

Soovitused rahvaraamatukogude
arendamiseks Eestis:

Rahvaraamatukoguteenuse kvaliteedihindamise mudel

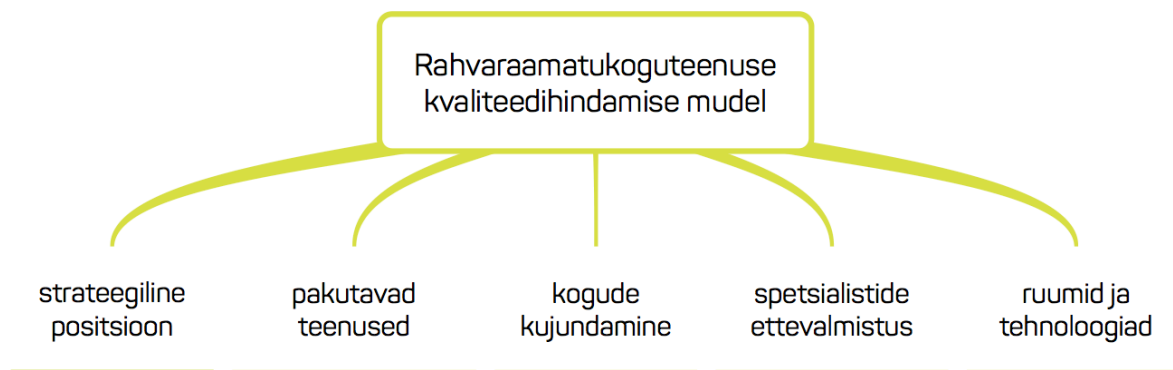
Eesti Raamatukoguhoidjate Ühing
juuni 2017

1. Sissejuhatus

Rahvaraamatukoguteenuse kvaliteedihindamise mudel lähtub dokumendis “21. sajandi raamatukogu” püstitatud missioonist, visioonist ja väärtustest. Kvaliteedihindamise eesmärk on toetada raamatukogusid, kohalikke omavalitsusi ja ministeeriume rahvaraamatukogude ning nende poolt pakutavate teenuste arendamisel ja vastavate seadusandlike regulatsioonide kujundamisel.

Käesoleva dokumendi koostamisel on oluliseks sisendiks raamatukogude arengukava koostamise käigus kogutud ettepanekud, Soome haridus- ja kultuuriministeeriumi avaldatud “Rahvaraamatukogude kvaliteedisoovitused” (2011), ISO standard “Raamatukogude mõju hindamise meetodid ja menetlused” (2016) ning Eesti riigi kultuuripoliitika põhialuste koostamise käigus tehtud ettepanekud rahvaraamatukogude valdkonna arendamiseks.

Kvaliteedihindamise mudel koosneb viiest komponendist: (1) rahvaraamatukogu strateegiline positsioon, (2) pakutavad teenused, (3) kogude kujundamine, (4) raamatukoguspetsialistide ettevalmistus ja kompetentsid, (5) füüsiline keskkond (sh ruumid ja tehnoloogiline võimekus).



Joonis 1: Kvaliteedihindamise mudel

2. Missioon

Eesti raamatukogude missioon on aidata kaasa kultuursete, haritud ja elus hästi hakkama saavate inimeste kujunemisele.

Selleks arendavad rahvaraamatukogud inimeste lugemisharjumusi, toetavad elukestvat õpet ja tagavad ligipääsu informatsioonile, teadmistele ja kultuurilisele sisule.

3. Visioon

21. sajandi rahvaraamatukogud on usaldusväärsed, mitmekülgsed, võrdseid võimalusi pakkuvad ja kasutajate vajadustest lähtuvad inspireerivad info- ja kultuurikeskused, mis käivad ajaga kaasas ja reageerivad paindlikult ühiskondlikele ja tehnoloogilistele muutustele.

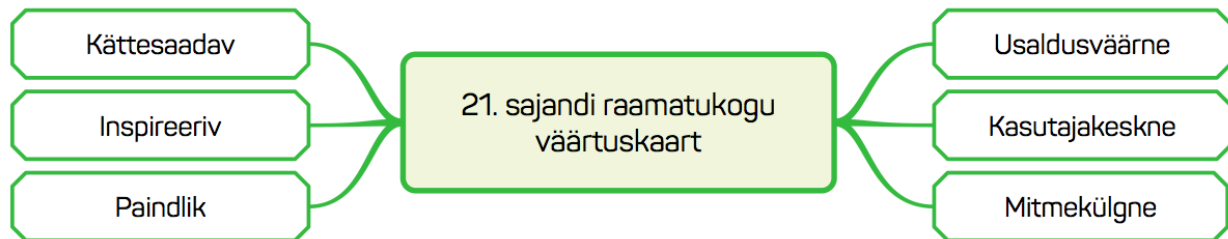
4. Rahvaraamatukogude põhiülesanded

Rahvaraamatukogudel on oma missiooni elluviimiseks kuus peamist ülesannet, mis on aluseks inimestele tasuta pakutavateks põhiteenusteks:

1. Vaba juurdepääsu võimaldamine informatsioonile, avalikele e-teenustele ja kultuurilisele sisule.
2. Mitmekülgete ja pidevalt uuenevate kogude haldamine ja vahendamine sõltumata formaadist.
3. Lugemisharjumuse kujundamine ning kirjanduse tutvustamine.
4. Nõustamine ja koolitamine infokirjaoskuse arendamiseks.
5. Elukestva õppe võimaluste pakkumine, inimeste mitmekülge arengu toetamine ja kodanikuaktiivsusele kaasaitamine.
6. Kultuurilise, haridusliku ja sotsiaalse lõimumise toetamine.

5. Väärtused

21. sajandi rahvaraamatukogu on:



- Usaldusväärne:** Rahvaraamatukogu pakub professionaalset, erapooletut ja kvaliteetset teenust
- Kasutajakeskne:** Rahvaraamatukogu teenused arvestavad eri ea- ja huvigruppide vajadusi
- Mitmekülgne:** Rahvaraamatukogu on multifunktsionaalne, valikuvõimalusi pakkuv kogukonnakeskus
- Kättesaadav:** Rahvaraamatukogu pakub tasuta juurdepääsu infole ja kultuurisisule
- Inspireeriv:** Rahvaraamatukogu töökeskkond ja pakutavad teenused on kaasahaaravad, atraktiivsed ja tegevuskesksed
- Paindlik:** Rahvaraamatukogu on oma tegevustes ajakohane ja avatud muutustele

6. Rahvaraamatukogude kvaliteedikriteeriumid

1. Rahvaraamatukogu strateegiline positsioon

- 1.1. Rahvaraamatukogul on koostatud ja kinnitatud arengukava, mis määratleb peamised eesmärgid ja tegevused.
- 1.2. Raamatukoguteenuse pakkumine on kajastatud omavalitsuse strateegilistes dokumentides.
- 1.3. Raamatukogu teeb kohalikul tasandil aktiivselt koostööd teiste asutustega, vajadusel ka üle konkreetse omavalitsuse piiride.
- 1.4. Rahvaraamatukogu teeninduspiirkonna ulatus ja ligipääsetavus tagavad teenuste kättesaadavuse, vajadusel pakutakse mobiilset raamatukoguteenust hajaasustusega piirkondades.
- 1.5. Raamatukoguvaldkonna spetsialistid on kaasatud kultuurivaldkonda ja teisi seotud valdkondi puudutavate otsuste tegemisse.

2. Rahvaraamatukogu teenused ja kasutatavus

- 2.1. Raamatukogu pakub mitmekülgseid teenuseid ja tegevusi eri vanusegruppidele ja ühiskonnagruppide esindajatele, lisaks infoteenustele ja laenutustele korraldatakse erinevaid sündmusi ja tegevusi mh lastele, eakatele, muukeelsetele elanikele, erivajadustega inimestele jt.
- 2.2. Raamatukogud pakuvad lisaks füüsilistele teenustele ka veebipõhiseid teenuseid (sh e-raamatute laenutamine), raamatukogud võimaldavad ligipääsu e-riigi teenustele.
- 2.3. Raamatukogu pakub erinevaid infoteenuseid ja jagab informatsiooni teavikute leidumise kohta kogudes, aitab täpsustada andmeid ja fakte, abistab ning konsulteerib info otsingul. Raamatukogule on võimalik päringuid esitada läbi erinevate kanalite.
- 2.4. Raamatukogu lahtiolekuajad võtavad maksimaalselt arvesse kasutajate vajadusi.
- 2.5. Raamatukogu tutvustab regulaarselt pakutavaid teenuseid avalikkuses, sh kohaliku meedia ja sotsiaalmeedia kanalite kaudu.
- 2.6. Teenuste arendamisel lähtutakse kasutajate vajadustest ja tagasisidest, kasutajad on rahul pakutavate teenuste kvaliteediga.
- 2.7. Raamatukogu on kohalikele elanikele oluline ja vajalik, raamatukogu teenuseid kasutab ja raamatukogu korraldatud või kaaskorraldatud tegevustes osaleb märkimisväärne osa kohalikust elanikkonnast.

3. Kogude kujundamine

- 3.1. Raamatukogu lähtub kogude komplekteerimisel kinnitatud põhimõtetest, kasutajate tagasisidest ja väljaannete kasutamise statistikast.
- 3.2. Raamatukogu hangitud väljaanded katavad elanikkonna vajadused.
- 3.3. Raamatukogu tagab kasutajatele juurdepääsu peamistele üleriigilistele ajalehtedele ja ajakirjadele.
- 3.4. Erilist tähelepanu pööratakse laste- ja noortekirjanduse hankimisele
- 3.5. Raamatute laenutamise ootejärjekorrad on mõistliku pikkusega, teenus on kiire ja kättesaadav.
- 3.6. Kasutajate rahulolu raamatute laenutamise ooteaja pikkusega on kõrge.
- 3.7. Raamatukogu tegeleb kogude regulaarse uuendamisega, st kogude pideva täiendamise ja regulaarselt vanemate raamatute kogudest väljaarvamisega.
- 3.8. Raamatukogu kogud on aktiivses kasutuses.
- 3.9. Kogud sisaldavad erinevaid väljaandeid erinevatel infokandjatel ja formaatides, sh e-raamatud, audiovisuaalsed materjalid.

4. Rahvaraamatukoguspetsialistide ettevalmistus

- 4.1. Raamatukogus on piisav arv töötajaid kvaliteetse teenuse osutamiseks.
- 4.2. Raamatukogus töötavatel spetsialistidel (sh direktoril) on kutsequalifikatsioon (võib olla omandamisel), erialane haridus või ettevalmistus raamatukogus töötamiseks, ettevalmistus tagab valmisoleku pakkuda teenust eri vanuseastmetele ja ühiskonnagruppidele, teenust pakutakse lisaks eesti keelele ka teistes piirkonnas laialdaselt kasutatavates keeltes.
- 4.3. Raamatukogutöötajad tegelevad regulaarselt enesetäiendamisega kutsestandardiga seotud pädevuste arendamiseks, töötajad osalevad siseriiklikel ja välislahetustel, et õppida tundma parimaid praktikaid teistest Eesti ja välisriikide raamatukogudest.
- 4.4. Raamatukogus on tagatud spetsialistide pealekasv, töötingimused on piisavalt atraktiivsed, et tagada vajalike töökohtade täitmine kvalifitseeritud spetsialistidega.
- 4.5. Rahvaraamatukogu töötajate töötasu on konkurentsivõimeline ja tagab uute spetsialistide järelkasvu.

5. Rahvaraamatukogu füüsiline keskkond

- 5.1. Raamatukogu paikneb keskses ja ligipääsetavas kohas, teiste peamiste avalike teenuste läheduses, raamatukogu on avalikus ruumis hästi leitav ja kergesti ligipääsetav väikelastele, eakatele ja erivajadustega inimestele.
- 5.2. Raamatukogu kasutuses on piisavalt ruumi, et korraldada põhiülesannete täitmiseks vajalikke tegevusi.

- 5.3. Raamatukogu füüsilise keskkonna arendamisel lähtutakse ennekõike kasutajate vajadustest, raamatukogu ruum peab olema maksimaalselt avatud ja mitmeotstarbeline, inimesed soovivad seal aega veeta, sh kohtuda, õppida, töötada ja kultuurselt aega sisustada.
- 5.4. Raamatukogul on tänapäevane tehniline varustatus, sh moodne ja vajaliku võimsusega arvutipark, statsionaarne ja traadita turvaline internetiühendus, printimis- ja skaneerimisvõimalused, võrguväljaannete lugemise võimalus, seadmed, mis toetavad hariduslike ja vabaajategevuste läbiviimist.
- 5.5. Raamatukogu töökeskkond vastab tänapäevastele nõuetele, sh töökoha ergonoomika, mööbel, valgustus, temperatuur jm.
- 5.6. Raamatukogu paikneb kvaliteetse teenuse pakkumist võimaldavates ruumides, kasutajatele on tagatud tänapäevane ja tehniliselt korras taristu.

7. Kvaliteedihindamise läbiviimine

Käesolev mudel on aluseks rahvaraamatukoguteenuse kvaliteedi hindamisel nii kohalikul, maakondlikul kui ka riiklikul tasandil. Hindamine toimub regulaarselt ja läbipaistvalt, hindamise tulemused on aluseks arendustegevuste läbiviimisel ja eelarvete kavandamisel. Iga kriteeriumi juures on kirjeldatud kolme tasandit: eeskujulik, hea ja rahuldav. Kui raamatukogude tegevuse korraldus ei vasta kirjeldatud tasemele, tuleb hinnata vastav kriteerium mitterahuldavaks. Rahvaraamatukogude kvaliteedihindamine on kõige efektiivsem, kui seda korraldatakse kolmeastmeliselt:

1. Konkreetse rahvaraamatukogu kvaliteedihindamine raamatukogu tasandil

Tegemist on enesehindamisega, mille läbiviimist korraldab omavalitsus, mille territooriumil rahvaraamatukogu tegutseb. Eesmärk on anda hinnang konkreetse rahvaraamatukogu (või mitme sama kohaliku omavalitsuse territooriumil tegutseva rahvaraamatukogu) tegevusele ja pakutavatele teenustele. Kvaliteedihinnang on aluseks arendustegevuste ja eelarvete kavandamisele ning arengukavade koostamisele. Hindamine toimub soovitatavalt kord aastas, väiksemate rahvaraamatukogude puhul kord kahe aasta jooksul.

2. Rahvaraamatukogude teenuse hindamine maakondlikul tasandil

Hindamise eesmärk on analüüsida teenuste kättesaadavust ja kvaliteeti maakondlikul tasandil, võrrelda eri omavalitsuste tegevust rahvaraamatukogude töö korraldamisel ning hinnata omavalitsuste ja raamatukogude omavahelist koostööd. Kvaliteedihinnangu mudel on aluseks maakondlike ühistegevuste ja arenduste kavandamisel ning sisendiks riikliku hindamise läbiviimiseks. Hindamist korraldavad maakondlikud keskraamatukogud. Hindamist tuleks läbi viia kord kahe või kolme aasta jooksul.

3. Rahvaraamatukoguteenuse riiklik hindamine

Hindamise eesmärk on saada ajakohane ülevaade valdkonna hetkeseisust ning pakutavate teenuste kättesaadavusest ja kvaliteedist kogu Eestis. Hinnang põhineb maakondlikel kokkuvõtetel ja hindamist korraldab Kultuuriministeerium. Riikliku tasandi kvaliteedihinnangu tulemus on aluseks riiklike arendustegevuste ja eelarveliste vahendite kavandamiseks ning raamatukogundust reguleerivate õigusaktide koostamiseks ja uuendamiseks. Hindamist tuleks läbi viia kord kahe või kolme aasta jooksul.

8. Kvaliteedikriteeriumide tasemete kirjeldused

8.1. Rahvaraamatukogu strateegiline positsioon

Kriteerium	Rahuldav tase	Hea tase	Eeskujulik tase
1.1. Rahvaraamatukogul on koostatud ja kinnitatud arengukava , mis määratleb peamised eesmärgid ja tegevused.	Raamatukogu on koostanud oma arengukava, mis sisaldab hetkeolukorra analüüsi, peamisi eesmärke ja olulisemaid tegevusi.	Raamatukogu on koostanud oma arengukava, mis käsitleb põhjalikult hetkeolukorda, raamatukogu missiooni ja visiooni, eesmärke ja nende saavutamiseks kavandatud tegevusi ja finantse.	Raamatukogu arengukava on omavalitsuse poolt kooskõlastatud, arengukava on aluseks eelarve koostamisel ja arendustegevuste kavandamisel, arengukava on koostatud viieks aastaks koos detailse iga-aastase tegevuskavaga.
1.2. Raamatukoguteenuse pakkumine on kajastatud omavalitsuse strateegilistes dokumentides .	Raamatukogu tegevus ja eesmärgid sisalduvad omavalitsuse arengukavas.	Raamatukogu tegevus on seotud omavalitsuse erinevate eesmärkidega, sh hinnatakse raamatukogu kultuurilist, hariduslikku ja sotsiaalset rolli.	Omavalitsuse arengukavas (nii üldises kui valdkondlikes) on seotud selged eesmärgid, meetmed, rahastamisallikad jm, mis loovad eeldused raamatukogu mitmekülgseks arenguks.
1.3. Raamatukogu teeb kohalikul tasandil aktiivselt koostööd teiste asutustega , vajadusel ka üle konkreetse omavalitsuse piiride.	Raamatukogul on kontaktid teiste seotud asutustega konkreetsete algatuste raames, sh kultuuri-, haridus- ja sotsiaalasutustega.	Raamatukogu töötab regulaarselt üheskoos teiste seotud asutustega ühistegevuste korraldamiseks, sh kultuuri-, haridus- ja sotsiaalasutustega. Raamatukogu pakub neile asutustele teenuseid.	Raamatukogu ja teiste seotud asutuste, sh kultuuri-, haridus- ja sotsiaalasutuste vahel on tihe koostöö, raamatukogu pakub neile teenuseid, korraldatakse ühistegevusi ja vajadusel pakutakse ühiseid teenuseid.
1.4. Rahvaraamatukogu teeninduspiirkonna ulatus ja ligipääsetavus tagavad teenuste kättesaadavuse, vajadusel pakutakse mobiilset raamatukoguteenust hajaasustusega piirkondades.	Igas kuni 10 000 elanikuga linnas on vähemalt üks rahvaraamatu-kogu või harukogu, üle selle vähemalt üks rahvaraamatukogu keskmiselt iga 15 000 elaniku kohta, mujal on iga 500 elaniku kohta vähemalt üks raamatukogu või harukogu. Teenused on ligipääsetavad, raamatukokku jõudmise aeg on ühistransporti kasutades mõistlik ja turvaline, mitte ületades 60 min. Hajaasustusega	Igas kuni 10 000 elanikuga linnas on vähemalt üks rahvaraamatu-kogu või harukogu, üle selle vähemalt üks rahvaraamatukogu keskmiselt iga 15 000 elaniku kohta, mujal on iga 500 elaniku kohta vähemalt üks raamatukogu või harukogu. Teenused on hästi ligipääsetavad, raamatukokku jõudmise aeg ühistransporti kasutades on mõistlik ja turvaline, mitte ületades 45 min.	Igas kuni 10 000 elanikuga linnas on vähemalt üks rahvaraamatu-kogu või harukogu, üle selle vähemalt üks rahvaraamatukogu keskmiselt iga 15 000 elaniku kohta, mujal on iga 500 elaniku kohta vähemalt üks raamatukogu või harukogu. Teenused on väga hästi ligipääsetavad, raamatukokku jõudmise aeg ühistransporti kasutades on mõistlik ja turvaline, mitte ületades 30 min.

	piirkondades on korraldatud mobiilne raamatukoguteenus.	Hajaasustusega piirkondades on korraldatud mobiilne raamatukoguteenus.	Hajaasustusega piirkondades on korraldatud mobiilne raamatukoguteenus.
1.5. Raamatukoguvaldkonna spetsialistid on kaasatud kultuurivaldkonda ja teisi seotud valdkondi puudutavate otsuste tegemisse.	Omavalitsus kaasab vajadusel raamatukoguspetsialiste kohaliku tasandi poliitikakujundamisse, peamiselt kultuurivaldkonda puudutavates küsimustes.	Omavalitsus kaasab regulaarselt raamatukoguspetsialiste kohaliku tasandi poliitikakujundamisse, peamiselt kultuuri- ja haridusvaldkondi puudutavates küsimustes.	Omavalitsus kaasab regulaarselt raamatukoguspetsialiste kohaliku tasandi poliitikakujundamisse kõikides küsimuses, mis puudutavad kultuuri panust kohaliku elu arendamisel, sh haridus- ja sotsiaalküsimused.

8.2. Rahvaraamatukogu teenused ja kasutatavus

Kriteerium	Rahuldav tase	Hea tase	Eeskujulik tase
2.1. Raamatukogu pakub mitmekülgseid teenuseid ja tegevusi eri vanusegruppidele ja ühiskonnagruppide esindajatele, lisaks infoteenustele ja laenutustele korraldatakse erinevaid sündmusi ja tegevusi mh lastele, eakatele, muukeelsetele elanikele, erivajadustega inimestele jt.	Raamatukogu pakub põhiteenuseid, sh laenutusi, juurdepääsu informatsioonile ja e-teenustele, nõustamist ja koolitusi. Pakutavad teenused on kättesaadavad eri vanuse- ja ühiskonnagruppidele, teenuste väljatöötamisel on arvestatud eri sihtgruppide vajadustega, raamatukogu taristu võimaldab vähemalt piiratud ulatuses juurdepääsu erivajadustega inimestele.	Raamatukogu pakub lisaks põhiteenuste osutamisele mitmeid lisategevusi, korraldab sündmusi, viib ellu programme ja pakub elanikele koostegemise võimalusi. Pakutavad teenused on sõltuvalt omavalitsuse vajadustest mitmekeelsed, raamatukogu taristu võimaldab igakülgset juurdepääsu erivajadustega inimestele.	Raamatukogu pakub lisaks põhiteenustele ja lisaprogrammidele võimalusi eri sihtgruppidele enesearendamise ja elukestva õppega tegelemiseks, sh uute tehnoloogiate kasutamise seotud teenuseid. Pakutavate teenuste väljatöötamisel ja elluviimisel tehakse koostööd erialaspetsialistidega, programme viiakse ellu koostöös kultuuri-, haridus- ja sotsiaalasutustega.
2.2. Raamatukogud pakuvad lisaks füüsilistele teenustele ka veebipõhiseid teenuseid (sh e-raamatute laenutamine), raamatukogud võimaldavad ligipääsu e-riigi teenustele.	Raamatukogu tagab kasutajatele vähemalt kohapealse ligipääsu digilehtedele ja e-raamatutele, sh uudiskirjandusele. Raamatukogu pakub juurdepääsu avalikele e-teenustele, raamatukogutöötajad nõustavad kasutajaid e-teenuste kasutamisel.	Ligipääs e-raamatutele, sh uudiskirjandusele on loodud veebipõhiselt. Raamatukogu pakub ligipääsu digilehtedele ja avalikele e-teenustele, raamatukogutöötajad nõustavad kasutajaid e-teenuste kasutamisel.	Raamatukogus on kasutusel kasutajasõbralik veebipõhiste teenuste süsteem, mis võimaldab juurdepääsu suurele hulgale digiressurssidele.
2.3. Raamatukogu pakub erinevaid infoteenuseid ja jagab informatsiooni	Päringute lahendamisel kasutatakse lisaks oma kogus olevatele	Nõustamisteenuse kaudu on kasutajatel võimalik saada vastus	Nõustamisteenuse kaudu on kasutajatel võimalik saada vastus

<p>teavikute leidumise kohta kogudes, aitab täpsustada andmeid ja fakte, abistab ning konsulteerib info otsingul. Raamatukogule on võimalik päringuid esitada läbi erinevate kanalite.</p>	<p>materjalidele ja andmebaasidele erinevaid veebiressurse ning vajadusel tellitakse puuduv raamat või artikkel teisest raamatukogust (RVL). Nõustamise ja kasutajakoolituste kaudu tagatakse, et lugejad on infootsi-võimalustega kursis ning oskavad seda endale vajalikul määral kasutada. Päringuid on võimalik esitada raamatukogusse kohale tulemata nii telefoni kui interneti kaudu.</p>	<p>päringule 48 tunni jooksul läbi erinevate kanalite.</p>	<p>päringule 24 tunni jooksul, sh ka nädalavahetustel. Raamatukogu pakub lisaks eriteenuseid (süsteemsed koolitusprogrammid, digiteerimine, valikteadistus, genealoogilised otsingud, logopeed vms.).</p>
<p>2.4. Raamatukogu lahtiolekuajad võtavad maksimaalselt arvesse kasutajate vajadusi.</p>	<p>Raamatukogu lahtioleku aeg võtab võimalusel arvesse nii tööil käivate inimeste kui teiste kasutajate vajadusi. Vähemalt 75% kasutajatest on rahul lahtiolekuajadega.</p>	<p>Raamatukogu võimaldab raamatute tagastamist ja tagastustähtaja pikendamist ka töövälisel ajal. Vähemalt 80% kasutajatest on rahul lahtiolekuajadega.</p>	<p>Raamatukogu võimaldab ligipääsu mitmetele teenustele ka töövälisel ajal, nn avatud raamatukogu põhimõtte rakendamine. Vähemalt 85% kasutajatest on rahul lahtiolekuajadega.</p>
<p>2.5. Raamatukogu tutvustab regulaarselt pakutavaid teenuseid avalikkuses, sh kohaliku meedia ja sotsiaalmeedia kanalite kaudu.</p>	<p>Raamatukogu tutvustab oma tegevusi regulaarselt oma kodulehel (võib olla nii iseseisev lehekülg kui suurema üksuse alaleht) ja kohalikus meedias.</p>	<p>Raamatukogu tutvustab oma tegevusi regulaarselt lisaks omavalitsuse kodulehel, partnerite kanalites ja sotsiaalmeedias.</p>	<p>Raamatukogu on sotsiaalmeedias esindatud ja aktiivselt inimesi oma tegevustesse kaasav.</p>
<p>2.6. Teenuste arendamisel lähtutakse kasutajate vajadustest ja tagasisidest, kasutajad on rahul pakutavate teenuste kvaliteediga.</p>	<p>Raamatukogu kogub regulaarselt kasutajate tagasisidet ja viib läbi rahulolu-uuringut. Kasutajad hindavad raamatukoguteenust vähemalt 60% maksimumhindest.</p>	<p>Kasutajad hindavad raamatukoguteenust vähemalt 70% maksimumhindest.</p>	<p>Kasutajad hindavad raamatukoguteenust vähemalt 80% maksimumhindest.</p>
<p>2.7. Raamatukogu on kohalikele elanikele oluline ja vajalik, raamatukogu teenuseid kasutab ja raamatukogu korraldatud või kaaskorraldatud tegevustes osaleb märkimisväärne osa kohalikust elanikkonnast.</p>	<p>Külastuste (mitte inimeste) arv raamatukogu tegevustes, sh koostöös partneritega korraldatud sündmustel, koolitustel ja teistes raamatukoguga seotud tegevustes nii raamatukogu ruumides kui väljaspool moodustab vähemalt 25% teeninduspiirkonna elanike arvust.</p>	<p>Külastuste (mitte inimeste) arv raamatukogu tegevustes, sh koostöös partneritega korraldatud sündmustel, koolitustel ja teistes raamatukoguga seotud tegevustes nii raamatukogu ruumides kui väljaspool moodustab vähemalt 40% teeninduspiirkonna elanike arvust.</p>	<p>Külastuste (mitte inimeste) arv raamatukogu tegevustes, sh koostöös partneritega korraldatud sündmustel, koolitustel ja teistes raamatukoguga seotud tegevustes nii raamatukogu ruumides kui väljaspool moodustab vähemalt 50% teeninduspiirkonna elanike arvust.</p>

8.3. Kogude kujundamine

Kriteerium	Rahuldav tase	Hea tase	Eeskujulik tase
3.1. Raamatukogu lähtub kogude komplekteerimisel kinnitatud põhimõtetest , kasutajate tagasisidest ja väljaannete kasutamise statistikast .	Kogude komplekteerimise põhimõtted on kinnitatud ja avalikustatud.	Kogude komplekteerimise põhimõtted arvestavad eri vanuse- ja ühiskonnagruppide vajadustega.	Kinnitatud ja avalikustatud põhimõtted määratlevad prioriteetid, mis arvestavad eri vanuse- ja ühiskonnagruppide vajadustega, sh näevad ette eri keeltes väljaannete hankimise.
3.2. Raamatukogu hangitud väljaanded katavad elanikkonna vajadused .	Raamatukogu hangib aastas keskmiselt 200 raamatut 1000 elaniku kohta.	Raamatukogu hangib aastas keskmiselt 300 raamatut 1000 elaniku kohta.	Raamatukogu hangib aastas keskmiselt 400 raamatut 1000 elaniku kohta.
3.3. Raamatukogu tagab kasutajatele juurdepääsu peamistele üleriigilistele ajalehtedele ja ajakirjadele .	Raamatukogu hangib aastas vähemalt 20 nimetust perioodikat.	Raamatukogu hangib aastas vähemalt 2 päeva- ja 3 nädalalehte ning 30 nimetust ajakirju.	Raamatukogu hangib kõik Eestis ilmuvad üleriigilised päeva- ja nädalalehed, ning vähemalt 40 nimetust ajakirju, sealhulgas ka võõrkeelseid väljaandeid.
3.4. Erilist tähelepanu pööratakse laste- ja noortekirjanduse hankimisele	Iga 16-aastase ja noorema kasutaja kohta hangitakse aastas vähemalt 0,6 raamatut.	Iga 16-aastase ja noorema kasutaja kohta hangitakse aastas vähemalt 0,8 raamatut.	Iga 16-aastase ja noorema kasutaja kohta hangitakse aastas vähemalt 1 raamat.
3.5. Raamatute laenutamise ootejärjekorrad on mõistliku pikkusega , teenus on kiire ja kättesaadav.	Ooteaja pikkus nimetuse kohta ei ületa keskmiselt 5 nädalat.	Ooteaja pikkus nimetuse kohta ei ületa keskmiselt 4 nädalat.	Ooteaja pikkus nimetuse kohta ei ületa keskmiselt 3 nädalat.
3.6. Kasutajate rahulolu raamatute laenutamise ooteaja pikkusega on kõrge.	Ooteaja pikkusega on rahul vähemalt 60% kasutajatest.	Ooteaja pikkusega on rahul vähemalt 70% kasutajatest.	Ooteaja pikkusega on rahul vähemalt 80% kasutajatest.
3.7. Raamatukogu tegeleb kogude regulaarse uuendamisega , st kogude pideva täiendamise ja regulaarselt vanemate raamatute kogudest	Kogude uuendamise protsent aastas on vähemalt 4%.	Kogude uuendamise protsent aastas on vähemalt 6%.	Kogude uuendamise protsent aastas on vähemalt 8%.

väljaarvamisega. Valem: (100 x juurdetulnud või kogudest kustutatud väljaannete arv)/kogude kogumaht aasta lõpus = kogude uuenemise protsent. Valemissse valitakse juurde tulnud või kustutatud väljaannete arv sõltuvalt sellest, kumb näitaja on väiksem.			
3.8. Raamatukogu kogud on aktiivses kasutuses .	Kogude ringlus ehk raamatukogu laenutuste ja kogude suuruse suhtarv on vähemalt 0,8.	Kogude ringlus ehk raamatukogu laenutuste ja kogude suuruse suhtarv on vähemalt 1.	Kogude ringlus ehk raamatukogu laenutuste ja kogude suuruse suhtarv on vähemalt 1,2.
3.9. Kogud sisaldavad erinevaid väljaandeid erinevatel infokandjatel ja formaatides , sh e-raamatud, audiovisuaalsed materjalid.	Raamatukogu pakub lisaks raamatutele ja perioodikale ka muid väljaandeid ja infokandjaid, sh teatud valiku muusikat ja filme. Pakutava valikuga on rahul vähemalt 75% kasutajatest.	Pakutavate infokandjate ja väljaannete valik on mitmekülgne. Pakutava valikuga on rahul vähemalt 80% kasutajatest.	Pakutavate infokandjate ja väljaannete valik on mitmekülgne ja sisaldab uuemaid materjale. Pakutava valikuga on rahul vähemalt 85% kasutajatest.

8.4. Rahvaraamatukoguspetsialistide ettevalmistus

Kriteerium	Rahuldav tase	Hea tase	Eeskujulik tase
4.1. Raamatukogus on piisav arv töötajaid kvaliteetse teenuse osutamiseks.	Raamatukogus on vähemalt 0,8 töökohta 1000 elaniku kohta, minimaalselt täiskohaga 1 töötaja.	Raamatukogus on vähemalt 0,9 töökohta 1000 elaniku kohta, minimaalselt täiskohaga 1 töötaja.	Raamatukogus on vähemalt 1 töökoht 1000 elaniku kohta, minimaalselt täiskohaga 1 töötaja.
4.2. Raamatukogus töötavatel spetsialistidel (sh direktoril) on kutsevalifikatsioon (võib olla omandamisel), erialane haridus või ettevalmistus raamatukogus töötamiseks, ettevalmistus tagab valmisoleku pakkuda teenust eri vanuseastmetele ja ühiskonnagruppidele , teenust pakutakse lisaks eesti keelele ka teistes	Raamatukogus töötavad erialase ettevalmistusega spetsialistid. Raamatukogu suudab pakkuda teenust lisaks eesti keelele ka teistes antud piirkonnas sagedamini kasutatavates keeltes.	Raamatukogus töötavad erialase ettevalmistusega spetsialistid, tõesse on kaasatud ka teiste valdkondade spetsialistid (nt kultuuritöö, noorsootöö, sotsiaaltöö, infotehnoloogia jt). Raamatukogu suudab pakkuda teenust lisaks eesti keelele ka teistes antud piirkonnas sagedamini kasutatavates keeltes.	Raamatukogus töötavad erialase ettevalmistusega spetsialistid, tõesse on kaasatud ka teiste valdkondade spetsialistid, töötajad osalevad regulaarselt täiendkoolituses. Raamatukogu suudab pakkuda teenust lisaks eesti keelele ka teistes antud piirkonnas sagedamini kasutatavates keeltes.

piirkonnas laialdaselt kasutatavates keeltes.			
4.3. Raamatukogutöötajad tegelevad regulaarselt enesetäiendamise ga kutsestandardiga seotud pädevuste arendamiseks, töötajad osalevad siseriiklikel ja välisriikidel , et õppida tundma parimaid praktikaid teistest Eesti ja välisriikide raamatukogudest.	Raamatukogu võimaldab aastas vähemalt 4 koolituspäeva töötaja kohta kutsestandardiga seotud pädevuste arendamiseks, sh tutvumist Eesti ja välisriikide heade praktikatega.	Raamatukogu võimaldab aastas vähemalt 5 koolituspäeva töötaja kohta kutsestandardiga seotud pädevuste arendamiseks, sh tutvumist Eesti ja välisriikide heade praktikatega.	Raamatukogu võimaldab aastas vähemalt 6 koolituspäeva töötaja kohta kutsestandardiga seotud pädevuste arendamiseks, sh tutvumist Eesti ja välisriikide heade praktikatega.
4.4. Raamatukogus on tagatud spetsialistide pealekasv , töötingimused on piisavalt atraktiivsed, et tagada vajalike töökohtade täitmine kvalifitseeritud spetsialistidega.	Raamatukogu töökohad on täidetud kvalifitseeritud spetsialistidega. Töötajate rahulolu on vähemalt 70% maksimumist.	Raamatukogu töökohad on täidetud kvalifitseeritud spetsialistidega, tagatud on uute töötajate pealekasv. Töötajate rahulolu on vähemalt 80% maksimumist.	Raamatukogu töökohad on täidetud kvalifitseeritud spetsialistidega, tagatud on uute töötajate pealekasv, raamatukogu on hinnatud tööandja. Töötajate rahulolu on vähemalt 90% maksimumist.
4.5. Rahvaraamatukogu töötajate töötasu on konkurentsivõimeline ja tagab uute spetsialistide järelkasvu.	Raamatukoguhoidja töötasu alammäär on vähemalt võrdne riiklike kultuuritöötajate brutotöötasu alammääraga.	Raamatukoguhoidja töötasu alammäär on kõrgem riiklike kultuuritöötajate brutotöötasu alammäärast.	Raamatukoguhoidja töötasu on võrdne või kõrgem riiklikult kehtestatud õpetajate töötasu alammäärast.

8.5. Rahvaraamatukogu füüsiline keskkond

Kriteerium	Rahuldav tase	Hea tase	Eeskujulik tase
5.1. Raamatukogu paikneb keskses ja ligipääsetavas kohas , teiste peamiste avalike teenuste läheduses, raamatukogu on avalikus ruumis hästi leitav ja kergesti ligipääsetav väikelastele, eakatele ja erivajadustega inimestele.	Tagatud on ligipääs väikelastele, eakatele ja erivajadustega inimestele vähemalt põhiteenuste ulatuses. Raamatukogu juures on korraldatud parkimine, sh autodele ja jalgratastele.	Tagatud on ligipääs väikelastele, eakatele ja erivajadustega inimestele lisaks põhiteenuste kasutamisele ka lisategevustes osalemiseks.	Tagatud on täielik ligipääs väikelastele, eakatele ja erivajadustega inimestele kõikidele raamatukogu teenustele.
5.2. Raamatukogu kasutuses on piisavalt ruumi , et korraldada	Raamatukogu suurus on keskmiselt 70m ² 1000 elaniku kohta, v.a. Tallinnas ja Tartus. Harukogude olemasolu	Raamatukogu suurus on keskmiselt 85m ² 1000 elaniku kohta, v.a. Tallinnas ja Tartus. Harukogude olemasolu	Raamatukogu suurus on keskmiselt 100m ² 1000 elaniku kohta, v.a. Tallinnas ja Tartus. Harukogude

põhiülesannete täitmiseks vajalikke tegevusi.	korral lähtuda raamatukogu käsutuses olevast kogupinnast (sh peamaja ja harukogud).	korral lähtuda raamatukogu käsutuses olevast kogupinnast (sh peamaja ja harukogud).	olemasolu korral lähtuda raamatukogu käsutuses olevast kogupinnast (sh peamaja ja harukogud).
5.3. Raamatukogu füüsilise keskkonna arendamisel lähtutakse ennekõike kasutajate vajadustest , raamatukogu ruum peab olema maksimaalselt avatud ja mitmeotstarbeline, inimesed soovivad seal aega veeta, sh kohtuda, õppida, töötada ja kultuuriselt aega sisustada.	Ruumid võimaldavad pakkuda kvaliteetseid põhiteenuseid.	Ruumid võimaldavad pakkuda kvaliteetseid põhiteenuseid ja ellu viia lisategevusi.	Ruumid võimaldavad pakkuda mitmesuguseid teenuseid ja viia ellu tegevusi, füüsilise keskkond soodustab suhtlemist, ühistegevust, grupiarutelusid, individuaaltööd jm.
5.4. Raamatukogul on tänapäevane tehniline varustus , sh moodne ja vajaliku võimsusega arvutipark, statsionaarne ja traadita turvaline internetiühendus, printimis- ja skaneerimisvõimalused, võrguväljaannete lugemise võimalus, seadmed, mis toetavad hariduslike ja vabaajategevuste läbiviimist.	Raamatukogu arvutipark ei ole vanem kui 5 aastat, kasutajatele on kättesaadav turvaline WiFi-võrk ning printimis- ja skaneerimisvõimalused, tehnilised vahendid toetavad mõnede tegevuste läbiviimist.	Raamatukogu arvutipark ei ole vanem kui 4 aastat, kasutajatele on kättesaadav turvaline WiFi-võrk ning printimis- ja skaneerimisvõimalused, samuti võrguväljaannete lugemiseks mõeldud vahendid, tehnilised vahendid toetavad mõnede tegevuste läbiviimist.	Raamatukogu arvutipark ei ole vanem kui 3 aastat, kasutajatele on kättesaadav kiire ja turvaline WiFi-võrk ning printimis- ja skaneerimisvõimalused, samuti võrguväljaannete lugemiseks mõeldud vahendid, tehnilised võimalused tagavad mitmekülgsete tegevuste läbiviimist, nt 3D-printer, musika vahendid vms.
5.5. Raamatukogu töökeskond vastab tänapäevastele nõuetele , sh töökoha ergonomika, mööbel, valgustus, temperatuur jm.	Raamatukogu töökeskond vastab töökohtadele kehtestatud nõuetele, töötajate ja kasutajate käsutuses on korralikud töövahendid ja raamatukogu kasutamist võimaldavad tingimused, töökeskond võimaldab keskendumist.	Raamatukogu töökeskond vastab töökohtadele kehtestatud nõuetele, raamatukogu keskkond on kaasaegne, värskes sisustuse ja uute töövahenditega, töökeskond võimaldab keskendumist.	Raamatukogu töökeskond vastab töökohtadele kehtestatud nõuetele, raamatukogu keskkond on kaasaegne, luues sobilikud töötingimused ja pakkudes suurepärase kasutajakogemust, kasutatav mööbel on kergesti tehisaldatav erinevate sündmuste läbiviimiseks, töökeskond võimaldab keskendumist.
5.6. Raamatukogu paikneb kvaliteetse teenuse pakkumist võimaldava ruumides , kasutajatele on tagatud tänapäevane ja tehniliselt korras taristu.	Raamatukogu ruumid ja/või hoone vajavad mingis osas kaasajastamist, kuid raamatukogu omanik on näinud selleks vajalikud vahendid eelarves ette ning hoone ja/või ruumide	Raamatukogu ruumid on suures osas tänapäevased, ruumide ja/või hoone seisukorra parandamiseks on vaja väiksemahulist remonti, mille vahendid on eelarves ette nähtud.	Raamatukogu ruumid on tänapäevased, paiknetakse kas uutes või korralikult renoveeritud ruumides, mis vastavad kõikidele nõuetele ja

	seisukord võimaldab olemasoleval kujul pakkuda kasutajatele head teenust.		võimaldavad pakkuda kasutajatele kvaliteetset teenust.
--	---	--	--