

PALVELUTUOTANTOSOPIMUS 2020

Toimiala: Vapaa-aikatoimiala
 palvelualue: Kirjastopalvelut
 tulosityksikkö: Asiakaspalvelut



Sopimuksen tarkoitus:

Tämä palvelutuotantosopimus täydentää toimialan strategista ja palvelualueista operatiivista sopimusta. Tässä sopimuksessa määritellään kaupungin strategiasta, strategisten ohjelmien linjauksista sekä kulttuurilautakunnan painopisteistä johdetut kirjastopalvelujen asiakaspalvelutulosityksikköä sitovat tavoitteet. Sopimuksen osapuolet ovat toimialajohtaja, palvelualuejohtaja ja tulosityksikön päällikkö.

1. Toiminnalliset tavoitteet

Kuvaus toiminnasta

Keskeisenä tavoitteena on tukea aktiivista kansalaisuutta ja osallisuutta tarjoamalla asiakkaille matalan kynnyksen pääsy tiedon, kulttuurin ja elämysten pariin. Sisältöjen tuottamisessa hyödynnetään yhteistyötä vapaa-aikatoimen, korkeakoulujen ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Tulosityksikkö koostuu kolmesta tiimistä: tietotimi, kirjallisuus ja taiteet -tiimi ja vastaanottotimi.

Operatiivisen sopimuksen tavoite	Tulosityksikön projekti tai toimenpide tavoitteen saavuttamiseksi	Salkunhallinnassa mukana (K/E)	Tavoitteen toteutumista kuvaava mittari	Mittarin tavoitetaso 2020	Toteutunut 2019	Toteutunut 31.12.2020	Väri-koodi
AKTIIVINEN KANSALAINEN	Asiakaspalvelun kehittäminen	K	Luodaan / päivitetään asiakaspalvelulupaukset	Timien jäsenet tunnustavat lupaukset			
	Laaditaan asiakaspalvelun pelisäännöt palvelulupausten pohjalta		Työn edistyminen	Henkilökuntaa osallistettu Sääntökirjan peruspalikat valittu			
	Kehitetään laadullisia mittareita toiminnan arvioimiseksi		Tutustutaan mahdollisiin mittareihin	Valittu 1–2 mittaria kokeiltavaksi			
	Pajatoiminta alkaa		Toiminnan käynnistäminen	Toiminta aloitettu			
DIGIMPI KIRJASTO	Digitaitojen kehittäminen	E	Uutistorin workshopit: 3D- ja e-lehtiopastukset	Opastusten lukumäärä	4 + 4		
LUKEMINEN ON ILOI	Uudet lukutaitoa tukevat toimintamallit	E	Erityishuomio aikuisten lukuohjauksen tukemiseen: Lokakuu on [aikuisten] lukukuu Lukuohjaajatoiminta Lukudiplomi aikuisille	Toimintamallit luotu	Toiminta aloitettu		
Perustoiminta	Tulosityksikön toimenpiteet	Salkunhallinnassa mukana (K/E)	Perustoiminnan toteutumista kuvaava mittari	Mittarin tavoitetaso 2020	Toteutunut 2019	Toteutunut 31.12.2020	Väri-koodi
Asiakaspalvelu	Asiakastilojen uudistaminen: uutistori; musa; ryhmätyötilat; opasteet	E	Muutosten edistyminen	Uutistorin muutostyöt tehty; musan uudistukset edistyneet; vastaanottoalue uudistettu; siirtyä uudistuksia valmisteltu			
Medialukutaidon edistäminen	Kirjaston mediakasvatustyön koordinointi	E	Työryhmän toiminnan vakiintuminen	Säännölliset tapaamiset, sitoutuneet osallistujat			
	Aikuisten mediakasvatustohjelman uudistaminen		Ohjelma uudistettu	Ohjelma otetaan käyttöön			
Keskittetyt lainauspalvelut	Kausikortit palveluvalikoimaan	E	Kumppanuuksien monipuolisuus	Kumppaneita eri toimialoilta; muun yhteistyön kartoittaminen aloitettu			
Näyttelyt ja tapahtumatoiminta	Ajankohtaisteemat tapahtumatuotannon keskiöön	E	Luentojen, haastattelujen ym. lukumäärä	8 kpl			
Henkilöstön hyvinvointi ja työelämän laatu	Tulosityksikön projekti tai toimenpide tavoitteen saavuttamiseksi	Salkunhallinnassa mukana (K/E)	Tavoitteen toteutumista kuvaava mittari	Mittarin tavoitetaso 2020	Toteutunut 2019	Toteutunut 31.12.2020	Väri-koodi
Selkeyttämme kirjaston toimintaperiaatteita ja toiminnan seuranta							
Vahvistamme työyhteisössämme jokaisen vastuuta kehittämisestä, kannustamme rohkeuteen ja palkitsemme	Päivitetään tehtäväkuvat koko tulosityksikön osalta, painotetaan jokaisen osuutta ja vastuuta toiminnan kehittämisestä.		Tehtäväkuvat päivitetty	> 75%			
Yhteinen strateginen suunnittelu							

2. Resurssit

Talousarvio	TA2020
Tulot	0
Menot	2328489
Netto	2328489

Henkilöstö, vakanssit	kpl
Yhteensä	54

Työkyvyntäytymistilanteen toteutuminen