



Verksamhetsberättelse

2022

28.4.2023

Innehållsförteckning

1	Ledningens översikt över verksamhetsåret.....	4
2	Sammanfattning av uppnåendet av resultatmålen.....	5
	Resultatmålen uppnåddes	5
	Resultatmålen uppnåddes inte.....	5
	Helhetssituationen på god nivå	6
3	Samhälleligt genomslag	7
	Mål 1: Vi utvecklar medborgarorienterade offentliga tjänster och främjar digitala tjänster. ...	7
	Mål 2: Vi stärker allas förmåga och kunnande och främjar det jämlika genomförandet av rättigheterna till bildning. Vi gör det genom att ge andra aktörer råd och vägledning vid genomförandet av tillgänglig publicering.	8
	Mål 3: Vi ökar delaktigheten i kulturen och minskar skillnaderna mellan olika befolkningsgruppers deltagande. Vi gör detta genom att förstärka tillgängligheten genom våra samarbetspartner och främja läsning.	9
	Mål 4: Vi stärker möjligheterna att lära för unga och barn. Vi arbetar för detta mål genom att utveckla produkter och tjänster i samarbete med andra aktörer.	11
	Mål 5: Vi förebygger ojämlikhet och stödjer jämlika möjligheter till läsning. Vi arbetar för dessa mål genom att komplettera den tillgängliga publiceringen med vårt eget utbud av böcker.	12
	Ansvar	13
4	Operativa resultat	13
	Ökningen av utlåningen via nätet och den totala användningen av tjänsterna	13
	Aktiviteten bland samarbetspartner som ingått serviceavtal med Celia	14
	Privatkundernas servicenivå och nöjdhet med tjänsterna.....	14
5	Operativ effektivitet	15
	Kostnader per resultatområde 2019-2022.....	15
	Genomsnittspriset för utlåning av böcker och läromedel 2019-2022	15
	Arbetets produktivitet (prestationer/resultatområdets årsv) 2019-2022	16
6	Hantering och utveckling av de psykiska resurserna.....	17
	Personalresurser (årsv) per resultatområde 2019-2022	17

Antalet anställda och personalstruktur 2019-2022	18
Personalkostnader 2019-2022.....	19
Resultatindikatorer i enlighet med budgeten och resultatavtalet 2019-2022	20
7 Bokslutsanalys	22
Verksamhetskostnader, €.....	22
Finansieringsstruktur.....	22
Budgeten, utfall och analys.....	22
8 Intern kontroll.....	23
9 Braille-delegationens verksamhetsberättelse 2022	23
Verksamhetsåret 2022	24
Övrig verksamhet.....	24
De nordiska Braille-delegationernas möte	25

1 Ledningens översikt över verksamhetsåret

Coronaläget började gradvis lätta under våren, och ämbetsverket övergick till platsoberoende arbete. Året var hektiskt, även om Rysslands anfall mot Ukraina eller energikrisen inte hade någon direkt inverkan på ämbetsverkets verksamhet och orsakade inte heller några särskilda åtgärder utöver beredskapsåtgärderna.

Utöver basverksamheten deltog vi under året i undervisnings- och kulturministeriets projekt Bildningsförvaltningen 2030 och i reformen av lagen om Tillgänglighetsbiblioteket Celia. Personalens arbetsbeskrivningar uppdaterades, och bedömning av arbetsbeskrivningarnas kravnivå och uppdatering av arbetsordningen inleddes. Dessutom utvecklades kompetensutvecklingsplanen och uppdaterades verksamhetsmodellen för ingripande och förebyggande av oansvarigt arbetsbeteende. Arbetshälsoplanen uppdaterades och dess genomförande fortsatte. Åtta anställda fick statens tjänsteutmärkelsetecken.

Inom informationshantering och IKT fortsatte genomförandet av uppgifter som anknyter till cybersäkerhet och digital säkerhet, lagen om digitala tjänster och informationshanteringslagen, utarbetades och kompletterades planer som gäller beredskapen och integrerades datalagret Datamart djupare med processerna och ledningen genom information vid ämbetsverket. Dessutom förberedde vi konkurrensutsättningen av nätdistributionsplattformen och deltog i en gemensam nordisk produktionsupphandling.

Inom ansvarsområdet för samlingarna konkurrensutsattes ämbetsverkets talboksproduktion och tecknades ramavtal för den nästa perioden, ingicks direktupphandlingsavtal om gemensam produktion av talböcker och utvidgades inspelningsnätverket. Taktilprojektet, som utreder produktionen och anskaffningen av taktilt material långt in i framtiden, fortsatte.

Tillgänglig publicering främjades genom att delta i genomförandet av tillgänglighetsdirektivet, fortsätta samarbetet med förläggare och öppna den nya webbplatsen julkaisekaikille.fi.

Under året utarbetades en ny kundrelationsstrategi och kundrelationshanteringen organiserades på ett nytt sätt, en strategi för barn och unga utarbetades, en undersökning inleddes om skolors och elevers erfarenheter av Celias tjänster, en kommunikationskampanj genomfördes för de allmänna biblioteken och förberedelser

gjordes för kommunikation om den ändring av ämbetsverkets namn som lagstiftningsreformen medförde.

En tillgänglig chattkanal infördes i kundtjänsten, en plan utarbetades för att utveckla kundserviceorganisationen och förberedelser gjordes för förnyelse av avtalen för ämbetsverkets servicepartners och för uppdatering av användningsreglerna och förfarandena för användnings- och låneförbud i enlighet med den nya lagen.

2 Sammanfattning av uppnåendet av resultatmålen

Resultatmålen uppnåddes

Vi fick något fler kunder inom ramen för bibliotekstjänsterna än målet (12 000): 12 563. Även andelen webbkunder av kunderna (89 %) och webblånarnas andel av personer över 65 år (52 %) överskred målen. Servicelöftena om stödet till bibliotek och skolor och om talbokstjänstens verksamhet uppfylldes. Hela 95 procent av universitetsbiblioteken var aktiva servicepartners. Läromaterial levererades till fler kunder än målet, och målet för CD-talbokslån via bibliotek uppnåddes också.

Publiceringspolitiken genomfördes enligt plan och materialupphandlingen (1 420) överskred till och med målet (1 250). Förlagssamarbetet inom tillgänglig publicering framskred också enligt plan, och besöken på tillgänglighetsrelaterade webbplatser (nästan 68 000) överskred målet på 50 000 besök med stor marginal.

Arbetshälsan förbättrades ytterligare något (3,61), men den allmänna osäkerheten återspeglades i svaren på enkäterna. Målen uppnåddes också när det gäller indexen för ledning och för nöjdhet med kunnandet, lärandet och förnyelsen.

Resultatmålen uppnåddes inte

Användningen av utlåningstjänsterna ökade inte i enlighet med målet, men låg kvar på 2021 års nivå, kring 1 265 000. En väsentlig bidragande faktor till detta var antalet kunder (75 000), i fråga om vilka målet (79 000) inte uppnåddes, och kundaktiviteten, i fråga om vilken målet inte uppnåddes för kunder som kom via allmänna bibliotek, skolor och högskolor. Aktivitetsmålen för bibliotek och läroanstalter som fungerar som servicepartner uppnåddes inte heller. Inte heller andelen webblån (76 %) av den totala utlåningen nådde upp till målet (78 %).

Läsaktiviteten bland elever och studerande som skolor registrerat var 14,7 procent, vilket var klart under målet, 18 procent. Också kundernas nöjdhet med webbtjänsterna (4,0) minskade något från året innan och nådde inte målet på 4,1.

Kontakter om tillgänglig publicering besvarades inom en arbetsdag i 92 procent av fallen. Målet var 100 %. Endast 97 procent av skön- och faktalitteraturen kunde produceras för utlåning inom målsatta 3 månader. Andelen färdigt upphandlade (42,5 %) låg något under målet, som var 45 %.

Personalens sjukfrånvaro ökade något, och målet för antalet årsverken, 45, uppnåddes fortfarande inte. Utfallet vid årets utgång var 43,7. Personalens jämställdhets- och likabehandlingsplan och kompetensutvecklingsplan bereddes, men arbetet måste fortsätta ytterligare under år 2023.

Helhetssituationen på god nivå

Osäkerhetsfaktorer och eventuella förändringar i verksamheten medfördes av de internationella spänningarna, energikrisen, utvecklingen av lagstiftningen, det kommande regeringsprogrammet och projektet Bildningsförvaltning 2030 samt av de övriga förändringarna i omvärlden som påverkar ämbetsverkets, partnernas och kundernas verksamhet. Pandemins effekter syns fortfarande i verksamheten och dess resultat: uppnåendet av resultatmålen präglades av rätt stor variation.

Även om en del av prestationsmålen inte uppnåddes var resultatläget på en god nivå: fler bokinköp gjordes, fler tillgänglighetsråd gavs än tidigare och antalet kunder ökade. Webbutlåningens andel av utlåningen ökade, liksom även andelen webblånare både av alla kunder och av kunder över 65 år. Även de allmänna bibliotekens och universitetsbibliotekens aktivitet när det gäller att tillhandahålla tjänsten ökade. Antalet årsverken vid ämbetsverket ökade och arbetstillfredsställelsen förbättrades.

Prestationerna inom boktjänsterna minskade med 12 procent, vilket gjorde att arbetets produktivitet minskade med 15 procent. Prestationerna inom tillgänglig publicering minskade med 37 procent och arbetets produktivitet med 50 procent. Dessa förändringar förklaras dock främst av de planerade förändringarna i fråga om ämbetsverkets webbplatser och sakkunnigarbetets fokus. Ämbetsverkets helhetssituation är således rätt bra.

Utgångspunkterna för verksamheten är lovande också för framtiden: den nya lagen om Tillgänglighetsbiblioteket Celia trädde i kraft 1.1.2023, ämbetsverket har en

stabil ekonomi och arbetshälsan är på en rimlig nivå. Utvecklingen av verksamheten och arbetssätten fortsätter kontinuerligt bl.a. genom reformprogrammet Celia 2025.

Vi fokuserar i vår verksamhet på strategiska och väsentliga aspekter som vi själva kan påverka: på att tillhandahålla och utveckla tjänsterna, samarbeta med våra partner, förstärka vårt genomslag i samhället och aktivt utveckla kunnandet och arbetssätten i vår arbetsgemenskap.

3 Samhälleligt genomslag

Mål 1: Vi utvecklar medborgarorienterade offentliga tjänster och främjar digitala tjänster.

Webbtjänstens strategi och bibliotekets vägkarta 2020-2026 preciserades, när projektet Väylä inleddes. Projektet omfattade tre delprojekt: fortsatt planering av utlåningen av CD-talböcker, EPUB-utveckling och konkurrensutsättning av nätdistributionen.

Inom utlåning av CD-ljudböcker följdes den tidigare politiken att tjänsten fortsätter, och nya robotar för bränning av CD-skivor infördes i distributionssystemet.

EPUB-utvecklingen fortsatte med ett projekt som syftade till att göra textbaserade EPUB-böcker tillgängliga för kunderna. I samband med förnyelsen av nätdistributionssystemet kommer ett systemstöd för distribution av dessa böcker att byggas, samtidigt som lämpliga lyssningsprogram för kunderna kartläggs.

Konkurrensutsättningen av nätdistributionsplattformen började med en marknadsundersökning från vilken vi gick vidare till marknadsdialog före själva anbudsförfrågan. Hansel ordnar anbudsförfarandet och projektet koordineras av en utomstående projektchef. Konkurrensutsättningen fortsätter år 2023.

Under året förnyade och preciserade ämbetsverket sina beredskapsplaner och förde genomförandet av informationshanteringslagen framåt. Under året gjorde vi också starka satsningar på genomförandet av den digitala säkerheten, och vi deltog dessutom för fjärde gången i övningen Taisto, som ordnas av Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata och är Finlands största övning inom digital säkerhet.

Mål 2: Vi stärker allas förmåga och kunnande och främjar det jämlika genomförandet av rättigheterna till bildning. Vi gör det genom att ge andra aktörer råd och vägledning vid genomförandet av tillgänglig publicering.

Celias uppgift är att verka som kompetenscentrum för tillgänglig publicering. Det betyder bland annat samarbete, råd och vägledning i fråga om tillgängliga innehåll till olika sektorer i samhället.

Arbetet för att främja tillgänglig publicering bestod av utbildningar och evenemang, konsultering, beställningsarbeten, rådgivning och produktion av instruktionsmaterial. Dessutom utförde vi internationellt samarbete bland annat inom metadata och publiceringsstandarder. Även implementeringen av EU:s tillgänglighetsdirektiv i den nationella lagstiftning syntes: Celia deltog i samråd om ämnet och gav på begäran utlåtanden i början av beredningen samt om själva lagförslaget och de statsrådets förordningar som preciserar det.

Finlands förlagsförening var en viktig partner inom främjandet av tillgänglig publicering och särskilt inom vägledning till de finländska förlagen. Tillgänglighetsexperterna deltog tidvis också i mötena för förlagsföreningens utvecklingsgrupp. I samarbete ordnades två seminarier för förlag. Seminarierna hade sammanlagt över 400 deltagare: 7.6 samt 23.11.2022. Dessutom ordnades ett separat seminarium för vetenskapsförlag 20.9.2022 i samarbete med Förbundet för vetenskapspublicering i Finland och Nationalbiblioteket. Fler än 100 personer deltog i evenemanget.

I samband med evenemangen presenterades resultaten av enkäter som gjorts med aktörer i bokbranschen i Finland. Med en webbenkät på våren utreddes läget inom digitala publikationer vid de allmänna förlagen och förlagens kunskaper om de kommande tillgänglighetskraven. På hösten ordnades liknande enkäter för vetenskapsförlag och för distributörer. Enkäten för allmänna förlag fick svar av sammanlagt 28 aktörer, enkäten för vetenskapsförlag av 10 och enkäten för distributörer av 4 aktörer.

På våren arbetade vi också med en ny webbplats med vägledande information om tillgänglig publicering. Utvecklingen av webbplatsen för tillgänglig publicering Julkaise kaikille, som är avsedd för producenter av digitala böcker, inleddes i februari med Sitelogic Oy, och webbplatsen lanserades i början av september.

Information om webbplatsen distribuerades mer allmänt i oktober. Under årets senare del laddades sidor ned på webbplatsen 2 271 gånger.

Utöver de seminarier som nämns ovan hölls beställda utbildningar och -föreläsningar om tillgänglighet 22 gånger både över distansförbindelse och som närevenemang. Vid de flesta utbildningarna gjorde kunden en inspelning för användning till exempel vid introduktionen av nya anställda. Under våren utarbetades en ny uppdaterad version av nätkursen Saavutettavat asiakirjat verkossa, som publicerats i tjänsten eOppiva. Sammanlagt cirka 1 400 personer genomförde kursen år 2022. Dessutom gavs tillgänglighetsrådgivning via e-post, och förfrågningar om råd besvarades vanligtvis senast nästa arbetsdag.

Mål 3: Vi ökar delaktigheten i kulturen och minskar skillnaderna mellan olika befolkningsgruppers deltagande. Vi gör detta genom att förstärka tillgängligheten genom våra samarbetspartner och främja läsning.

Servicepartners, såsom bibliotek och skolor, nöjdhet med Celias webbtjänster undersöktes med den årliga kundnöjdhetsundersökningen. De samarbetspartner som svarade på enkäten var i huvudsak nöjda med Celias webbtjänster. Totalt 75 procent ansåg att det var väldigt eller ganska enkelt att registrera en kund och redigera kundinformation på Celianet.

En ny kundrelationsstrategi togs fram för Celia och kundrelationsarbetet omorganiserades till tre team. Som nya mål för kundrelationsarbetet uppställdes att öka läsningen och lärandet, stärka viktiga partnerskap, öka användningen av specialmaterial och utveckla kundorienteringen och den interna arbetsfördelningen.

Celias kundrelationsteam inledde det nya arbetssättet under senhösten. I reformen gjordes främjandet av läsning och läskunnigheten till en ännu mer integrerad del av kundrelationsarbetet. Målet för kundrelationshanteringen är inte att kontinuerligt öka antalet kunder utan att aktivera de kunder som vi nått. Enligt respons som samlats in från samarbetspartner är de aktiva kontakterna ett område som behöver utvecklas, och därför ska vi satsa mer resurser än tidigare på skötseln av kundrelationerna.

I slutet av år 2022 fanns det 70 749 personkunder (+10 %) och 4 288 samfundskunder (+5 %) i Celias kundregister. Sammanlagt 12 563 nya kunder anslöt sig som användare

till tjänsten, vilket var 10 procent färre än år 2021. Andelen aktiva kunder minskade: totalt 54 procent av kunderna hade lånat minst en bok (2021: 60 %).

Aktiviteten bland kunder som registrerats i skolor och vid läroanstalter var 15,2 procent. Målet var att 20 procent av de elever och studerande som skolorna registrerat skulle läsa talböcker i minst 3 timmar under året. Det blev nödvändigt att börja utreda varför Celia har så många barn och unga som kunder som inte använder tjänsten. Utredningen inleddes med en kartläggning av nuläget och en fördjupning av kundförståelsen. Dessutom ordnades intervjuer med elever under Celiadagar som hölls på skolorna. Utvecklingen och analysen av servicemodellen för skolorna fortsätter under 2023, till exempel med analys av intervjuerna och en enkät med lärare.

De allmänna biblioteken medverkade heltäckande i Celia-samarbetet. Endast i sex av de 309 kommunerna i Finland anslöt de allmänna biblioteken inga kunder till Celias tjänster år 2022. Dessutom samarbetade några av dessa kommuner med grannkommunen.

De allmänna biblioteken registrerade 5 109 nya personkunder under året. Av dessa började 77,4 procent personer använda tjänsten. Totalt administrerade de allmänna biblioteken 32 277 Celia-kunders uppgifter. Ungefär hälften av de kunder som använde webblyssning, dvs. 48,4 procent, använde tjänsten under 2022, vilket innebär att aktiviteten minskade med 3 procent från år 2021.

Målet var att utveckla Celia-kunnandet hos personalen vid de allmänna biblioteken och att öka kunskaperna om att de allmänna biblioteken också betjänar personer med läsnedsättning. Den riksomfattande kampanjen Det var en gång en bok ordnades på biblioteken 8-23.9.2022. Kampanjen planerades och genomfördes tillsammans med biblioteken. Enbart webbreklamen nådde mer än 300 000 tittare, och två tredjedelar av de allmänna biblioteken registrerade kunder som användare av Celias tjänster under återstoden av året. Efter kampanjens slut genomfördes en enkät med bibliotekspersonal om kampanjens effektivitet och resultat. Kampanjen betraktades som lyckad och 60 procent av de svarande uppskattade att efterfrågan på Celias tjänster under kampanjen var större än tidigare.

Aktiviteten bland kunder som högskolebibliotek registrerat var 31,4 procent. Användningen av tjänsterna minskade med 5,1 procentenheter jämfört med år 2021. Målet för år 2022 var 35 procent, vilket betyder att målet underskreds med 3,6 procent. Antalet tillgängliga e-material på universitetsbiblioteken ökade och Celia

erbjöd bland annat stöd för användningen av detta material bland annat med materialet Saavuta e-kirja. Detta kan ha varit orsaken till den minskade utlåningsaktiviteten på Celia, då studerandena kunde använda materialet i sitt eget bibliotek.

Mål 4: Vi stärker möjligheterna att lära för unga och barn. Vi arbetar för detta mål genom att utveckla produkter och tjänster i samarbete med andra aktörer.

Den förnyade strategin för barn och unga beaktades vid utarbetandet av verksamhetsplanerna. Samarbetet med skolorna fick ny fart med Celiadagarna för specialklasser. På evenemangen användes ordkonst för att presentera DaisyTrio-böcker för eleverna. DaisyTrio-böckerna kombinerar text, ljud och bild. Samtidigt informerades lärarna om Celias tjänster. Celiadagar ordnades i 13 skolor. Samtidigt insamlades information som används vid utvecklingen av servicemodellen för skolor och utformningen av produkter.

På hösten ordnades två Celia i ett nötskal-webbseminarier för skolorna. Evenemangen nådde flera tiotals lärare runt om i Finland. Dessutom ordnades ett webbseminarium om fördelarna med böcker i DaisyTrio-format för elevernas lärande och utveckling av deras läskunnighet. På evenemangen presenterades också Celias utbud av böcker. Samarbetet med Valteri-skolorna intensifierades genom att ordna en nätverksdag i slutet av november.

Barns och ungas läs- och skrivkunnighet och läsning främjades bland annat genom samarbete inom Helmet-områdets läsdiplomverksamhet i huvudstadsregionen. Kategorifunktionen i webbtjänsten Celianet vidareutvecklades på så sätt att det är lättare att hitta barn- och ungdomslitteratur än tidigare. Celias bokutbud lyftes fram särskilt för lärare genom att marknadsföra läsdiplomet för talböcker Sagokistan, som utvecklats på Celia.

Temapaketkonceptet, som introducerades år 2021, utvecklades för att stödja blinda barns läsning. Under året erbjöds temapaket med sommartema och Halloween-tema, och före jul hade vårdnadshavare möjlighet att beställa ett brev från Julgubben i punktskrift till sitt barn. Läscirkeln på Valteri-skolan Onerva fortsatte med elever i årskurserna 4–5.

För att främja det taktila läsandet fortsatte utdelningen av LEGO Braille Bricks-punktskriftsklossar i samarbete med Valteri till professionella inom undervisningssektorn i Finland. Punktskriftsklossarna har utvecklats av LEGO Foundation. Målet är att genom lek hjälpa blinda barn och barn med nedsatt syn att utveckla sina kunskaper om punktskrift, att ge information till barnens seende närkrets om punktskrift och erbjuda alla barn ett gemensamt sätt att läsa och lära sig.

Mål 5: Vi förebygger ojämlikhet och stödjer jämlika möjligheter till läsning. Vi arbetar för dessa mål genom att komplettera den tillgängliga publiceringen med vårt eget utbud av böcker.

Celias samlingspolitik för den allmänna skön- och facklitteraturen och produktionspolitiken för läromedel har förnyats. Nu har Celia en enda publiceringspolitik som definierar på vilket sätt och enligt vilka principer Celias bokproduktion verkar i relation till den kommersiella tillgängliga publiceringen. Från publiceringspolitiken har härletts publiceringsprinciperna såväl för skön- och facklitteratur som för läromedel. Principerna beskriver konkret vilka material Celia producerar och med vilka begränsningar. Publiceringsprinciperna, som publicerats på nätet under året, hjälper kunderna till exempel att göra förslag på anskaffningar. På ämbetsverket har de styrt och klargjort förfarandena vid produktionsbeslut.

Celias egen bokproduktion kompletterar utbudet av litteratur i tillgänglig form. Det övergripande målet för bokproduktionen uppnåddes: målet var 1 250 titlar, och 1 420 titlar färdigställdes. Utöver den egna produktionen och samproduktionen av talböcker tillsammans med förläggare anskaffades genom byte eller erhöles som donationer 213 böcker, i huvudsak böcker på svenska och andra språk. Totalt producerades 388 talbokstitlar i samarbete med förlag (2021: 424), och nya förlag anslöt sig till samarbetet. Den mindre mängden i fråga om den gemensamma produktionen låg nära målet i resultatavtalet, som ställts upp för att hålla produktionen i balans.

Det finskspråkiga materialet för punktskriftsmatematik som producerats i samarbete med Inlärnings- och handledningscentret Valteri färdigställdes i sin helhet för årskurserna 1-6. Antalet producerade läroböcker i punktskrift minskade från året innan, medan samlingen av skön- och faktalitteratur i punktskrift ökade mer än tidigare. Åren 2022-2025 pågår ett projekt för taktila material vid Celia. Under projektet utreds möjligheterna att förnya utbudet och produktionen av taktila

produkter och de reliefbilder och -kartor i plast som används i dem. I projektet bland annat intervjuades speciallärare och gjordes olika slags utredningar till exempel om material och tekniska lösningar som kan användas. I december rekryterades en ny planerare till Celia med huvuduppgiften att samordna projektet för taktila material.

Under årets senare hälft utfördes preliminär planering för utarbetandet av en ny typ av flerkanaligt läromedel för specialundervisningen. Målet är att i fortsättningen producera material utifrån läroplanen med hjälp av nätverket av sakkunniglärare, utan material som producerats av förläggare.

Ansvar

Celia är med och främjar hållbar utveckling och ansvar tillsammans med andra aktörer inom statsförvaltningen. Som grund för vårt ansvarsarbete valdes våren 2021 fyra av FN:s mål för hållbar utveckling som anknyter till ämbetsverkets ansvarsområde på ett naturligt sätt och som kan integreras i vår dagliga verksamhet. Målen stöder också förverkligandet av strategin. Målen var: Bra utbildning (SDG4), Minskad ojämlikhet (SDG10), Klimatåtgärder (SDG13) och Samarbete och partnerskap (SDG17).

I början av 2022 fastställdes de praktiska åtgärderna och indikatorerna i anknytning till dem tillsammans med personalen i syfte att främja de fyra målen som nämns ovan. Den första ansvarsrapporten publicerades i april 2022.

4 Operativa resultat

Ökningen av utlåningen via nätet och den totala användningen av tjänsterna

Celias utlåningstjänster användes 1 265 849 gånger. Användningen av utlåningstjänsterna ökade inte i enlighet med målet, utan låg kvar på 2021 års nivå. Andelen utlåning via nätet av den totala utlåningen ökade till 75,8 procent, vilket betyder att målet om 78 procent underskreds. Andelen kunder som använde elektroniska tjänster av alla kunder var 89 procent, vilket innebär att målet överskreds något. Andelen kunder som använder Celias webbtjänster och som fyllt 65 år var 52 procent. Målet var 45 procent, och det överskreds således. Antalet CD-talbokslånare var 8 047, vilket utgjorde 11 procent av alla kunder.

Aktiviteten bland samarbetspartner som ingått serviceavtal med Celia

Ett centralt mål för ämbetsverket var att fortsätta samarbetet med allmänna bibliotek, högskolebibliotek, skolor och läroanstalter, och att genom detta nå allt fler människor som har läsnedsättning och behöver Celias tjänster. Målet uppnåddes inte eftersom antalet nya kunder som registrerades i skolor och bibliotek var 10 procent mindre än 2021.

Under året registrerade 76,3 procent av de allmänna biblioteken nya kunder till Celias tjänster. Målet var 85 procent, vilket således underskreds. Enligt regionförvaltningsverkens utvärdering av basservicen (2021) har största delen av biblioteken svårt att nå sina servicemål. Detta kan också ha påverkat de tjänster som personer med läsnedsättning får.

Vid högskolebiblioteken fortsatte däremot registreringen av nya kunder aktivt. Målet var att 85 procent av högskolebiblioteken skulle registrera nya kunder. Målet överskreds och registreringsprocenten var 95.

Målet för skolornas och läroanstalternas registreringsaktivitet var 55 procent, vilket uppnåddes nästan, då 54,3 procent av läroanstalterna gjorde registreringar. Utvecklingen av servicemodellen för skolor fortsatte, men arbetet pågår fortfarande.

Privatkundernas servicenivå och nöjdhet med tjänsterna

Celias servicenivå var fortsatt god och kundkontakterna besvarades i enlighet med servicelöftet inom en vardag. En ny tillgänglig chatttjänst introducerades i kundtjänsten. Uträttandet av ärenden minskade något i alla kundtjänstkanaler.

Totalt 1 458 av Celias kunder och förmedlare av våra tjänster svarade på den årliga kundnöjdhetsenkäten om våra webbtjänster. Två tredjedelar av de svarande var personkunder, medan resten representerade till exempel skolor, bibliotek och vårdhem.

Kundnöjdheten var hög, i likhet med tidigare år. Den genomsnittliga totala tillfredsställelsen var 4 på en skala från ett till fem, där 1 = missnöjd/det är mycket svårt att använda tjänsten och 5 = nöjd/det är väldigt enkelt att använda tjänsten. Totalt 85 procent av de svarande ansåg särskilt att det var ganska eller mycket lätt att låna böcker i nättjänsten Celianet.

I de öppna svaren gavs beröm särskilt till kundservicen och Celias existens. Många respondenter berättade att Celia förbättrar deras livskvalitet. Utvecklingsområden som nämndes var kvalitet på läsning, tillgång på böcker, sökfunktioner, tillgängliga anvisningar och hantering av användarnamn.

5 Operativ effektivitet

Kostnader per resultatområde 2019–2022

Resultatområde	2019	2020	2021	2022	Förändr% 2021 / 2022
Boktjänster	5 278 674	5 137 753	4 778 254	5 037 512	5,43 %
Sakkunnig- och konsultverksamhet	357 322	406 216	451 129	485 398	7,60 %
Sammanlagt	5 635 996	5 543 970	5 229 383	5 522 910	5,61 %

Kostnaderna för Boktjänster steg med 5,43 procent. Kostnaderna för sakkunnigverksamheten ökade med 7,6 procent. Ökningen fortsatte i likhet med året innan eftersom mer resurser erhöles och tilldelades sakkunnigarbetet.

Resultatområdenas totala kostnader steg med 5,61 procent från året innan.

Genomsnittspriset för utlåning av böcker och läromedel 2019–2022

Resultatområde	2019	2020	2021	2022	Förändr% 2121/2022
Utlåning av böcker och läromedel, genomsnittspris	4,87	3,14	2,81	3,37	19,93 %

Genomsnittspriset på allmän skönlitteratur, facklitteratur och läromedelsleveranser var högre än genomsnittspriset år 2020 och 19,93 procent högre än 2021. Orsaken till prishöjningen var bl.a. att efterfrågan på tjänsterna ökade och de totala kostnaderna minskade.

Arbetets produktivitet (prestationer/resultatområdets årsv) 2019–2022

I resultatområdenas årsverken medräknas en andel av förvaltnings-, stöd- och styrfunktionernas årsverken.

Resultatområde	2019	2020	2021	2022	Förändr-% 2021/2022
Boktjänster					
Prestationer sammanlagt, st.	1 499 320	1 635 262	1 700 088	1 495 696	-12,02 %
Årsverken, st.	40,09	39,95	38,54	39,84	3,37 %
Prestationer/årsv	37 399	40 933	44 112	37 543	-14,89 %
Främjande av tillgänglig publicering					
Prestationer sammanlagt, st.	57 515	108 476	117 229	73 891	-36,97 %
Årsverken, st.	2,4	2,87	3,46	3,84	10,98 %
Prestationer/årsv	23 965	37 797	38 881	19 242	-50,51 %
Annan sakkunnigverksamhet, årsv	0,26	0,29	0,18	0,27	50,0 %

I prestationerna för resultatområdet Boktjänster medräknas upphandlingen och utlåningen av allmän skön- och facklitteratur och läromedel, antalet laddningar av webbsidor, kontakter i kundtjänstens kanaler, ordnade mässor och webbseminarier och deras senare tittarsiffror, YouTube-videornas tittarsiffror, nyhetsbrev, meddelanden och antalet kunder som registrerats i Celias kundtjänst. Resultatområdet innehåller också samarbetet med Celias servicepartner, till exempel med allmänna bibliotek, skolor och läroanstalter samt högskolebibliotek.

Antalet prestationer i resultatområdet Boktjänster minskade med 12 procent från året innan. Den främsta anledningen var att antalet laddningar av sidor på webbplatsen celia.fi minskade. Webbplatsens användningsvolym påverkades sannolikt av till exempel de nya webbplatserna för utgivare och andra förändringar i tjänsternas användares användningsvanor. Som ett resultat minskade Boktjänsters produktivitet med nästan 15 procent.

Resultatområdet för tillgänglig publicering omfattar seminarier och utbildningar, rådgivning, rekommendationer och anvisningar samt antalet nedladdningar på tillgänglighetswebbplatserna. Prestationerna minskade med 37 procent. Minskningen berodde främst på en förändring i arbetets fokus: det populära seminariet Ymmärrän

ordnades inte längre, och det fanns inte längre något behov av att uppdatera den mer allmänna tillgänglighetswebbplatsen på samma sätt som tidigare.

Den övriga sakkunnigverksamhetens andel av Celas verksamhet var relativt liten. Resultatområdet omfattade bland annat arbetet i olika delegationer, styrelser och arbets- och styrgrupper. Exempel på dessa är det internationella Daisy-konsortiet, Finlands Daisy-konsortium, IFLA, Eblida, Depåbiblioteket, Samarbetet för taktila böcker Tactus, delegationen för utbildning till alla (Oikeus oppimiseen-neuvottelukunta) samt sakkunniggrupper inom lättläst språk, lättläst litteratur, barn- och ungdomslitteratur och biblioteksbranschen. Den övriga expertverksamheten återhämtade sig under året och passerade nivån före pandemin.

6 Hantering och utveckling av de psykiska resurserna

Personalresurser (årsv) per resultatområde 2019–2022

Resultatområde	2019 årsv	2020 årsv	2021 årsv	2022 årsv	Förändr% 2021/2022
Boktjänster, varav	40,09	39,95	38,54	39,84	3,37 %
Bibliotekstjänster	22,62	20,37	20,01	20,54	2,68 %
Läromedelstjänster	17,47	19,58	18,53	19,29	4,10 %
Sakkunnig- och konsultverksamhet	2,66	3,16	3,64	3,84	5,49 %
Sammanlagt	42,75	43,11	42,19	43,68	3,73 %

Personalresurserna ökade med 3,73 procent under året, vilket var i linje med målet. På grund av personalomsättningen uppnåddes dock inte målnivån (45 årsv). I enlighet med strategin användes cirka 5,49 procent mer resurser inom sakkunnigverksamhet än året innan.

Antalet anställda och personalstruktur 2019–2022

	2019	2020	2021	2022	Förändr-% 2021/2022
Antalet anställda					
Män	13	13	13	13	0 %
Kvinnor	34	33	30	34	13,33 %
Sammanlagt	47	46	43	47	9,30 %
Årsverken	42,75	43,11	42,19	43,67	3,53 %
Medelålder					
Män	46,8	46,7	48,8	51,61	5,76 %
Kvinnor	49,9	49,3	50	50,76	1,52 %
Åldersfördelning					
25-29	1	2	1	1	0 %
30-34	3	2	2	3	50,00 %
35-39	5	4	4	2	-50,00 %
40-44	7	5	5	8	60,00 %
45-49	6	8	8	7	-12,50 %
50-54	7	7	5	4	-20,00 %
55-59	13	10	7	8	14,29 %
60-64	5	8	11	14	27,27 %
Ordinarie, visstidsanställda					
Män, ordinarie	8	10	12	12	0 %
Män, visstidsanställda	5	3	1	1	0 %
Kvinnor, ordinarie	30	31	29	32	10,34 %
Kvinnor, visstidsanställda	4	2	1	2	100 %
På heltid/deltid					
På heltid	44	43	41	45	9,76 %
På deltid	3	3	2	2	0 %
Avgångs- och anställningsomsättning					
Avgång	4	2	5	3	40,0 %
Anställning	5	2	3	6	100,0 %
Arbetsstillfredsställelse (1-5)	3,36	3,47	3,59	3,61	0,56 %
Sjukfrånvaron dgr/årsv	8,2	4,73	7,99	7,63	-4,51 %

Andelen män av personalen var på samma nivå som året innan och utgjorde cirka 28 procent. Personalens medelålder i de båda grupperna var cirka 50 år. Cirka 47 procent av personalen hade fyllt 55 år. Flera pensionsavgångar väntas de närmaste

åren. Ordinarie uppgifter utfördes av fast anställd personal; de få visstidsanställda var vikarier.

I VMBaro-enkäten som gjordes på hösten steg arbetstillfredsställelsen med 0,56 procent till nivån 3,61. Utveckling skedde inom många områden av arbetstillfredsställelse, bland de viktigaste var chefernas och ledningens åtgärder och stöd, kompetensutveckling, medvetenhet om arbetets mål, inspiration från arbetsgemenskapen, tillfredsställelse med arbetsutrustningen, viljan att rekommendera arbetsplatsen, möjlighet att göra saker på nya sätt, engagemang för arbetsgivarens mål och genomförandet av arbetsplatsens värderingar i vardagen. Mest missnöje orsakades av förändringar i lönesättningen då arbetsprestationen förändrades, tillgången till information om beredning och beslut i ärenden samt öppenheten, aktualiteten och interaktiviteten i kommunikationen i arbetsgemenskapen.

Sammanlagt 41 procent av dem som svarade på frågan (7 personer) hade utsatts för andra trakasserier eller osakligt bemötande inom arbetsgemenskapen. Detta var 20 procent av dem som svarade på VMBaro-undersökningen. Cheferna utbildades i att förebygga och ingripa i trakasserier, och verksamhetsmodellen för att förebygga och ingripa i trakasserier uppdaterades och togs i användning under året.

Personalkostnader 2019–2022

I personalkostnaderna ingår också frilans-anställdas arvoden.

	2019	2020	2021	2022	Förändr-% 2021/2022
Personalkostnader, €	2 381 280	2 462 081	2 414 961	2 633 427	9,05 %
Kostnader för företagshälsovården, €/årsv	1 070	703	993	836	-15,81 %
Kostnader för arbetshälsa och rekreationsverksamhet, €/årsv	271	222	364	383	5,22 %
Utbildningskostnader, €/årsv (endast inkl. köpta utbildningar)	787	830	993	988	-0,50 %

Sjukfrånvarona minskade med 4,5 procent från året innan och kostnaderna för företagshälsovård minskade med nästan 16 procent. Ingen av dessa siffror steg till nivån före pandemin. Fortsatta satsningar gjordes på arbetshälsa och rekreation, och kostnaderna steg med cirka 5 procent. Personalens rekreationsdag ordnades i samband med Östersjödagen 25.8.2022. Teamen ordnade egna utvecklingsdagar, och första gången på länge kunde vi också fira lillajul tillsammans och fira de åtta personer som fick statens tjänsteutmärkelsetecken. Dessutom erbjöds personalen en kultur-, motions- och pendlingsförmån samt en lunchförmån.

I utbildningskostnaderna ingår endast köp av avgiftsbelagda utbildningar, inte kostnader för använd arbetstid. Utifrån VMBaro-resultatet för utbildning 4,03 betraktades de utbildningsmöjligheter som arbetsgivaren erbjöd som goda. På utbildning och kompetensutveckling användes lika mycket pengar som år 2021.

Resultatindikatorer i enlighet med budgeten och resultatavtalet 2019–2022

	2019 utfall	2020 utfall	2021 utfall	2022 utfall
Resultat och kvalitetskontroll				
Bokanskaffningar, st.	1 391	1 359	1 466	1420
Andelen färdigt upphandlade av de årliga bokanskaffningarna, % (inkl. gemensam produktion)	28,7 %	37 %	45,3 %	42,5 %
Rekommendationer, rådgivning och utbildningar inom tillgänglig publicering, st.	63	58	61	73
Andelen barn och unga som använder tjänsterna regelbundet	50 %	41 %	43 %	38 %
Läromedelsleveranser, st.	56 344	58 069	55 701	46 722
Operativ effektivitet				
Kunder som tjänsterna omfattar (personer och sammanslutningar)	65 096	78 261	68 239	75 037
Nya kunder som har kommit inom ramen för tjänsterna	17 907	14 714	13 963	12 563

	2019 utfall	2020 utfall	2021 utfall	2022 utfall
Andelen webbkunder av alla privatkunder	79 %	83 %	88 %	89 %
Andelen nätlån av den totala utlåningen	67 %	71 %	74 %	76 %
Total användning av Celias utlåningstjänster	1082 142	1 239 874	1 253 956	1 265 849
Samhälleligt genomslag: Utveckling av webbtjänsterna				
Andelen webblånare av personer över 65 år	33 %	39 %	49 %	52 %
Tillfredsställelse med webbtjänsterna (1-5)	4,0	4,1	4,1	4
Förstärkandet av tillgången till tjänsterna genom servicepartners				
Antalet samarbetsbibliotek, kommuner/verksamhetsställen	287/477	289/479	290/482	290/489
Aktiviteten hos bibliotek som ingått avtal; andelen bibliotek som registrerat kunder	81,7 %	76 %	76 %	76,3 %
Aktiviteten bland användare som har blivit kunder via allmänna bibliotek	45,3 %	44 %	51,5 %	48,4 %
Aktiviteten hos läroanstalter som ingått avtal; andelen läroanstalter som registrerat kunder	69,01 %	63 %	57,1 %	54,21 %
Aktiviteten bland användare som har blivit kunder via skolor	18,4 %	16 %	17,6 %	15,2 %
Antal samarbetsbibliotek: högskolebibliotek	35	35	35	40
Aktiviteten hos högskolebibliotek som ingått avtal; andelen bibliotek som registrerat kunder	80,49 %	87,5 %	92,5 %	95 %
Aktiviteten hos användare som blivit kunder via högskolor	36,5 %	34 %	36,6 %	31,4 %
Hanteringen av de psykiska resurserna				
Årsverken	42,75	43,11	42,19	43,67
Arbetsstillfredsställelse (1-5)	3,36	3,47	3,59	3,61

7 Bokslutsanalys

Verksamhetskostnader, €

2020	5 543 970
2021	5 230 836
2022	5 529 133

Finansieringsstruktur

Verksamheten vid Biblioteket för synskadade finansierades med anslag för omkostnader. Anslaget i momentet Omkostnader för biblioteket för synskadade (29.80.05) i statsbudgeten för redovisningsåret utgjorde 5 669 000 €. Från år 2021 överfördes 997 191 euro i anslag för bibliotekets omkostnader för användning till redovisningsåret, vilket betyder att den tillgängliga finansieringen under redovisningsåret var 6 666 191 euro.

Budgeten, utfall och analys

Omkostnaderna finansierades med anslagen i budgeten för år 2022, med anslagen för omkostnader som överförts från år 2021 samt med bruttointäkterna. De budgeterade bruttointäkterna minskade något från 6 789,45 euro året innan till 7 632,04 euro under redovisningsåret. Budgetutgifterna är ämbetsverkets omkostnader, av vilka drygt 47,82 procent består av löner med bikostnader. En annan stor utgiftspost är köpta tjänster, som utgör 44,62 procent. Intäkterna underskred budgeten med 22 368 euro.

Av anslaget för omkostnader (inklusive intäkterna) användes 5 529 133 €, vilket är 298 297 euro mindre än år 2021. Av anslagen för omkostnader flyttades sammanlagt 1 085 848,71 euro till år 2023. Det överförda beloppet var förväntat utifrån Celas plan för användning av överförda medel för de kommande åren. Planen är att finansiera Celas utvecklingsprojekt under de kommande åren med dessa inbesparingar.

8 Intern kontroll

År 2022 reglerades Celas verksamhet i lagen och förordningen om biblioteket för synskadade. Celia ingår i undervisnings- och kulturministeriets bokföringsenhet.

Celas direktion antog ett reglemente för den interna kontrollen år 2007. De förfaranden och arrangemang som föreskrivs i reglementet för intern kontroll omfattar ämbetsverkets uppgifter som betalningsställe och de övriga uppgifterna som ankommer på ämbetsverket. Reglementet iakttas vid ämbetsverket och i de uppgifter som ämbetsverket ansvarar för och som det utför själv eller lagt ut.

Om arrangemangen för intern kontroll och ledningens ansvar på Celia föreskrivs i enlighet med förordningen om budgeten i detta reglemente för intern kontroll, i ämbetsverkets arbetsordning och i undervisnings- och kulturministeriets ekonomistadgar.

Med intern kontroll och riskhantering avses i ekonomistadgarna och reglementet för intern kontroll att ekonomin, verksamheten och skyddet av egendomen kontrolleras, fel och icke-önskade förfaranden förebyggs, anvisningar, föreskrifter och bestämmelser som gäller verksamheten iakttas, informationssystemens tillförlitlighet säkerställs och resurshushållning främjas kontinuerligt som en del av ämbetsverkets ordinarie verksamhet.

En intern kontroll och riskhantering som ordnats på ett ändamålsenligt sätt bidrar till att trygga att de riktiga och tillräckliga uppgifter om ämbetsverkets ekonomi och verksamhet som ämbetsverkets ledning och externa styrning förutsätter erhålls.

9 Braille-delegationens verksamhetsberättelse 2022

Braille-delegationen 1.5.2018-30.4.2022 och 1.5.2022-31.12.2022

Ordförande: Utbildningsplanerare Eeva-Liisa Koskinen, NKL.

Medlemmar:

- Läromedelsplanerare Lauri Kannas, Celia
- Specialsakkunnig Riitta Korhonen, Kotus

- Filosofie magister Teemu Kuusisto
- Handledande lärare Tuija Piili-Jokinen, Valteri, Onerva
- Specialsakkunnig Antti Raike, Aalto-universitetet
- Speciallärare inom yrkesutbildning Maria von Rutenberg, Yrkesinstitutet Live

Sakkunnigmedlemmar:

- Läromedelsplanerare Essi Aura, Celia
- Punktskriftsansvarig Tessa Bamberg, FSS
- Sekreterare: planerare Marjo Kauttonen, Celia

Verksamhetsåret 2022

År 2022 delades in i två perioder. Första halvåret bestod av den föregående fyraårsperiodens fyra sista månader. Undervisnings- och kulturministeriet tillsatte en ny delegation för perioden 1.5-31.12.2022. Samma personer fortsatte även under denna korta fortsatta period. Den exceptionellt korta mandatperioden berodde på lagreformen. Under verksamhetsåret följde vi hur lagstiftningsreformen framskrider och deltog bland annat i kommenteringen av de olika alternativen till delegationens nya logotyp.

Lagen om Tillgänglighetsbiblioteket Celia trädde i kraft 1.1.2023 och med detta började också mandatperioden för Delegationen för punktskrift, som Celia utser. Den främsta förändringen i delegationens verksamhet torde vara att delegationen i framtiden inte tar ställning till talböcker eller till sakkunnigarbete som gäller dem, utan koncentrerar sig på punktskriftsmaterial och taktila material.

Braille-delegationen sammanträdde fem gånger under 2022, varav tre gånger under förlängningsperioden. Mötena ordnades på Teams.

Övrig verksamhet

Innehållet för webbplatsen Pistekirjoitus.fi är färdig. Bilder som piggar upp webbplatsens visuella utförande har också lagts till. Uppdateringsbehovet är konstant. Även på grund av lagstiftningsreformen måste vissa mindre korrigeringar göras på webbplatsen. Den nya delegationen ansvarar för uppdateringen.

Sammanlagt 157 exemplar av delegationens publikationer beställdes (108 år 2021). Största delen av beställningarna var abc-böcker: Lukemisen iloa och Alkupiste, sammanlagt 97 st. (2021: 96 st.). Totalt 60 kombinerade punktskriftsmaterial beställdes (2021: 6). Äldre sammanfattningar av tidskriften Tiede beställdes inte alls.

Sammanfattningarna av tidskriften Tiede är redan över 10 år gamla, och det kan vara värt att överväga huruvida det är ändamålsenligt att ha dem i sortimentet. Det torde också vara värt att överväga om det behövs ny spärrad text, eller om det räcker med de kombinerade material som utarbetades år 2019 och med Celias utbud av böcker, där det också finns några böcker som producerats med spärrad text. Det fanns efterfrågan på publikationerna, och därför är produktionen och distributionen av dem en viktig del av delegationens arbete.

En elektronisk version av guiden Grunderna i punktskrift utkom i slutet av 2022. En elektronisk version av den ursprungliga guiden Pistekirjoituksen perusteet lades ut på webbplatsen Pistekirjoitus.fi på hösten 2021. Guiden har också getts ut som en punktskriftsbok som kan lånas från Celia. Punktskriftsversionen av den svenskspråkiga guiden kommer att finnas för utlåning på Celianet i början av 2023.

Uppdateringen av guiden Matematiikan, fysikan ja kemian pistemerkinnet, som funnits på webbplatsen Pistekirjoitus.fi, har blivit färdig.

De nordiska Braille-delegationernas möte

De nordiska Braille-delegationernas möte ordnades av Norge. Mötet ordnades som hybridmöte 20-21.10.2022. I mötet deltog Essi Aura, Lauri Kannas, Eeva-Liisa Koskinen, Tuija Piili-Jokinen och Maria v. Rutenberg. Deltagarna ansåg att det var lätt att delta i mötet på distans, även om man betraktade det som viktigt att också träffa nordiska kollegor ansikte mot ansikte. Mötena förläggs ofta till samma tidpunkt som höstlovet i Finland, vilket inte gynnar finländarnas deltagande.

Arbetet och även utmaningarna är mycket likartade i de olika länderna. Därför är det viktigt att samtala och dela information med varandra. På mötet fanns färre presentationer än under de tidigare åren, men forskningsavsnittet upplevdes som intressant.