

PALVELUTUOTANTOSOPIMUS 2021

Toimiala: Vapaa-aikatoimiala
 Palvelualue: Kirjastopalvelut
 Tulosityksikkö: Asiakaspalvelut



Sopimuksen tarkoitus:

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

1. Toiminnalliset tavoitteet

Kuvaus toiminnasta

Asiakaspalvelut -tulosityksikön 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. Asiakaspalvelut muodostuu kolmesta tiimistä: kirjallisuus ja taiteet -, tieto- ja vastaanottotimistä.

Operatiivisen sopimuksen tavoite	Tulosityksikön projekti tai toimenpide tavoitteen saavuttamiseksi	Salkun-hallinnassa mukana (K/E)	Tavoitteen toteutumista kuvaava mittari	Mittarin tavoitetaso 2021	Toteutunut 2020	Toteutunut 31.12.2021	Väri-koodi
Henkilökohtaisesti muokkautuvat palvelut	Henkilökohtaiset palvelut varattavissa Varaamon kautta. Määriteltävä palvelut joita tarjotaan.	E	Palvelumme ja tilat ovat helposti ja monipuolisesti varattavissa.	Varaamossa uusia palveluita käytössä.			
	Asiakaspalvelun kehittäminen -projekti	K	Tarkistetaan asiakaspalvelulupaukset, projektisuunnitelman mukaiset toimenpiteet.	Asiakaspalvelulupaukset tarkistettu			
Kirjasto on palvelualue	Tilojen hyödyntämien ja uudistaminen; pajatoiminta alkaa	E	Pajatoiminnan käynnistäminen.	Pajatoiminta on aloitettu, ensimmäisillä laitteilla.			
	Harrastamisen monipuolinen tukeminen; aineistot, kausikortit, soitinlainaus, lainattavat laitteet, luku- ja harrastuspiirit, teemaluennot	E	Tuetaan harrastamista eri tavoin, luodaan yhtenäinen toimintamalli. Kehitetään aktiivisesti toimintaa ja huomioidaan hankintaehdotukset.	Vähintään 3 kpl uusia avauksia, toimintatapoja tai lainattavaa aineistoa			
	Yhteistyö kirjaston ulkopuolisten toimijoiden kanssa. Kirjaston palvelujen esille nostaminen.	E	Vuorovaikutteisuuden terävöittäminen; kirjasto tasavertaisena kumppanina.	Vähintään 3 kpl tapahtumia, joissa kirjasto tilaajana			
Medialukutaidot	Kirjastot kansanvallan foorumeina -hanke, Sitran hanke	K	Toteutetaan projektisuunnitelman mukaiset tapahtumat: keskustelutilat, työpajat, jalkautumiskokeilu sekä kirjahaaste.	Toteutettu 13 tapahtumaa ja kirjahaastekampanja.			
	Mediakasvatussuunnitelman toteuttaminen ja digitaalisen osaamisen vahvistaminen; Digituki, yleisöluennot, aineistonostot, laiteopastukset, toisen asteen kierrokset, pajatoiminta.	E	Mediakasvatussuunnitelman mukaiset toimenpiteet. Tutkittu tiedon vuosi 2021 -teemavuoden huomiointi.	Vuoden 2021 tasolla käyttäjäkoulutuksia. Teemavuoden huomiointi.			
Kestävä kehitys	Kestävä kehitys osaksi toimintaa, tietoisuuden lisääminen aineistonostoin, luennoin etc.	E	Circular Turku -hanke; osana kokeiluja vahvistetaan viestintää kirjastojen jo olemassa olevien palveluiden ympärille ja nostetaan kirjastoa oivalliseksi kiertotalouden esimerkkinä.	Hankkeessa mukana oleminen.			
Ennakkoluuloton ja rohkea kehittäminen	Asiakaspalvelun ennakkoluuloton kehittäminen ja rohkeat kokeilut.	E	Kokeillaan edelleen rohkeasti uusia tapoja toimia ja tarjota palveluja.	Kaikissa tiimeissä kokeiltu uusia toimintatapoja.			
	Tilojen, palvelujen ja työtehtävien joustavuus	E	Toimintaa mukautetaan muuttuvan yhteiskunnallisen tilanteen ja toimintaympäristön mukaan.				
Perustoiminnan tavoitteet	Tulosityksikön toimenpide tavoitteen saavuttamiseksi	Salkun-hallinnassa mukana (K/E)	Tavoitteen toteutumista kuvaava mittari	Mittarin tavoitetaso 2021	Toteutunut 2020	Toteutunut 31.12.2021	Väri-koodi
Tilojen kehittäminen	Tilojen uudistus ja kehittäminen jatkuu tilasuunnitelman mukaisesti. Uusien toimintakäytäntöjen luominen uudistettujen tilojen myötä.	E	Tilat ja toimintakäytännöt luotu ja käytössä	Musiikkiosaston tilamuutokset ja tietosaston muutokset toteutettu.			
Palvelujen kehittäminen	Henkilökunnan osaamisen kehittäminen uuden järjestelmän ja uusien palvelujen vaatimusten mukaisiksi. Palvelut näkyviksi ja saataviksi.	E	Kohaan käyttöönotto digitaalisuus- ja e-aineistoverkkokurssin suorittaminen, Pajapedian luominen	Koha otettu haltuun, verkkokurssit suoritettu ja Pajapedia luotu.			
Aikuisten monilukutaidon tukeminen	Ajankohtaisiin asioihin reagoiminen; edistämme yhteiskunnallista ja kulttuurista keskustelua tapahtumien, näyttelyjen ja kokoelmien.	E	Yhteiskunnallinen ja kulttuurinen keskustelu osa tapahtumatuotantoa.	Tapahtumien ja näyttelyiden lukumäärä, vuoden 2019 taso.			
Henkilöstön hyvinvointi ja työelämän laatu	Tulosityksikön projekti tai toimenpide tavoitteen saavuttamiseksi	Salkun-hallinnassa mukana (K/E)	Tavoitteen toteutumista kuvaava mittari	Mittarin tavoitetaso 2021	Toteutunut 2020	Toteutunut 31.12.2021	Väri-koodi
Hyvä työpaikka	Tehtävien uudistaminen ja päivittäminen sekä etätöy mahdollistaminen.	E	Tehtäväkuvat päivitetty, etätöy osaksi arkea.	Tehtäväkuvista 100% päivitetty.			
Hyvä työpaikka	Jaamme omaa ammattitaitoamme työkaverille – yhdessä tekemisen ilo ja vastuu	E					

2. Resurssit

Talousarvio	TA2021
Toimintatuotot	0
Toimintamenot	2196780
Tilikauden tulos	2196780

Henkilöstö, vakanssit	kpl
Yhteensä	53

Työkyvyntilanne toteutuminen

Poissaoloja on seurattu tulosityksikkö- ja tiimitasolla. Työhyvinvoinnin tukikeskusteluja ja työterveysneuvotteluja on käyty tarpeen mukaan.

Henkilöstötilanne on stabiili, eläköitymisiä ei ole tulossa 2021