu kokoelma pidetään lapsia kiinnostavana, monipuolisena ja houkuttelevana hankkimalla riittävästi uutta aineistoa (vähintään 1 lasten- ja nuortenkirja / alle 15-vuotias/ vuosi).		x	1 kirja/alle 15-vuotias/vuosi ei toteudu
39.	Aineistoa on tarjolla erilaisissa formaateissa.	x		
40.	Lehtikokoelman monipuolisuus ja eri käyttäjäryhmien tarpeisiin vastaavuus turvataan riittävällä tilattujen vuosikertojen määrällä. Painettujen lehtien kokoelmaa täydennetään tarjoamalla pääsy lehtiportaaleihin. Peruskokoelman muodostaa vähintään 50 tilattua vuosikertaa. Suuremmissa kirjastoissa moninaisesti tarpeisiin vastataan suhteuttamalla vuosikertojen määrä asukasmäärään. Laadukkaissa lehtikokoelmissa vuosikertoja on 15–20 kpl / 1 000 asukasta.		x	14,27/1000 asukasta
41.	Musiikki-, elokuva-, nuotti- yms. aineistojen pieniä kokoelmia uhkaavaa sisällöllistä pirstoutumista estetään ja kokoelmien eheyttä ja erikoistumista edistetään kokoelmapolitiikan linjauksilla ja valinnoilla.	x		
42.	Kokoelmien kehittämissä käytetään henkilöstön ja asiakaskunnan erikoisasantuntemusta.		x	Voi vielä lisätä.
43.	Varastokirjaston kokoelmia käytetään pääsääntöisesti vanhempaa, harvoin kysyttyä aineistoa tarvittaessa.		x	

Kirjastotiloja koskevat laatusuositukset

44. Kirjasto sijaitsee muiden palvelujen yhteydessä/läheisyydessä ja on luonteva osa toiminnallista kokonaisuutta.	x	
45. Tilasuunnittelussa asiakasnäkökulma on kokoelmanäkökulmaa keskeisempi ja esimerkiksi varastotilojen tarvetta on vähennetty kirjastojen yhteistyöllä . Varastoja on avattu asiakkaille.	x	Rakennus vuodelta -98.
46. Kirjasto erottuu ympäristöstä selkeästi, viitoitus sinne on kunnossa, sisäänkäynti on selkeä, helposti havaittava ja kaikkien saavutettavissa.	x	Opastusta parannetaan 2012.
47. Tilat ja erilaiset toiminnot ovat helposti hahmotettavissa ja opastus on selkeä sekä sisällä että ulkotiloissa.	x	
48. Tilat ovat tehokkaassa käytössä ja niiden yhteiskäyttö on mahdollistettu. Kirjaston tiloja tarjotaan erilaisten tapahtumien käyttöön ja tämä tarjonta on synnyttänyt positiivisen toiminnallisen kierteen. Kulunvalvontajärjestelmien avulla tiettyjen tilojen itsepalvelukäyttö on tehty mahdolliseksi.	x	Tilojen käyttö osin ongelmallista, ratkaisuja etsitään.
49. Tilojen turvallisuus varmistetaan suunnitelmin ja harjoituksin.	x	
50. Tilojen tehokasta käyttöä edistetään laajoilla ja oikea-aikaisilla aukioloajoilla ja sillä, että osa tiloista voi olla avoinna muita tiloja laajemmin. Kirjaston tiloissa asiakkaiden käytettävissä on langattomat verkot, lainattavia koneita, työskentelyyn sopivia ergonomisia työasemia ja tulostusmahdollisuudet. Tila on muunneltavissa erilaisiin käyttötarkoituksiin.	x	Tilat voisivat olla tehokkaammassa käytössä.
51. Esteettömyys ja erilaisten käyttäjien edellyttämä käytön helppous on otettu huomioon noudattamalla Esteetön kirjasto-raportin suosituksia. Saavutettavuutta on kehitetty yhteistyössä asiakasryhmien ja vammaisjärjestöjen kanssa.	x	Kaikilla ei ole asianmukaista työtilaa. Kuumuus. Ergonomiaa parannetaan.
52. Henkilökunnan työtilojen mitoitus on riittävä ja varustus ja kalustus ergonominen. Kirjasto on ajanmukainen ja viihtyisä työpaikka.	x	
53. Uusiin rakennuksiin on hankittu taidetta (prosenttiperiaate). Kirjastotilaa tarjotaan esimerkiksi museoiden kokoelmien esillä pitoon ja mahdollisuuksien mukaan tilaa tarjotaan näyttelyjen järjestämiseen.	x	

54. Tilaa on noin 100 hyötyneliötä / 1 000 asukasta, joka on todettu useissa rakennushankkeissa toimivaksi tilamitoitukseksi. Asukasmäärältään pienissä kunnissa monipuolinen palvelutarjonta edellyttää tilaa yleensä tätä enemmän.	x	Hyötypinta-ala 74,18/1000 asukasta
55. Suunnittelun ja akustisten ratkaisujen avulla kirjastoon on luotu erilaisia äänivyöhykkeitä, myös hiljaista tilaa, ja valaistus on muunneltavissa tilanteen mukaan.		x Akustiikka ja melu ongelmia.
56. Kalustuksen uusimisesta on huolehdittu, kalustus houkuttelee viihtymiseen, opiskeluun ja työntekoon.	x	
57. Tilojen toimivuus arvioidaan säännöllisesti.	x	
58. Kaikissa ratkaisuissa on otettu huomioon kestävä kehitys.	x	Kalusteet kestäviä...