

## Operatiivinen palvelutuotantosopimus 2020

### Vapaa-aikatoimiala

### Museopalvelut

### Asiakaspalvelu-tulosyksikkö

#### Sisältö:

1. Sopimuksen tarkoitus
2. Toiminnalliset tavoitteet
  - 2.1. Toiminnan kuvaus
  - 2.2. Toiminta
3. Toiminnalliset erillistavoitteet ja operatiiviset kehittämistavoitteet vuodelle 2020
  - 3.1. Toiminnalliset erillistavoitteet
  - 3.2. Kehittämistavoitteet
4. Resurssit
  - 4.1. Määrärahojen jakautuminen
  - 4.2. Työvoima
  - 4.3. Kuvaus työvoimasta ja vakanssitilanteesta
5. Seuranta
  - 5.1. Toteuman seuranta

### 1. Sopimuksen tarkoitus

Tämä palvelutuotantosopimus täydentää Vapaa-aikatoimialan strategista ja Museopalveluiden palvelualueitasoista operatiivista sopimusta.

Tässä sopimuksessa määritellään kaupungin strategiasta, strategisten ohjelmien linjauksista sekä kulttuurilautakunnan painopisteistä johdetut museopalvelujen Asiakaspalvelu-tulosyksikköä sitovat tavoitteet.

Sopimuksen osapuolet ovat Vapaa-aikatoimialan toimialajohtaja, Museopalvelujohtaja ja Asiakaspalvelu-tulosyksikön päällikkö.

## 2. Toiminnalliset tavoitteet

### 2.1. Toiminnan kuvaus

Asiakaspalvelu-tulosyksikkö vastaa museopalveluiden toimipaikkojen sujuvasta ja laadukkaasta asiakaspalvelun ja kiinteistönhoidosta. Erityistoimintoina yksikössä ovat museokauppatoiminta sekä tilojen tilapäinen ulosvuokraus.

### 2.2. Toiminta

| Toiminnan kokonaisuudet | Toimenpiteet                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Museovalvonta           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Näyttelyesineiden ja museointeriöörien turvallisuuden varmistaminen riittävällä museovalvojien määrällä.</li> <li>- Asiakkaiden ohjaus ja neuvonta, sekä hätätilanteissa pelastussuunnitelman mukainen toiminta.</li> </ul> |
| Kassatoiminnot          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lipunmyynti</li> <li>- Kassatilitykset, laskutukset</li> <li>- Kassatoimintojen kehittäminen</li> </ul>                                                                                                                     |
| Museokaupat             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Museokauppamyynti, kauppojen ylläpito ja asiakaspalvelu</li> <li>- Sisäänosto, varastokirjanpito, poistot sekä muu museokauppavaraston hallinta</li> <li>- Museokauppatoiminnan kehittäminen</li> </ul>                     |
| Kiinteistönhoito        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiinteistöjen päivittäiset hoitotoimenpiteet</li> <li>- Alueiden hoitoon liittyvät työtehtävät</li> </ul>                                                                                                                   |
| Tilojen vuokraus        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tilamyynti ja asiakaspalvelu</li> <li>- Tilojen esittely sekä vuokraustapahtumiin liittyvien käytännön järjestelyjen hoitaminen</li> <li>- Vuokraustoiminnan kehittäminen</li> </ul>                                        |

|              |                                                  |
|--------------|--------------------------------------------------|
| Turvallisuus | - Hälytysjärjestelmän käyttö, seuranta ja huolto |
|--------------|--------------------------------------------------|

### 3. Toiminnalliset erillistavoitteet ja operatiiviset kehittämistavoitteet vuodelle 2020

#### 3.1. Toiminnalliset erillistavoitteet

Tulosityksikön toiminnalliset erillistavoitteet vuodelle 2020 on eritelty tarkemmin taulukossa. Taulukko pohjaa Museopalveluiden operatiiviseen sopimukseen (kohta 4.1).

| Erillistavoite                               | Mitä toteutetaan                                                                      | Tavoitetaso 2020                                                                                                                                                      | Resurssitarve                                                                                          |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktiivista asiakaspalvelua – kehittämishanke | Hanke on päättynyt vuonna 2019 ja uusi toimintamalli jalkautetaan vuoden 2020 aikana. | Uusi toimintamalli on käytössä.                                                                                                                                       | Toteutetaan yksikön omana työnä.                                                                       |
| Digitaalisten palveluiden kehittäminen       | Museopalveluiden verkkomyynti ja tapahtumavaraus.                                     | Museopalveluiden verkkomyyntin ja tapahtumavarausten pilottikokeilu käynnistynyt ja ensimmäiset kokemukset saatu jatkokehittämistä ja toiminnan laajentamista varten. | Verkkomyynti/tapahtumavaraus toteutetaan osana kaupungin laajempaa kokonaisarkkitehtuuria ja hanketta. |

### 3.2. Kehittämisprojektit ja -hankkeet

Kehittämisprojektit ja hankkeet on listattu alla samoin kuin Museopalveluiden operatiivisessa sopimuksessa (kohta 4.2). Kehittämisprojektit ovat myös Thinking Portfolio -salkunhallintajärjestelmässä, jossa niiden tietoja täydennetään vuoden mittaan. Kehittämismallin mukaisesti Thinking Portfolioon viedään myös uudet projektit.

| Projekti / hanke                                | Yksikön osuus projektin / hankkeen toteutuksessa                                                                                                              | Tavoitetaso 2020                                                  | Resurssit                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Museokauppojen ja tilamyynnin jatkokehittäminen | Syksyllä 2019 alkanut toiminnan kehittäminen jatkuu. Tavoitteena museokauppojen katteen parantaminen ja vuokrattavista tiloista saatavien tulojen lisääminen. | Tulot museokaupoista ja ulosvuokrattavista tiloista lisääntyneet. | Toteutetaan yksikön omana työnä. Keskeisessä roolissa säännöllisesti kokoontuvat museokauppatyöryhmä ja tilojen myynti ja markkinointi - työryhmä. |
| Luostarinmäen käsityöläismuseon kehittämishanke | Yksikön työntekijät osallistuvat kehittämistyöhön.                                                                                                            |                                                                   | Toteutetaan yksikön omana työnä.                                                                                                                   |
| Turun linnan brändin jatkokehittäminen          | Yksikön työntekijät osallistuvat kehittämistyöhön.                                                                                                            |                                                                   | Toteutetaan yksikön omana työnä.                                                                                                                   |
| Historian museo Turkuun                         | Yksikön työntekijät osallistuvat kehittämistyöhön.                                                                                                            |                                                                   | Toteutetaan yksikön omana työnä.                                                                                                                   |
| Uuden kokoelmahallintajärjestelmän käyttöönotto |                                                                                                                                                               |                                                                   |                                                                                                                                                    |

## 4. Resurssit

### 4.1. Määrärahojen jakautuminen

| KP 26425       | Menot 2020 | Tulot 2020 | Netto 2020 |
|----------------|------------|------------|------------|
| Asiakaspalvelu | 2.390.323  | 670.000    | 1.720.323  |

### 4.2. Työvoima

Asiakaspalvelu-tulosityksikössä on yhteensä 44,5 vakanssia. Vakanssit ovat jakaantuneet kolmeen yksikössä toimivaan tiimiin:

Tiimi 1 (11 vakanssia)

Tiimi 2 (14 vakanssia)

Tiimi 3 (15 vakanssia)

Lisäksi intendentti, asiakaspalvelusihteeri, vuokraussihteeri, käyttöpäällikkö, myyntipäällikkö (jaettu vakanssi 50 % kaupunginorkesterin kanssa) (4,5 vakanssia)

### 4.3. Kuvaus työvoimasta ja vakanssitilanteesta

2020 aikana tulee eläköitymisen takia avoimeksi talonmies-vahtimestarin vakanssi. Vakanssi pyritään täyttämään heti kun se tulee avoimeksi ja tämä on kirjattuna henkilöstösuunnitelmaan.

Keväällä 2019 tuli avoimeksi talonmies-vahtimestarin vakanssi Turun linnassa. Vakanssi on käytetty vuorotteluvapaajärjestelyyn ja sillä on sijainen 27.1.2020 saakka. Vakanssi muutetaan vahtimestarin vakanssiksi ja täytetään sen jälkeen. Täyttö ja nimikemuutos ovat kirjattuina henkilöstösuunnitelmaan.

Asiakaspalvelun vilkkainta aikaa on kesäsesonki. Tuolloin palkataan aikaisempien vuosien tapaan sesonkityöntekijöitä toimipaikkoihin.

Tilapäistyövoima sijaistaa vakituista henkilökuntaa vuosilomien ajan. Lisäksi tilapäistyövoiman avulla kohotetaan asiakaspalvelun laadullista ja määrällistä tasoa vilkkaana sesonkiaikana.

## **5. Seuranta**

### **5.1. Toteuman seuranta**

Palvelutuotantosopimukset käydään neljästi vuodessa läpi työjaoksessa. Yksikön päälliköt esittelevät työjaokselle omien yksiköidensä toteuman ajankohtaisen tilanteen.