



CELIA

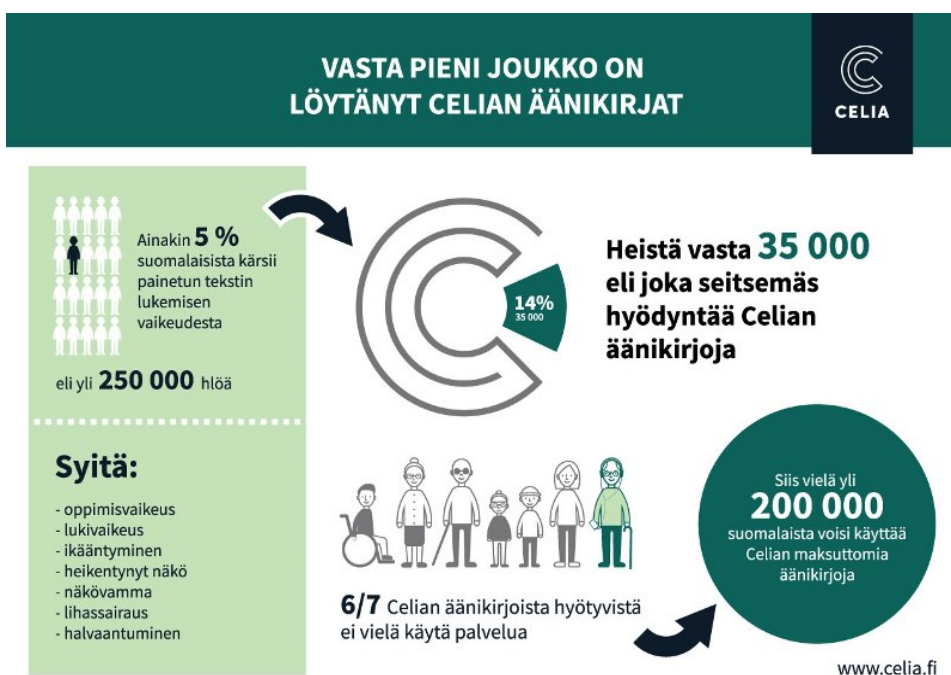
Toimintakertomus 2017

31.1.2018
*Toimintakertomus on
hyväksytty kirjaston
johtokunnan kokouksessa
8.2.2018*

Sisällys

1	Katsaus toimintaan 2017.....	2
1.1	Tiivistelmä tulostavoitteiden toteutumisesta.....	3
1.1.1	Yhteiskunnallinen vaikuttavuus.....	3
1.1.2	Toiminnallinen tuloksellisuus.....	4
1.1.3	Parannetaan työtyytyväisyyttä ja johtamista sekä kehitetään osaamista.....	4
2	Talousarvion tunnusluvut ja voimavarojen jakautuminen.....	4
2.1.1	Talousarvion tunnusluvut suhteessa tulossopimuksen tavoitteisiin.....	4
2.1.2	Kustannukset tulosalueittain 2015-2017, euroa.....	5
2.1.3	Henkilövoimavarat tulosalueittain 2015-2017.....	5
2.1.4	Työn tuottavuus (suoritteet/tulosalueen htv).....	6
2.1.5	Taloudellisuus (kirjatoimitusten keskihinnat).....	7
3	Yhteiskunnallinen vaikuttavuus.....	7
3.1	Tavoite 1. Lukemisesteisten henkilöiden kirjallinen tieto- ja kulttuurivaranto lisääntyy.....	7
3.2	Tavoite 2. Oppikirjojen tasavertainen saatavuus paranee.....	9
3.3	Tavoite 3. Kirjallisuuden ja tiedon saatavuus eri kohderyhmissä paranee.....	9
3.4	Tavoite 4. Lisätään kirjastopalvelujen saatavuutta lukemisesteisille henkilöille.....	10
4	Toiminnallinen tehokkuus.....	13
4.1	Tavoite 5. Palvelulupaus annetaan VM:n toimeksiannon mukaisesti.....	13
4.2	Tavoite 6. Celian sähköisten palveluiden käyttö lisääntyy.....	13
4.2.1	Verkkolainauksen kehitys 2015-2017.....	14
5	henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen.....	15
5.1	Tavoite 7. Parannetaan työtyytyväisyyttä ja kehitetään osaamista.....	15
5.2	Tavoite 8. Parannetaan johtamista.....	15
6	Tilinpäätösanalyysi.....	16
7	Sisäinen valvonta.....	16
8	Liitteet.....	18
8.1	Liite 1. Netraan syötetyt tulostiedot 2017.....	18
8.2	Liite 2. Tulossopimuksen seurantamittarit 2015-2017.....	23
8.3	Liite 3. Toimeenpanosuunnitelman toteutuma 2017.....	24
8.4	Liite 4. Graafiset esitykset.....	27





Kuva: vasta pieni joukko (14 %) on löytänyt Celia äänikirjat

1 Katsaus toimintaan 2017

Celia eteni toiminnassaan uudistetun kolmivuotisen tulossopimuksen linjausten mukaisesti.

Celia tavoitteet vuodelle 2017 asetettiin kunnianhimoisesti suhteessa pienentyneisiin henkilövoimavaroihin. Tavoitteiden saavuttamista hidasti vuoden alussa tarkistetun organisaation mukanaan tuomat prosessi- ja henkilöstöjärjestelyt sekä yt-menettelyn ja kirjastojärjestelmävaihdoksen aiheuttama väsymys. Henkilöstömäärä pieneni yhdeksällä henkilötyövuodella (-18 %).

Uusien kehittämisprojektien eteneminen hidastui jonkin verran. Tämä johtui uudistetussa kirjastojärjestelmässä ja asiakaskäyttöliittymässä ilmenneistä puutteellisuuksista, joita jouduttiin korjaamaan vuoden mittaan. Myös Valtori-uudistukset siirtyivät Valtorin aikataulumuutoksista johtuen.

Celia eteni kuitenkin toiminnassaan strategisten tavoitteiden suuntaan, mistä kertoo yhteistyökirjastojen ja uusien asiakkaiden määrän lisääntyminen, verkkopalveluiden käytön lisääntyminen sekä suora hankinnan vahvistuminen. Saavutettavan julkaisemisen edistämistyötä vietiin eteenpäin.



1.1 Tiivistelmä tulostavoitteiden toteutumisesta

1.1.1 Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Celian keskeisenä tehtävänä on eri keinoin varmistaa, että lukemisesteisten henkilöiden käyttöön saadaan entistä enemmän saavutettavassa muodossa olevia julkaisuja.

Celia itse tuotti saavutettavaan muotoon 27 % Suomessa julkaistusta kirjallisuudesta. Uusia nimekkeitä tuotettiin 1390, joten tulostavoite - 1300 nimekettä - saavutettiin. Huomionarvoista on, että suorahankintana (ns. yhteistuotantona) hankittiin n. 100 kaupallisen kustantajan tuottamaa äänikirjaa.

Celian uutena tavoitteena on edistää saavutettavaa julkaisemista kustantajien, julkaisijoiden ja kirjastojen piirissä. Tavoitetta toteutetaan suosituksilla, neuvonnalla ja koulutuksilla.

Tulostavoite on 35 erilaista toimenpidettä, mikä saatiin toteutumaan. Celian laatimiin ohjeisiin ja kirjoituksiin on lisäksi tutustuttu Celian saavutettavuussivustolla yli 4 000 kertaa. Celia näkee ongelmana sen, että vähäisten henkilöstövoimavarojen vuoksi Celian mahdollisuudet resurssoida saavutettavan julkaisemisen asiantuntijapalveluihin ovat rajalliset. EU:n verkkopalveludirektiivi ja mahdollisesti hyväksyttävä esteettömyysdirektiivi tulevat edellyttämään saavutettavaa digitaalista julkaisemista kaikilta toimijoilta.

Keskeisenä vaikuttavuuden tavoitteena on lisätä yhteistyötä yleisten kirjastojen kanssa ja tällä tavoin tavoittaa entistä useampi potentiaalinen asiakas palveluiden piiriin. Vuonna 2017 yhteistyö laajeni edelleen. Siinä oli mukana n. 220 kuntaa (tavoite 250) ja 441 kirjastotoimipistettä (tavoite 450). Tulostavoitetta ei täysin saavutettu, mutta yleisten kirjastojen kautta on tavoitettu runsaasti uusia asiakkaita. Uusia asiakkaita tavoitettiin palveluiden piiriin yli 5000 eli 30 % enemmän kuin edellisellä vuonna. Uusista asiakkaista lähes 90 % rekisteröitiin yleisissä kirjastoissa. Kaiken kaikkiaan Celian palveluita käyttäviä asiakkaita on n. 39000.

Celian yhtenä vaikuttavuustavoitteena on tavoittaa etenkin lukemisesteisiä lapsia ja nuoria palveluiden piiriin. Celia palveluiden käyttäjinä oli vuoden lopussa 4000 alle 18-vuotiasta (+30 %). Heistä kuitenkin vain vajaa puolet (1747) oli palvelua säännöllisesti käyttäviä. Kouluyhteistyön eteneminen vuoden 2018 aikana parantaneet tilannetta ja aktiivinen käyttö lisääntyy.

Ikäihmisten verkkopalveluiden kehittämiseksi Celia on käynnistänyt pilotteja eri tahojen kanssa. Pilotit ovat tähän mennessä edenneet varsin hitaasti, jotta niistä olisi tässä vaiheessa saatavissa kokemusta jatkosuunnitelmia varten. Yhteistyö Enter ry:n kanssa AUTA-hankkeen puitteissa vaikuttaa mallilta, jota ainakin on syytä jatkaa. 65 vuotta täyttäneistä Celian asiakkaista Celian verkkopalvelujen käyttäjiä oli 17 %, edellisellä vuonna 13 %. Samaan aikaan 65-74-vuotiaista suomalaisista netin käyttäjiä oli 75 % ja 75-89-vuotiaistakin 37 %.

1.1.2 Toiminnallinen tuloksellisuus

Sähköisten palveluiden käytön lisääminen on kaikille valtion laitoksille yhteinen toiminnallisen tuloksellisuuden tavoite. Verkkolainauksen tulostavoite ylittyi, sillä verkkolainojen osuus kaikista lainoista oli 48 % (tulostavoite 40 %). Verkkolainaaajien osuus on niinkään 48 % kaikista asiakkaita.

Asiakastyytyväisyys verkkopalveluihin oli 3,6 (tavoite 3,5). Koko asiakastyytyväisyyden keskiarvo oli 3,5. Tulokset laskivat odotetusti johtuen pääosin verkkopalvelu-uudistuksessa esiin nousseista ongelmista.

1.1.3 Parannetaan työtyytyväisyyttä ja johtamista sekä kehitetään osaamista

Organisaatiouudistus ja vuoden 2016 lopulla toteutettu yt-menettely henkilöstövähennyksineen vaikutti vahvasti työilmapiiriin vuonna 2017. Alkuvuonna toteutettiin työterveyshuollon avustuksella muutosvalmennustyöpajat, joissa esiin nousseita kysymyksiä käytiin yhdessä henkilöstön kanssa läpi. Koko henkilökunnalle järjestetyssä Celia-päivässä työstettiin yhdessä tulevan vuoden toimintasuunnitelmaa. Esimiehille järjestettiin asiantuntijoiden johtaminen - koulutus. Puheeksioton toimintamalli aktivoitiin esimiesten käyttöön.

2 Talousarvion tunnusluvut ja voimavarojen jakautuminen

2.1.1 Talousarvion tunnusluvut suhteessa tulossopimuksen tavoitteisiin

	2015	2016	2017	2017
	<i>Toteuma</i>	<i>Toteuma</i>	<i>Toteuma</i>	<i>Tavoite/arvio</i>
Kirjatuotanto, nimekettä	1 565	1 518	1 389	1 300
Lainojen määrä, kauno- ja tietokirjat	942 400	950 300	760 812	925 000
Oppikirjatoimitukset, kpl	13 915	14 485	13 885	14 000
Verkkotoimitusten osuus kokonaislainauksesta, %	27 %	39 %	48 %	40 %
Asiakastyytyväisyys (1-5)	4,16	4,02	3,5	4
Kirjalainan keskihinta, euroa	4,5	4	5,07	4,6
Oppikirjatoimituksen keskihinta, euroa	131	110	89,68	136
Henkilötyövuodet	54	52	42,55	41
Työtyytyväisyys	3,16	3,21	3,12	3,4



2.1.2 Kustannukset tulosalueittain 2015-2017, euroa

<u>Tulosalue</u>	2015	2016	2017	Muutos 2016/2017
Kirjastopalvelut	4 419 792	3 870 072	3 935 969	1,70 %
Oppikirjapalvelut	1 311 761	1 287 803	946 645	-26,49 %
Asiantuntija- ja konsultointitoiminta	401 670	542 834	253 692	-53,27 %
Investoinnit				
Yhteensä	6 133 222	5 700 710	5 136 306	-9,90 %

2.1.3 Henkilövoimavarat tulosalueittain 2015-2017

<u>Tulosalue</u>	2015 HTV	2016 HTV	2017 HTV	Muutos 2016/2017
Kirjastopalvelut	25,15	28,83	20,72	-28,13 %
Oppikirjapalvelut	25,21	17,93	18,48	3,07 %
Asiantuntija- ja konsultointitoiminta	3,61	5,16	3,35	-35,08%
Yhteensä	53,97	51,92	42,55	-18,05 %

Asiantuntija- ja konsultointitoiminta sisältää Celiasta ulospäin erilaisille toimijoille suunnatun asiantuntijuuden ja konsultoinnin. Vuonna 2017 tällaisia olivat IFLA, kansainvälinen Daisy-konsortio, Suomen Daisy-konsortio, Braille-neuvottelukunta, kansainvälinen Tactus-yhteistyö, lausunnot selkokirjojen valtiontukea varten, koskettelukirjojen tekijöiden ohjaus ja neuvonta sekä saavutettavan julkaisemisen edistäminen ja saavutettavien kirjastopalvelujen edistäminen.

2.1.4 Työn tuottavuus (suoritteet/tulosalueen htv)

Tulosalue	2015	2016	2017	Muutos 2016/2017 %
Celian kirjapalvelut (= kirjastopalvelut + oppikirjapalvelut)				
Suoritteet yht.	1 250 648	1 256 803 1)	1 097 573 2)	-12,67 %
Henkilötyövuodet	50,36	46,76	39,20	-16,17 %
Suoritteet/htv	24 834	26 878	27 999	4,17 %
Saavutettavan julkaisemisen edistäminen				
Suoritteet yht.	...	624	4 875	681,25 %
Henkilötyövuodet	...	1,12	0,83	-25,89 %
Suoritteet/htv	...	557	5 873	954 %
Muu asiantuntijatoiminta, htv	3,61	4,04	2,51 3)	37,87%

1) Vaativien suoritteiden osuus 4 %. Vaativiksi suoritteiksi on laskettu sähköposti- ja chat-asiointi asiakaspalveluun, puhelinpalvelu asiakaspalvelunumeroihin, messut, seminaarit, koulutustilaisuudet ja vastaavat sekä oppikirjatoimitukset.

2) Vaativien suoritteiden osuus 4,5 %

3) Kansainvälinen Daisy-konsortio, Suomen Daisy-konsortio, IFLA, Tactus ja koskettelukirja-asiantuntijuus, Braille-neuvottelukunta, äänikirjaraati

Tulosalueiden htv-määriin on vyörytetty osuus hallinto-, tuki- ja ohjaustoimintojen henkilötyövuosista. Tuottavuuslaskennassa on yhdistetty kirjastopalvelut- ja oppikirjapalvelut-tulosalueet yhteen ja tämä kokonaisuus on otsikoitu uudelleen nimellä Celian kirjapalvelut. Tulosalue sisältää myös kumppanuusmallin ylläpidon ja kehittämisen kirjastojen ja muiden vastaavien tahojen kanssa.

Celian kirjapalvelut -tulosalueen suoritteisiin on laskettu mukaan lainat Celian järjestelmästä, oppikirjatoimitukset, asiakkaiden kotisivukäynnit, yhteydenotot asiakaspalveluun, seminaarit, koulutustilaisuudet ja messut. Työn tuottavuus on noussut vuodesta 2016 n. 4 %. Suoritemäärä on pienentynyt, sillä Celian asiakaspalvelu oli suljettuna 6.-19.3. kirjastojärjestelmän vaihdon vuoksi. Toisaalta htv-määrä on pienentynyt. Henkilöstöpanostusta on tarvittu kehittämishankkeisiin, joista keskeisimpiä olivat kirjastojärjestelmä uudistus ja Celianet-verkkopalvelu-uudistus. Myös kirjastoyhteistyö yleisten, korkeakoulukirjastojen ja oppilaitosten kanssa sitoo henkilövoimavaroja mm. neuvonnan, koulutuksen ja viestinnän muodossa.



Saavutettavan julkaisemisen edistämistyö on tullut seurantaan vuodesta 2016 lähtien. Tulosalue sisältää myös saavutettavien kirjastopalveluiden edistämisen, kuten yleisten kirjastojen saavutettavuussuosituksen jalkauttamisen, kirjastojen neuvonnan e-aineistojen hankinnassa sekä koulutukset alan oppilaitoksissa. Suoritteisiin on laskettu mukaan annetut suositukset ja ohjeet, koulutukset ja neuvontatoimenpiteet sekä käynnit Celian saavutettavuussivustolla.

Muun asiantuntijatoiminnan osuus Celian toiminnasta on pieni eikä sitä ole seurattu suoritetasolla.

2.1.5 Taloudellisuus (kirjatoimitusten keskihinnat)

	2015	2016	2017	2017 tavoite
Oppikirjatoimituksen keskihinta	131,10	110,46	89,68	136
Kirjalainan keskihinta	4,52	4,00	5,07	4,6

3 Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

3.1 Tavoite 1. Lukemisesteisten henkilöiden kirjallinen tieto- ja kulttuurivaranto lisääntyy

Mittari 1: Saavutettavan julkaisemisen suositukset sekä saavutettavuusneuvonta ja -koulutukset, tavoite 23 toimenpidettä

Celia osallistui Funkan tuottaman EN 301 549 -standardia¹ esitelleen videosarjan suomentamiseen. Celia oli myös mukana saavutettavuusdirektiivin kansallisen lainsäädännön valmisteluissa kommentoimalla työryhmän raporttia ja osallistumalla vaikuttavuuden selvitykseen. Celian viestintäasiantuntija kertoi OKM:n hallinnonalan viestijöille saavutettavuusdirektiivin vaatimuksista. Celia järjesti yhdessä Kehitysvammaliiton ja Selkokeskuksen kanssa työpajan kognitiivisesta saavutettavuudesta.

Celian blogisivulla julkaistiin vuoden aikana yhteensä kuusi verkkopalvelujen saavutettavuutta käsitellyttä kirjoitusta. Celia julkaisi marraskuussa oman sivustonsa verkkopalvelujen saavutettavuudesta. Sivustolla on ohjeita sekä sisällöntuottajille että sivustojen päätoimittajille. Lisäksi saavutettavuusasiantuntija on antanut sähköpostitse tai henkilökohtaisesti neuvontaa neljästi julkaisujen tai verkkopalvelujen saavutettavuuteen liittyvissä yksittäisissä ulkopuolisten tahojen kysymyksissä.

¹ Standard - EN 301 549. "Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe"

Celia vastasi Yleisten kirjastojen saavutettavuussuosituksen sisällön päivittämistä ja huolehti suosituksen ruotsinnoksesta, joka julkaistiin marraskuussa 2017 Kuntaliiton verkkokaupassa. Celia julkaisi myös omilla sivuillaan suosituksesta englanninkielisen version. Celian saavutettavuusasiantuntija oli mukana Saavutettavuusosaaminen jalkautuu kirjastoihin - hankkeessa, joka oli yleisten kirjastojen keskuskirjaston ja OKM:n rahoittama. Hankkeessa pidettiin yhden päivän mittaisia koulutustilaisuuksia yhteensä seitsemän loppuvuonna 2017. Lisäksi joulukuussa järjestettiin Pasilan kirjastossa tilaisuus saavutettavuusdirektiivistä kirjastojen verkkoasiantuntijoille. Tilaisuudessa Celian saavutettavuusasiantuntija kertoi esimerkitapauksena Celian verkkopalvelujen uudistuksen saavutettavuustyöstä.

Celialaiset kertoivat saavutettavuudesta kirjastopäivillä Jyväskylässä 9.6., kirjastoverkkopäivillä 24.10. sekä Porissa 12.12. Saavutettava kirjasto -koulutuksessa. Vuoden 2017 aikana pidettiin neljä verkkoluentoa kirjastoalan ammattikoulutusta antaville ammattikorkeakouluille sekä yksi luento Keravan Keudassa.

Mittari 2: Celian kirjatutanto, uusien nimekkeiden määrä, tavoite noin 1300 nimekettä

Celian kirjatutannon tulostavoite ylittyi, sillä Celia tuotti 1 390 kirjanimekettä. Celia tuotti saavutettavaan muotoon 27 % Suomessa vuosittain julkaistavasta kirjallisuudesta.

72 % tuotannosta oli kauno- ja tietokirjallisuutta, loput oppimateriaalia. Valtaosa kauno- ja tietokirjallisuuden tuotannosta oli äänikirjoja, sen sijaan oppimateriaalituotannosta vain 13 % oli äänikirjoja.

Kaikki äänitykset teetettiin alihankintana, sillä Celia sulki oman äänittämönsä yt-menettelyiden yhteydessä. Pistekirjoja tuotettiin edelleen asiakastoiveiden perusteella ja pistekirjojen tuotanto säilyi aikaisemman vuoden tasolla. Myös koskettelukirjojen hankinta pysyi aikaisemman vuoden tasolla. E-kirjoiksi tuotettiin lähinnä kirjoja, joita ei ole saatavilla muualta e-kirjoina tai jotka eivät toimi äänikirjoina.

Pohjoismaisena yhteistyönä kehitettyä Braille-tuotanto-ohjelmaa ei vuonna 2017 otettu käyttöön, vaan mahdollinen käyttöönotto siirtyi vuodelle 2018. Sen sijaan pohjoismaisena yhteistyönä Intiaan ulkoistettujen tekstiedostojen alihankintatuotanto päätettiin kilpailuttaa uusin kriteerein. Kilpailutusta valmisteltiin koko vuoden ajan, mutta varsinainen kilpailutus ja käyttöönotto tapahtuvat vuonna 2018.

Mittari 3: Celian kehittyneiden digitaalisten tuotteiden (DaisyTriot ja EPUB3) uusien nimekkeiden määrä, tavoite: vähintään 35

Uusimuotoisten, tekstiä, ääntä ja kuvia sisältävien digitaalisten tuotteiden tuotanto toteutui lähes tavoitteen mukaisesti. 31 nimekettä tuotettiin ihmisäänellä. Kirjat olivat enimmäkseen lasten ja nuorten kirjoja, mutta myös oppikirjoja. Näiden lisäksi Celia tuotti puhesynteesillä 103 korkea-asteen DaisyTrio-kirjaa.

E PUB 3 -tuotannon käynnistymistä ennakoiden päätettiin olla kehittämättä DaisyTrio-tuotetta ja sen sijaan panostaa E PUB 3 -tuotteen käyttöönottoon DaisyTrio-kokemuksia hyödyntäen.



Alustavien linjausten mukaan EPUB 3 -muotoon ryhdytään tuottamaan ensimmäiseksi korkea-asteen oppikirjoja.

3.2 Tavoite 2. Oppikirjojen tasavertainen saatavuus paranee

Mittari 1: Oppikirjatuotannon kokonaisuudistuksen toteutuminen. Tavoite: toteutunut suunnitelman mukaisesti

Celian tuottamaa oppimateriaalia koskevat toimintaperiaatteet ovat olleet käytössä pitkään. Uudistustyö käynnistettiin, koska oppilaiden ja opiskelijoiden toimintaympäristöissä tapahtuu suuria muutoksia. Nämä muutokset heijastuvat myös niihin tarpeisiin, joita oppilailla on oppimateriaalille. Esi- ja perusopetuksen sekä lukion opetussuunnitelman perusteet on uudistettu, käsitykset oppimisesta ja oppimisympäristöistä ovat uudistuneet, samoin koulujen toimintatavat ja opetus muuttuvat; yhtenä vaikuttavana tekijänä on kehittyvä tieto- ja viestintäteknologia. Kustantajien tuottamat oppimateriaalit sähköistyvät ja siirtyvät verkkoon. Painettujen oppikirjojen rinnalle on tullut digitaalisia oppimateriaaleja, jotka joissain tapauksissa syrjäyttävät painetun materiaalin.

Myös Celian sisäiset muutokset, kuten tilaus-toimitusprosessia koskevat uudistukset, oppimateriaalituotannon prosessia koskevat muutokset sekä Celian pienenevät voimavarat toimivat uudistuksen ajureina. Celian tuotantopolitiikkaa sovelletaan peruskoulun oppimateriaaleihin, toiselle asteelle sekä korkea-asteelle, ja sitä on syytä tarkastella linjauksina ja lähtölaukauksena uuden toimintamallin edelleen kehittämiseksi. Sen oheen laaditaan toimeenpanosuunnitelma alkuvuodesta 2018. Tuotantopolitiikan valmistelun lisäksi Celian oppimateriaali on muutettu maksutta lainattavaksi vuoden 2018 alusta lähtien, ja koulujen toimintamallia on uudistettu samassa aikataulussa siten, että erityisopettajilla on mahdollisuus rekisteröidä oppilaita äänikirjapalvelun käyttäjiksi.

3.3 Tavoite 3. Kirjallisuuden ja tiedon saatavuus eri kohderyhmissä paranee

Mittari 1: Celian palveluja säännöllisesti käyttävien lasten ja nuorten lukumäärä, tavoite: vähintään 2070

Vuoden 2017 aikana lukemisesteisiä lapsia ja nuoria on tavoitettu ensisijaisesti tekemällä yhteistyötä lasten ja nuorten parissa toimivien tahojen kanssa. Yhteistyössä kirjastojen pedagogisten informaattikkojen kanssa on työstetty kirjavinkkauspaketti kaikkien 3. luokan erityisoppilaiden vinkkauksien tueksi. Paketin materiaalien tavoitteena on helpottaa vinkkausten järjestämistä ja saattaa monentasoisia oppilaita lukemisen äärelle. Kirjastoammattilaisten kanssa on lisäksi ideoitu ja toteutettu kirjastojen lasten- ja nuorten osastoille Selkis-hylly, joka on konkreettinen työkalu kirjastoille tuoda näkyväksi erilaisia lukemisen tapoja. Näiden lisäksi nuorille on tuotettu kirjavinkkejä WhatsApp -sovelluksen kautta. Oppimateriaalien maksuttomuuteen liittyen yhteistyötä tiivistettiin vuoden 2017 lopulla koulujen ja oppilaitosten



kanssa tavoitteena tarjota Celian äänikirjapalvelun sujuva käyttöönotto mahdollisimman monelle kohderyhmiin kuuluvalle oppilaalle ja opiskelijalle.

Mittari 2: *Celian vieraskielisen kirjallisuuden tarjonnan laajentaminen, tavoite: nimekkeiden kokonaismäärä vähintään 3470*

Vieraskielisen kirjallisuuden hankinnassa on keskitytty vaihtoihin ja yhdessä tehtyihin tuotantoihin ulkomaisten yhteistyökumppaneiden kanssa. Pohjoismaisten lukemisesteisten kirjastojen kanssa on sovittu tuotettavaksi somalinkielisiä äänikirjoja lukemisesteisten käyttöön vuoden 2018 aikana. Marrakeshin sopimuksen myötä Celia saa helpommin ja nopeammin vieraskielisiä kirjoja lukemisesteisten käytettäväksi. Tigar/ABC-verkoston jäsenmäärän kasvaessa myös kielivalikoima laajenee. Tähän saakka Tigar/ABC:n kautta hankitut kirjat ovat olleet pääosin kaunokirjallisuutta. Tarjonnan kasvaessa sieltä voi saada myös kurssikirjoja lukemisesteisille opiskelijoille.

Celia tuottaa itse vieraskielisiä kirjoja kysynnän mukaan, jos kirjoja ei ole saatavilla muiden verkostojen kautta. Vieraskielisten kirjojen tuotanto Celiassa on kuitenkin vaikeaa, koska sopivia lukijoita on vaikea löytää. Vieraskielisiä kirjoja lainattiin Celiasta 3447 kertaa vuonna 2017.

Mittari 3: Maahanmuuttajille tarkoitettujen selkoäänikirjojen tuotantoyhteistyön kehittäminen. Tavoite: toteutunut suunnitelman mukaisesti

Avain-kustantamon kanssa toteutettua selkoäänikirjojen yhteistyötä on tarkoitus jatkaa vuonna 2018, sillä vuoden 2017 aikana ei tuotettu yhteistyönä yhtään selkoäänikirjaa. Uusien yhteistyökumppaneiden löytäminen on myös haasteellista, koska selkokirjojen tuotanto on Suomessa vielä vähäistä, ja keskittynyt muutamille kustantajille. Potentiaalista käyttäjäkuntaa on paljon. Celia tuottaa ääni- tai pistekirjoiksi suurimman osan Suomessa vuosittain julkaistavista selkokirjoista, mutta kirjat ovat ainoastaan lukemisesteisten käytettävissä.

3.4 Tavoite 4. Lisätään kirjastopalvelujen saatavuutta lukemisesteisille henkilöille

Mittari 1: *Yhteistyökirjastojen lukumäärä (yleiset kirjastot), tavoite: 250 kuntaa/450 toimipistettä*

Celian kanssa yhteistyötä tekevien kuntien määrää lisättiin kertomalla kumppanuusmallista eri yhteyksissä. Suurin yksittäinen kohdennettu tapahtuma oli kesäkuun Kirjastopäivät, jotka tavoittivat noin 450 kirjastoalan ammattilaista. Yleistä tunnettuutta yhteistyöstä lisättiin jakamalla vuosittainen Celia-palkinto lasten- ja nuorten kirjastotyölle. Palkinnon voitti Seinäjoen kirjasto. Maakuntien Celia-vastaavien kanssa järjestettiin Tampereella yhteistapaaminen, jonka tarkoituksena oli selkeyttää omaa tehtäväkenttää Celia-vastaavana.

Celian verkkokäyttöliittymä Celianet uudistettiin ja samassa yhteydessä uudistettiin kumppanuusmallin ohjeistus ja menetelmiä yksinkertaistettiin. Ohjeita on nyt tekstien lisäksi myös videoina. Ohjeet on suunnattu sekä aloittelijoille että jo niille, joille yhteistyö Celian



kanssa on tuttua. Koulutusta toiminnan vakiinnuttamiseen annettiin vuoden aikana 24 koulutustilaisuudessa, joissa oli yhteensä yli 2000 osallistujaa. Koulutusmuotoina olivat seminaarit ja koulutukset maakunnissa paikan päällä tai etäyhteydellä. Erityisen suosituiksi nousivat Celian järjestämät valtakunnalliset webinaarit. Koulutusten sisältö koski pääosin toimintamallin opastusta.

Kirjastolain uudistuttua mukaan ovat yhä enemmän tulleet yleisemmät saavutettavuusasiat, saavutettavuussuosituksen sisällön esilletuonti ja palveluiden tarjoamisen osaaminen eri asiakasryhmille.

Laajempaan saavutettavuusnäkökulmaan liittyen luotiin yhteistyössä Helsingin kaupunginkirjaston kanssa mallina lasten ja nuorten saavutettavien kirjastopalveluiden esittelyhyllä Selkis, jonka Celia-materiaalit ja malli saatettiin loppuvuodesta kaikkien kirjastojen saataville.

Yhteistyön dialogisuutta ylläpidettiin uutiskirjeiden ja facebook-ryhmien avulla, yhteistyökokouksissa eri tahojen kanssa ja ottamalla osaa kirjastoalan tapahtumiin. Maakuntien Celia-vastaavien kantaa kuultiin kirjastoihin liittyvissä päätöksissä. Yhteistyön merkeissä järjestettiin tapaaminen Celiassa keväällä aluehallintovirastojen kirjastotoimentarkastajien kanssa.

Yhteistyöhankkeita kirjastojen kanssa ovat vuonna 2017 olleet valtiovarainministeriön Autahanke, joka toteutettiin yhdessä Helsingin kaupunginkirjaston ja Enter ry:n kanssa sekä Aluehallintoviraston rahoittama hanke Kemissä *Kirjasto ja digimaailma kotipalveluasiakkaiden tavoitettavaksi*, joka jatkuu vuoden 2018 kesään.

Celian maksuton esitekauppa kirjastoille laajeni edelleen, kun Autahankeen tuloksena uudistettiin senioriesitteet. Lasten ja nuorten kirjastotyöhön lisättiin laaja Selkis-hyllyn materiaalipaketti ja lasten esitteitä uudistettiin. Näkyvyyttä lisättiin myös kirjastojen käyttöön tilattavilla rintanapeilla ja seinä- ja hyllöjulisteleilla. Kaikkiaan materiaaleja tilattiin esitekaupasta reilut 27 000 kpl.

Lähes 90 % eli noin 4000 uutta henkilöasiakasta liittyi palvelun piiriin kirjastojen kautta. Keväällä kirjastoille tuli mahdolliseksi liittää asiakkaita myös cd-kerhopalveluun. Cd-kerhot kiinnostivat odotettua vähemmän: vain 5 % uusista asiakkaista rekisteröitiin cd-palvelun käyttäjiksi. Loppusyksystä järjestettiin koulutusta erityisesti tähän liittyen. Uusille asiakkaille tehtiin marraskuussa kysely palveluun liittymisestä ja palvelun käytön aloittamisesta.

Kirjastot kartuttivat omia cd-kokoelmiaan lukemisesteisille tilaamalla levyjä joko suoraan Celiasta tai valmiina aineistona Bookyn kautta. Levyjä toimitettiin yhteensä 26 000 kpl. Soitinhaninnan kumppanimallia jatkettiin edelleen.

Mittari 2: Yhteistyökirjastojen lukumäärä (korkeakoulukirjastot), vuonna 2017 tavoite 33 kirjastoa

Korkeakoulukirjastoyhteistyöhön saatiin mukaan uusia korkeakouluja.

Yhteistyötä tiivistettiin tuottamalla esite- ja verkkomateriaalia korkeakoulukirjastojen asiakasmarkkinointiin. Korkeakoulujen henkilökunnalle suunnattua jaettiin uutiskirjeinä. Loppuvuodesta korkeakoulujen Celia-vastaaville tehtiin kysely yhteistyömallin toimivuudesta ja kehitystoiveista. Suurin osa ilmoitti yhteistyön sujuvan nykyisellään hyvin. Celia osallistui HAMKin Siltoja Saavutettavuuteen -seminaariin.

Mittari 3: *Opettajien yhteistyöverkoston perustaminen ja toiminnan käynnistäminen. Tavoite: verkosto on perustettu ja toiminta käynnistetty.*

Vuoden 2017 aikana suunniteltiin ja valmisteltiin Celian oppimateriaalien maksuttomuuteen siirtyminen sekä uudistettiin koulujen palvelu- ja toimintamalli. Molemmat otettiin käyttöön vuoden 2018 alusta lähtien. Uuden mallin myötä oppilaiden pääsy äänikirjapalvelun piiriin helpottuu, kun erityisopettajat saavat rekisteröidä oppilaita Celian verkkopalveluun. Koska Celian äänikirjat ovat tehostetun tai erityisen tuen tukimuoto, erityisopettaja on useimmiten oikea henkilö rekisteröimään oppilaat äänikirjapalveluun. Erityisopettaja voi varmistaa, että oppilas saa ja ottaa käyttöönsä tunnukset äänikirjojen käyttöön. Erityisopettaja voi myös auttaa ja opastaa oppilasta äänikirjojen kuuntelussa sekä viestittää muille opettajille äänikirjapalvelusta.

Yleiset kirjastot ja korkeakoulukirjastot ovat jo useamman vuoden ajan rekisteröineet asiakkaita Celian äänikirjapalveluun. Nyt kirjastojen toimintamallia laajennetaan kouluihin erityisopettajien kautta. Celian äänikirjapalvelun käyttäjäksi voi kuitenkin edelleen liittyä myös rekisteröintiä tekevissä kirjastoissa.

Koulujen palvelumallin kehittämiseksi perustettiin vuoden 2017 aikana opettajien yhteistyöverkosto, jonka tavoitteena oli kehittää koulujen ja erityisopettajien toimintamallin yksityiskohdat mahdollisimman hyvin koulujen käytänteisiin sopiviksi. Yhteistyöverkosta laajennetaan vuoden 2018 aikana siten, että koulujen toimintamallin kehittäminen jatkuu tiiviissä yhteistyössä opettajien kanssa. Verkoston kautta pystytään mm. tarjoamaan tietoa, tukea ja ohjeita rekisteröintiä tekeville erityisopettajille, tekemään nostoja Celian monipuolisen kokoelman hyödyntämiseksi opetuksessa sekä keräämään palautetta ja näkemyksiä oppimateriaalin tuotantoon liittyviin kysymyksiin.

Mittari 4: *Ikäihmisten verkkopalvelun kehittäminen. Tavoite: esiselvitys valmis*

Celian tulossopimus sisältää tavoitteen lisätä kirjastopalveluiden saatavuutta henkilöille, joilla on lukemiseste. Yhtenä mittarina on ikäihmisten verkkopalveluiden kehittäminen, josta tuli laatia esiselvitys vuonna 2017.

Esiselvityksessä on tehty ja seurattu sekä käytännön kokeiluja että laadittu kirjallinen esiselvitysdokumentti. Dokumentti sisältää taustaosuuden, raportit käytännön kokeiluista sekä johtopäätökset ja suositukset myöhempää suunnitelmaa varten. Esiselvityksen laatimista on tukenut Valtiokonttorin D9-tiimi. Esiselvityksessä päädyttiin tietyn käyttäjäryhmän tuen ja ohjauksen kehittämiseen, ohjeistuksen parantamiseen eri keinoin sekä verkkopalveluiden voimakkaaseen kehittämiseen erityisesti käytettävyyden ja saavutettavuuden osalta.



Mahdollisesti joillekin kohderyhmille voitaisiin tuottaa erityispalveluita yhdessä kumppanien kanssa.

Celialla ei ole ollut toimivaa palvelumallia hoiva-alan tahoille kuten palvelutaloille, ja monet yhteisöistä ovat olleet passiivisia Celian palveluiden käytössä. Asiakastarpeeseen sopivan mallin kehittämiseksi Celia on valmistellut hoiva-alan työpajaa yhdessä palvelumuotoilutoimiston kanssa. Työpaja toteutetaan tammikuussa 2018.

4 Toiminnallinen tehokkuus

4.1 Tavoite 5. Palvelulupaus annetaan VM:n toimeksiannon mukaisesti

Tavoitteena oli käynnistää Celian palvelujen analysointi ja määritellä ne palvelut, joista palvelulupaus annetaan ottaen huomioon erityisesti sähköiset palvelut sekä määritellä palvelujen lopputuotteet ja niiden toteuttamiseen kuluva aika. Tulostavoite toteutui.

Palvelukokonaisuudet, joista palvelulupaukset toimitusaikoihin annettiin, ovat

- äänikirjapalvelu verkossa (avoinna 24/7)
- kirjastojen kumppanuus (kumppanin yhteydenottoihin vastataan arkisin vuorokauden kuluessa)
- kauno- ja tietokirjallisuuden tuottaminen hankintaehdotuksesta lainattavaksi (äänikirjan tuottaminen ja saattaminen lainattavaksi enintään 5,5 kuukaudessa)

Lisäksi koulujen palvelumallin palvelulupausmittarit otetaan seurantaan, mutta mittareille ei asetettu tässä vaiheessa tavoitearvoja.

4.2 Tavoite 6. Celian sähköisten palveluiden käyttö lisääntyy

Celian sähköisten palveluiden käyttö lisääntyi odotetusti ja tulostavoitteet ylittäen. Verkkolainajia oli vuoden lopussa 13895 henkilöä (tavoite 12 000) ja verkkolainojen osuus kaikista lainoista oli 48 % (tavoite 40 %). Uusista lainaajista verkkolainajiksi rekisteröityi 85 %. Asiakastyytyväisyys sähköisiin palveluihin oli 3,6 tavoitteen ollessa 3,5.

Verkkolainojen kokonaismäärä ei lisääntynyt, vaan pysyi edellisen vuoden tasolla. Tulokseen ovat vaikuttaneet ainakin seuraavat seikat:

- Uuden kirjastojärjestelmän käyttöönoton myötä luovuttiin ns. Vera-äänikirjapaketeista, jotka aikaisemmin lainattiin automaattisesti kaikille uusille asiakkaille
- Kirjakerhoja pienennettiin voimakkaasti uuden kirjastojärjestelmän myötä; osa kirjakerholainoista on verkkolainoja



- Kahden viikon käyttökato uuden kirjastojärjestelmän käyttöönoton yhteydessä vähensi myös verkkolainausta. Vuoden 2016 lopulla äänikirjojen latausmäärät olivat suuria, kun asiakkaat valmistautuivat hyvissä ajoin alkuvuoden käyttökatoon lataamalla kirjoja
- Uusi Celianet-käyttöliittymä on aiheuttanut asiakkaille haasteita
- Kaikki uudet verkkoasiakkaat eivät aktivoituneet palvelun käyttäjiksi vuoden aikana.

Cd-lainajia on edelleen 15000 eli 51 % henkilöasiakkaista. Vuoden aikana toteutettiin kaksi kampanjaa, joiden tavoitteena oli aktivoida cd-lainajia verkkolainajiksi. Verkkolainajiksi onkin siirtynyt 540 cd-lainajaa. Vastaavana aikana uusia cd-lainajia rekisteröityi 758.

Mittava verkkopalvelu-uudistus toteutettiin kirjastojärjestelmä uudistuksen rinnalla. Celia otti käyttöön uuden Aurora-kirjastojärjestelmän, joka sisältää käyttöliittymän myös yleisille kirjastoille. Kirjastojärjestelmän ohella uudistettiin Celianet-asiakaskäyttöliittymä sekä kehitettiin äänikirjojen kuunteluun tarkoitettua mobiilisovellusta lisäämällä siihen käyttöä helpottava hakuominaisuus. EPUB 3-tuotteiden käyttöönottoa ennakoiden tilattiin selvitys tarjolla olevista EPUB 3 -lukuohjelmista ja niiden käyttökelpoisuudesta Celian ympäristössä. Uusimuotoisia kumppanuuksiin perustuvia digitaalisia jakelukanavia pilotoitiin ikäihmisten verkkopalvelujen edistämisen esiselvityksen yhteydessä.

Verkkopalveluja ja niitä toteutettavia taustajärjestelmiä kehitetään edelleen 2018-2019.

4.2.1 Verkkolainauksen kehitys 2015-2017

	2015	2016	2017	Muutos% 2016/2017
Verkkolainajia	7 557	11 586	13 895	+ 20 %
Selain- ja mobiililainat	118 145	224 759	274 937	+ 22 %
DAVE-lainoja (streaming)	26 748	18 903		Lopetettu
Latauslainoja (äänikirjat)	101 442	120 537	93 100	- 23 %
Latauslainoja (e-kirjat)	4 952	4 735	2 520	- 48 %
Verkkolainoja yhteensä	251 287	368 934	370 557	+ 0,4 %
Äänikirjalatausten osuus verkkolainoista (näistä maksetaan Sanasto-korvaus)	40 %	33 %	25 %	



5 henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen

	2014	2015	2016	2017	2017
	Toteuma	Toteuma	Toteuma	Toteuma	Tavoite
Henkilötyövuodet	54,7	53,97	51,92	42,55	41
Sairauspoissaolot/htv	10,1	10,7	12,26	10,04	
Työtyytyväisyys	3,48	3,16	3,21	3,12	3,4
Johtaminen	3,63	3,33	3,09	2,99	3,4

5.1 Tavoite 7. Parannetaan työtyytyväisyyttä ja kehitetään osaamista

Organisaatiouudistus ja vuoden 2016 lopulla toteutettu yt-menettely mittavine henkilöstövähennyksineen vaikutti vahvasti työilmapiiriin ja jaksamiseen vuonna 2017.

Mittauksen mukaan Celian tulokset työn sisältöä ja vaikuttamismahdollisuuksia koskien olivat varsin hyvät. Parhaat tulokset tulivat työn tavoitteiden tietämisestä (3,92), oikeudenmukaisesta kohtelusta lähiesimiesten taholta (3,8) sekä uskalluksesta tarvittaessa uudistaa omaa työtä (3,8).

VMBaron tulosten pohjalta toteutettiin alkuvuonna learning cafe sekä työterveyshuollon avustuksella muutosvalmennustyöpajat, joissa esiin nousseita kysymyksiä käytiin yhdessä henkilöstön kanssa läpi. Joitakin uusia toimintatapoja otettiin käyttöön, mm. viikon avaus - tilaisuudet. Koko henkilökunnalle järjestetyssä Celia-päivässä työstettiin yhdessä tulevan vuoden toimintasuunnitelmaa. Tarkoituksena on jatkaa erilaisia työyhteisövalmennuksia myös vuonna 2018.

Mittari 2: Henkilöstön koulutukseen osallistuminen

Osaamisstrategia päivitettiin vastaamaan valtionhallinnon edellyttämiä digitaalisia osaamisia täydennettynä Celian erityisosaamisilla. Osaamisstrategian pohjalta laaditaan vuosittaiset koulutus- ja osaamisenkehittämissuunnitelmat. Celia järjesti henkilöstökoulutusta vähintään tulostavoitteiden mukaisesti. VMBaro-kyselyn mukaan oppimisen ja uudistumisen mahdollisuudet Celiassa on arvioitu suhteellisen hyväksi (3,72).

5.2 Tavoite 8. Parannetaan johtamista

Kaikille esimiehille järjestettiin asiantuntijoiden johtaminen -koulutus. Puheeksioton toimintamalli aktivoitiin esimiesten käyttöön. Kehityskeskustelukäytäntöä päivitettiin.



Johtoryhmän jäsenet tutustuivat työntekijöiden työtehtäviin ja kirjastonjohtaja vieraili kaikissa prosesseissa kertaamassa toteutetun organisaatiouudistuksen taustoista ja perusteista. Ks. myös tavoite nro 7.

Celia seuraa valtionhallinnon HR-johtamisen linjauksia ja ottaa käyttöön HR-johtamiseen liittyviä palveluja ja suosituksia sitä mukaa kuin HR-johtamisuudistus valtiolla etenee. Linjaukset on määritelty Valtiokonttorin selvityksessä Valtion HR-johtaminen 30.9.2016. Celia on tunnistanut muutosjohtamisen ohella mm. tarpeen osaamisen johtamisen vahvistamiseen ja henkilöstöjohtamisen tulevaisuuden tarpeista käsin. Edelleen Celia varautuu johtoryhmävalmennukseen vuonna 2018.

6 Tilinpäätösanalyysi

Toimintamenot	2015	2016	2017
	6 133 222	5 700 710	5 136 306

Rahoituksen rakenne

Näkövammaisten kirjaston toiminta rahoitettiin toimintamenoäärärahoilla. Kirjaston toimintamenoäärärahää (29.80.05) oli kertomusvuoden talousarviossa 4 937 000 €. Vuodelta 2016 siirtyi toimintamenoäärärahoja kertomusvuonna käytettäväksi 1 113 375,47 €, joten yhteensä kertomusvuonna käytettävissä oli 6 050 375,47 €.

Talousarvion toteutuminen ja analyysi

Toimintamenojen käyttö muodostui vuoden 2017 talousarvion määrärahasta, vuodelta 2016 siirtyneestä toimintamenoäärärahasta sekä bruttotuloista. Talousarviobruttotulot laskivat edellisen vuoden 221 466,44 eurosta kertomusvuoden 203 077,04 euroon. Tuloista 39,6 % tuli kirjamyynneistä ja loput ulos vuokratuista tiloista (49,8 %) sekä yhteistyökumppaneilta (10,6 %). Talousarviomenot ovat viraston toimintamenoja, joista runsas 41,45 % muodostuu palkoista sivukuluineen. Tulot ylittivät talousarvion 40 077,04 eurolla. Toimintamenoäärärahää (sisältäen tulot) käytettiin 5 136 306,26 €, mikä on 564 404,22 euroa vähemmän kuin vuonna 2016. Vuodelle 2018 toimintamenoäärärahää siirtyi 917 069,69 euroa. Määrärahää siirtyi odotetusti ottaen huomioon Celian siirtomäärärahojen käyttösuunnitelman tuleville vuosille. Tulevina vuosina Celian kehittämishankkeet on tarkoitus rahoittaa näillä säästöillä.

7 Sisäinen valvonta

Celian toimintaa ohjaa laki ja asetus Näkövammaisten kirjastosta. Celia kuuluu opetus- ja kulttuuriministeriön kirjanpitoyksikköön.

Celian johtokunta on vahvistanut Celialle sisäisen valvonnan ohjesäännön 2007. Ohjesäännössä määritellään mm. riskienhallinta osaksi kirjaston strategista ja vuosisuunnittelua. Sisäisen tarkastuksen osalta Celia kuuluu opetus- ja kulttuuriministeriön sisäisen tarkastuksen piiriin.



Vuoden 2016 aikana Celia laati sopeuttamissuunnitelman strategian toteuttamiseksi pienenevällä määrärahalla. Lisäksi tulossopimuksen 2017-2019 valmistelun yhteydessä käytiin läpi tulostavoitteiden toteutumiseen liittyvät riskit ja niiden vaikutukset.

Uudistetun Celianet-verkkopalvelun toimivuuteen liittyviä riskejä ei osattu riittävän hyvin etukäteen arvioida, vaikka palvelua testattiin asiantuntijaorganisaation toimesta ennen käyttöönottoa. Muutostoimenpiteitä ja uusia testauksia on jouduttu tekemään käyttöönoton jälkeen. Myös muutamat muut uudistukset ja ovat aiheuttaneet näkövammaisten asiakasryhmän taholta asiakaspalautetta ja yhteydenottoja ministeriöön asti.

Celian tavoitteet vuodelle 2017 asetettiin jossakin määrin kunnianhimoisesti suhteessa pienentyneisiin henkilöstövoimavaroihin. Vuonna 2018 Celia keskittyy tulossopimuksen keskeisten tavoitteiden toteuttamiseen. Myös sidosryhmäyhteistyötä ja ennakoivaa ja vuorovaikutteista sidosryhmäviestintää vahvistetaan.

Lähivuosien kannalta Celia näkee keskeisenä haasteena lakiuudistuksen mahdollisen viivästyksen, mikä vaikeuttaa toiminnan suuntaamista tulevaisuuteen. Yhtenä riskinä on henkilöstövoimavarojen vähäisyys, minkä vuoksi Celian mahdollisuudet resurssoida esim. saavutettavan julkaisemisen asiantuntija- ja konsultointitoimintaan ovat rajalliset.

Haasteena on myös se, että yleisten kirjastojen kanssa toteutettava kumppanuusmalli ei ehkä tavoita kaikkia kuntia, jolloin Celian on varauduttava jatkamaan palvelua osalle henkilöasiakkaista suoraan Celiasta.

Haasteena on lisäksi cd-palvelun jatkuminen. Celian sopeuttamissuunnitelman mukaan Celia jatkaa cd-lainojen toimittamista asiakkaiden kotiin vuoden 2019 loppuun saakka. Tämän jälkeen Celia polttaisi cd-kirjoja vain yleisille kirjastoille, jolloin cd-äänikirjoja olisi lainattavissa yleisistä kirjastoista. Lopullisen ratkaisun tekeminen asiassa on haasteellista, sillä kaikki kunnankirjastot eivät tarjoa asiakkailleen kotipalvelua eivätkä kaikki asiakkaat pääse asioimaan paikalliseen kirjastoon. Ikäihmisten siirtyminen verkkoasiakkaiksi on niinkään hidasta. Toisaalta ratkaisuun vaikuttavat Celian käytettävissä olevat määrärahat, tarve uudistaa polttorobotit sekä cd-levyjen tulevaisuus yleensä. Asia käsitellään Celian johtokunnassa hyvissä ajoin ennen suunnitelmakauden loppua.

Valtorin kustannustaso, muuttuvat aikataulut ja riskialttiit uudistustoimenpiteet vaikeuttavat suunnitelmien aikatauluttamista ja toteuttamista. Celian konesali tulee siirrettäväksi Valtoriin vuoden 2019 aikana. Ennen siirtoa Celian on syytä arvioida riskit ja toimenpiteet katkeamattoman palvelun turvaamiseksi.

8 Liitteet

8.1 Liite 1. Netraan syötetyt tulostiedot 2017

Yhteiskunnallinen vaikuttavuus	2015 toteuma	2016 toteuma	2017 toteuma	2017 tavoite
Tavoite 1: Lukemisesteisten henkilöiden kirjallinen tieto- ja kulttuurivaranto lisääntyy				
Mittari 1: Saavutettavan julkaisemisen suositukset sekä saavutettavuusneuvonta ja -koulutukset yhteensä, vähintään	23	26	34	23
Mittari 2: Celian kirjatuoantoto, uusien nimekkeiden määrä, noin	1 565	1 518	1 389 joista koe- ja monistepalvelua 53	1 300
Mittari 3: Celian kehittyneiden digitaalisten tuotteiden (DaisyTriot ja EPUB3) uusien nimekkeiden määrä, vähintään	34	41	31	35

Yhteiskunnallinen vaikuttavuus	2015 toteuma	2016 toteuma	2017 toteuma	2017 tavoite
Tavoite 2: Oppikirjojen tasavertainen saatavuus paranee				
Mittari 1: Oppikirjatuotannon kokonaisuudistuksen toteutuminen	-	-	Toteutui.	Toteutunut suunnitelman mukaisesti

Yhteiskunnallinen vaikuttavuus	2015 toteuma	2016 toteuma	2017 toteuma	2017 tavoite
Tavoite 3: Kirjallisuuden ja tiedon saatavuus eri kohderyhmissä paranee				
Mittari 1: Celian palveluja säännöllisesti käyttävien lasten ja nuorten lukumäärä, vähintään	1 483	1 778 Alle 18-vuotiaita kaikkiaan n. 3000	1 747 Alle 18-vuotiaita kaikkiaan 4005	2070 (alkuperäinen tavoite 1500, jota tarkistettiin ylöspäin)
Mittari 2: Celian vieraskielisen kirjallisuuden tarjonnan laajentaminen, nimekkeiden määrä, vähintään	...	3 830	3589	3470
Mittari 3: Maahanmuuttajille tarkoitettujen selkoäänikirjojen tuotantoyhteistyön kehittäminen	-	-	Siirtyi vuodelle 2018.	Toteutunut suunnitelman mukaisesti.

Yhteiskunnallinen vaikuttavuus	2015 toteuma	2016 toteuma	2017 toteuma	2017 tavoite
Tavoite 4: Lisätään kirjasto- palvelujen saatavuutta lukemisesteisille henkilöille				
Mittari 1: Yhteistyökirjastojen lukumäärä, yleiset kirjastot: kunnat/toimipisteet	142/298	200/374	arvio 220 (OKM-tilastot valmistuvat myöhemmin keväällä)/441	250/450
Mittari 2: Yhteistyökirjastojen lukumäärä, korkeakoulukirjastot	21	28	30	33
Mittari 3: Opettajien yhteistyöverkoston perustaminen ja toiminnan käynnistäminen	-	-	Toteutui.	Verkosto perustettu ja toiminta käynnistynyt
Mittari 4: Ikäihmisten verkkopalvelun kehittäminen	-	-	Toteutui.	Esiselvitys valmis

Toiminnallinen tehokkuus	2015 toteuma	2016 toteuma	2017 toteuma	2017 tavoite
Tavoite 5: Palvelulupaus annetaan VM:n toimeksiannon mukaisesti				
Mittari 1: Palvelukokonaisuudet, joista palvelulupaus annetaan, on määritelty	-	-	Toteutui	Valmis
Mittari 2: Palvelulupauksen 1. vaihe on valmis: palvelun lopputuotteet on määritelty	-	-	Toteutui	Valmis

Mittari 3: Palvelulupauksen 2. vaihe on valmis: palvelujen toteuttamiseen kuluva aika on määritetty	-	-	Toteutui	Valmis
Mittarit 4 ja 5, määritellään myöhemmin				

Toiminnallinen tehokkuus	2015 toteuma	2016 toteuma	2017 toteuma	2017 tavoite
Tavoite 6: Celian sähköisten palveluiden käyttö lisääntyy				
Mittari 1: Verkkolainojen prosenttiosuus kokonaislainauksesta, vähintään	27 %	39 %	48 %	40 %
Mittari 2: Sähköisiä palveluita käyttävien henkilöiden määrä, vähintään	7 557	11 586	13 895	12 000
Mittari 3: Asiakastyytyväisyys sähköisiin palveluihin (1-5)	...	4,04	3,6	3,5

Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen	2015 toteuma	2016 toteuma	2017 toteuma	2017 tavoite
Tavoite 7: Parannetaan työtyytyväisyyttä ja kehitetään osaamista				
Mittari 1: Kokonaistyötyytyväisyysindeksi (VM-Baro), vähintään	3,16	3,21	3,12	3,4
Mittari 2: Henkilöstön koulutukseen osallistuminen: % henkilöstöstä osallistuu vähintään 1 päivän koulutukseen	100 %	100 %	100 %	100 %

Henkisten voimavarojen hallinta ja kehittäminen	2015 toteuma	2016 toteuma	2017 toteuma	2017 tavoite
Tavoite 8: Parannetaan johtamista				
Mittari 1: Johtajuusindeksi (VM-Baro), vähintään	3,33	3,04	2,9	3,4

8.2 Liite 2. Tulossopimuksen seurantamittarit 2015-2017

Seurannan kohde	2015 Toteuma	2016 Toteuma	2017 Toteuma	2017 Arvio/ennuste
Palvelut ja asiakkaat				
Lainat Celian järjestelmästä	934 800	950 300	771 447	925 000
Yleisten kirjastojen siirtokokoelmista lainatut Celian cd:t	40 000	70 000	tieto saatavissa keväällä 2018	60 000
Oppikirjatoimitukset (lainaus+myynti)	13 900	14 500	13 885	14 000
Asiakkaita palveluiden piirissä kaikkiaan (arvio)	30 660	35 300	39 000 (josta Celian rekisterissä 31 550)	38 700
Palveluiden piiriin tulleet uudet asiakkaat	4174	3 974	5 178	4000
Asiakastyytyväisyys	4,16	4,01	3,5	4
Vierailut Celian saavutettavuussivustolla	...	598	4 323	-
Verkkopalvelujen käyttäjiä yli 65-vuotiaissa (65 vuotta täyttäneet ja sitä vanhemmat)	7 %	13 %	17 %	-
Celian kirjatarjonta				
Kirjakokoelma: kauno- ja tietokirjat, nimekettä	48 332	50 000	51400	51 000
Oppikirjakokoelma: nimekettä	8894	9200	9428	9 500
Celian oman kirjatutannon osuus Suomessa julkaistusta yleisestä kirjallisuudesta	32 %	31 %	27 %	25 %
Suomenkielisen äänikirjakokoelman käyttöaste	75 %	75 %	72 %	75 %
Taloudellisuus				
Kirjalainan keskihinta €	4,2	4,0	5,07	4,6
Oppikirjatoimituksen keskihinta €	131	110	89,68	136

8.3 Liite 3. Toimeenpanosuunnitelman toteutuma 2017

Tarkempi selvitys toimintakertomuksen tekstiosuudessa.

Tavoite 1. Lukemisesteisten henkilöiden kirjallinen tieto- ja kulttuurivaranto lisääntyy

Laaditaan e-aineistoista ohjeita julkaisijoille sekä videoita korkeakouluille	Toteutui.
Järjestetään koulutuksia ja koulutetaan muiden toimijoiden tilaisuuksissa.	Toteutui.
Braille -tuotanto-ohjelma otetaan tuotantoon.	Siirtyi vuodelle 2018.
Pistekirjoja tehdään edelleen asiakastoiveiden perusteella, tuotanto nykytasolla.	Toteutui.
Koskettelukirjojen hankinta pyritään pitämään nykytasolla.	Toteutui, mutta kaikkia hankittuja ei ehditty vuoden aikana luetteloida järjestelmään.
Daisy-e-muotoon tehdään lähinnä kirjoja, joita ei ole saatavilla muualta e-kirjoina.	Toteutui.
Daisy-Trio-kirjojen (jatkossa EPUB3-kirjojen) tuotantomäärää pyritään kasvattamaan erityisesti lasten ja nuorten kirjallisuudessa sekä oppikirjoissa	Tuotanto ei lisääntynyt, mutta tulostavoite toteutui.
Kirjojen äänityksiä tehdään enemmän alihankintana.	Toteutui. Äänitystoiminta ulkoistettiin kokonaisuudessaan.
E PUB 3 -tuotannosta laaditaan linjaukset. Tuotteistetaan DaisyTrio-tuote ja selvitetään sen sovellettavuus EPUB3-tuotteissa.	Toteutui osittain.

Tavoite 2. Oppikirjojen tasavertainen saatavuus paranee

Laaditaan suunnitelma oppikirjatuotannon ja -palvelun kokonaisuudistuksesta.	Toteutui.
--	-----------

Tavoite 3. Kirjallisuuden ja tiedon saatavuus eri kohderyhmissä paranee

Yhteistyötä tiivistetään lasten ja nuorten parissa toimivien tahojen kanssa. Kirkastetaan Celian tarjontaa ja palvelumalleja kouluille, kirjastoille, huoltajille, kuntoutuksen ammattilaisille, lukijajärjestöille ja muille tahoille (verkostoituminen ja kohdennettu viestintä).	Toteutui.
Kehitetään palveluita yhdessä lasten ja nuorten kanssa, jotta ne vastaisivat toiveisiin ja tarpeisiin (esim. asiakasraati, yhteiset tapahtumat kirjastojen kanssa).	Toteutui.
Nostetaan kirjoja esiin lasten ja nuorten näkökulmasta (sisältöjen esilletuonti nuorten suosimissa sosiaalisen median kanavissa, uudessa asiakaskäyttöliittymässä ja mobiilisovelluksessa; verkkoon tuotettavat haastattelut ja	Toteutui.

nuorten omat kirja-arviot).	
Vieraskielisen kirjallisuuden tarjontaa lisätään hankinnoin ja vaihdoin, mutta etenkin hyödyntämällä Tigar/ABC-verkosta (Trusted Intermediary Global Accessible Resources / Accessible Book Consortium) .	Toteutui, mutta tarjonnan kokonaismäärä ei lisääntynyt.
Selkoäänikirjojen tuotantoyhteistyötä lisätään Avainkustantamon kanssa.	Siirtyi vuodelle 2018.

Tavoite 4. Lisätään kirjastopalvelujen saatavuutta lukemisesteisille henkilöille

Vakiinnutetaan ja vahvistetaan yhteistyötä jatkuvassa dialogissa yleisten kirjastojen kanssa tarkistetun siirtymäkauden suunnitelman mukaisesti niin, että vuoden 2019 loppuun mennessä kaikki kunnat ovat mukana yhteistyössä (yhteistyösopimus).	Yhteistyö yleisten kirjastojen kanssa laajeni.
Kirjastoammattilaisille tarjotaan koulutusta saavutettavien kirjastopalveluiden kehittämiseen mm. yhteistyössä saavutettavuussuosituskoulutuksen kanssa sekä neuvontaa eri keinoin palveluiden järjestämisessä.	Toteutui.
Kirjastojen asiakasviestinnän tueksi tarjotaan viestintäpohjia, malleja ja maksutonta esitemateriaalia. Celiasta käsin toteutetaan vuosittain asiakkaille suunnattu viestintäkampanja, jonka tavoitteena on edistää äänikirjojen käyttöä kirjastojen kautta.	Toteutui.
Oppilaitoksille tarjotaan koulutuspaketteja saavutettavista kirjastopalveluista.	Toteutui.
Uudet äänikirjalainajat ohjataan yleisten kirjastojen asiakkaiden ja heillä on käytettävissään sekä Celiasta tarjoama verkkopalvelu että Celiasta kirjastoille tarjoama cd-palvelu sekä vaikeasti toimintarajoitteisille henkilöille suunnattu cd-äänikirjapalvelu.	Toteutui pääosin. 87 % uusista asiakkaista rekisteröitiin yleisissä kirjastoissa. Suunnitelman mukaiset palvelut olivat yleisten kirjastojen käytössä.
Kirjastoja tuetaan cd-äänikirjapalvelun laajentamisessa tarjoamalla käyttöön valmis cd-aineisto sekä helpottamalla cd-soitinten hankintaa kumppaniratkaisujen avulla.	Toteutui.
Vahvistetaan yhteistyötä korkeakoulukirjastojen kanssa niin, että vuoden 2019 loppuun mennessä kaikki korkeakoulukirjastot ovat mukana yhteistyössä. Korkeakoulukirjastoille tarjotaan koulutusta palvelun käyttöönottoon joko etänä tai paikan päällä. Korkeakoulukirjastoille tarjotaan viestinnän tukea valmiiden viestintämateriaalien muodossa	Yhteistyö laajeni.
Opettajien yhteistyöverkoston perustaminen ja sen käynnistäminen.	Toteutui.
Kehitetään verkkopalveluja ikäihmisille yhteistyössä Celiasta, kirjastojen ja keskeisten sidosryhmien kanssa. Vahvistetaan yhteistyötä vanhusten palvelutalojen kanssa.	Toteutui, esiselvitys laadittiin.

Tavoite 5. Palvelulupaus annetaan VM:n toimeksiannon mukaisesti

Käynnistetään Celian palvelujen analysointi ja määritellään ne palvelut, joista palvelulupaus annetaan ottaen huomioon erityisesti sähköiset palvelut.	Toteutui.
Määritellään palvelujen lopputuotteet ja niiden toteuttamiseen kuluva aika.	Toteutui.

Tavoite 6. Sähköisten palvelujen käyttö lisääntyy

Ohjataan uusia ja nykyisiä asiakkaita verkkopalvelujen käyttöön: laaditaan suunnitelma nykyisten cd-lainajien ohjaamiseksi verkkopalveluihin.	Toteutui osittain. Kokonaisvaltaista suunnitelmaa ei laadittu.
Kehitetään verkkopalveluja entistä helppokäyttöisemmiksi: uusi Celianet-käyttöliittymä ja hakuominaisuuksilla varustettu mobiilisovellus.	Toteutui.
Uuden kirjastojärjestelmän käyttöönotto sisältäen kirjastoille suunnatun käyttöliittymän.	Toteutui.
Etsitään EPUB3-tuotteisiin sopivia lukuohjelmia asiakaskäyttöön.	Toteutui, esiselvitys teetettiin.
Monipuolistetaan jakelukanavia uudenlaisten kumppanuksien avulla.	Toteutui pilotteina ikäihmisten verkkopalvelujen edistämisen esiselvityksen yhteydessä.
Uudistetaan jakelujärjestelmä: suunnitelma 2017-2018, toteutus 2019-2020	Alustava suunnitelma jakelujärjestelmän päivittämiseksi toteutui.

Tavoite 7. Parannetaan työtyytyväisyyttä ja kehitetään osaamista

VMBaro-kyselyn tulosten analysointi jatkosuunnitelman pohjaksi.	Toteutui.
Osaamisstrategian tarkistaminen koulutussuunnitelman pohjaksi.	Toteutui.
Hallitusti hoidettu YT-menettely ja organisaatiomuutos.	Yt-menettely ja organisaatiomuutos toteutettiin.
Henkilöstövoimavarojen uudelleenkohdentaminen, prosessien ja työtehtävien tarkistaminen.	Käynnistyi organisaatiouudistuksen vaikutusten osalta.

Tavoite 8. Parannetaan johtamista

VMBaro-kyselyn tulosten analysointi jatkosuunnitelmien pohjaksi.	Toteutui.
Vahvistetaan luottamuksellisuuteen, dialogisuuteen ja tavoitteellisuuteen perustuvaa johtamista ja esimiestyötä sekä muutoksenhallintaa.	Käynnistyi.
Vahvistetaan HR-johtamista valtion HR-johtamisen linjausten mukaisesti.	Käynnistyi.
50 % esimiehistä osallistuu esimiesvalmennukseen.	Toteutui.

8.4 Liite 4. Graafiset esitykset

Henkilöasiakkaiden määrän kehitys ikäryhmittäin 2013-2017.

