

Operatiivinen palvelutuotantosopimus 2021

Vapaa-aikatoimiala

Museopalvelut

Asiakaspalvelu-tulosityksikkö

Sisältö:

1. Sopimuksen tarkoitus
2. Toiminnalliset tavoitteet
 - 2.1. Toiminnan kuvaus
 - 2.2. Toiminta
3. Toiminnalliset erillistavoitteet ja operatiiviset kehittämistavoitteet vuodelle 2021
 - 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-tulosityksikköä sitovat tavoitteet.

Sopimuksen osapuolet ovat Vapaa-aikatoimialan toimialajohtaja, museopalvelujohtaja ja Asiakaspalvelu-tulosityksikön päällikkö.

2. Toiminnalliset tavoitteet

2.1. Toiminnan kuvaus

Asiakaspalvelu-tulosyksikkö vastaa museopalveluiden toimipaikkojen sujuvasta ja laadukkaasta asiakaspalvelusta ja kiinteistönhoidosta. Erityistoimintoina yksikössä ovat museokauppatoiminta sekä juhla- ja kokouspalveluiden tarjoaminen.

2.2. Toiminta

Toiminnan kokonaisuudet	Toimenpiteet
Museovalvonta	- Näyttelyesineiden ja museointeriöörien turvallisuuden varmistaminen riittävällä museovalvojien määrällä. - Asiakkaiden ohjaus ja neuvonta, sekä hätätilanteissa pelastussuunnitelman mukainen toiminta.
Kassatoiminnot	- Lipunmyynti - Kassatilitykset, laskutukset - Kassatoimintojen kehittäminen
Museokaupat	- Museokauppamyynti, kauppojen ylläpito ja asiakaspalvelu - Sisäänosto, varastokirjanpito, poistot sekä muu museokauppavaraston hallinta - Museokauppatoiminnan kehittäminen
Kiinteistönhoito	- Kiinteistöjen päivittäiset hoitotoimenpiteet - Alueiden hoitoon liittyvät työtehtävät
Juhla- ja kokouspalvelut	- Tilamyynti ja asiakaspalvelu - Tilojen esittely sekä vuokraustapahtumiin liittyvien käytännön järjestelyjen hoitaminen - Vuokraustoiminnan kehittäminen

Turvallisuus	- Hälytysjärjestelmien käyttö, seuranta ja huolto
--------------	---

3. Toiminnalliset erillistavoitteet ja operatiiviset kehittämistavoitteet vuodelle 2021

3.1. Toiminnalliset erillistavoitteet

Tulosityksikön toiminnalliset erillistavoitteet vuodelle 2021 on eritelty tarkemmin taulukossa. Taulukko pohjaa Museopalveluiden operatiiviseen sopimukseen (kohta 4.1).

Erillistavoite	Mitä toteutetaan	Tavoitetaso 2021	Resurssitarve
Aktiivista asiakaspalvelua – kehittämishanke	Hanketta on jalkautettu 2020. Vallitsevan tilanteen takia jalkautusta ja soveltamista käytäntöön jatketaan 2021.	Uusi toimintamalli on vakiintunut.	Toteutetaan yksikön omana työnä.
Digitaalisten palveluiden kehittäminen	Museopalveluiden verkkomyynti ja tapahtumavaraus.	Museopalveluiden verkkomyynnin ja tapahtumavaruksen 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 2021	Resurssit
Turun kaupungin ja alueen julkisen taiteen ohjelmien laatiminen			
Luostarinmäen kehittämishanke	Yksikön työntekijät osallistuvat kehittämistyöhön.		Toteutetaan yksikön omana työnä.
Museon tiedonrikastamisalustan kehittäminen	Yksikön työntekijät osallistuvat kehittämistyöhön.		Toteutetaan yksikön omana työnä.
Turun linnan brändin jatkokehittäminen	Yksikön työntekijät osallistuvat kehittämistyöhön.		Toteutetaan yksikön omana työnä.
Museokeskuksen tutkimus- ja kokoelmatoiminnan keskittäminen yhteen paikkaan (kokoelmakeskus)			
Historian ja tulevaisuuden museo	Yksikön työntekijät osallistuvat kehittämistyöhön.		Toteutetaan yksikön omana työnä. Intendentti ja nimetty työntekijä mukana työryhmätyöskentelyssä.

Digisti – ketterällä kehittämisellä kohti hallittua someohjelmaa ja digitaalista vuorovaikutusta	Yksikön työntekijät osallistuvat kehittämistyöhön.		Toteutetaan yksikön omana työnä.
Apteekkimuseon ja Qwenselin talon jatkokehityshanke	Yksikön työntekijät osallistuvat kehittämistyöhön.		Toteutetaan yksikön omana työnä.

4. Resurssit

4.1. Määrärahojen jakautuminen

KP 26425	Menot 2021	Tulot 2021	Netto 2021
Asiakaspalvelu	-2 357 124	655 000	-1 702 154

4.2. Työvoima

Asiakaspalvelu-tulosyksikössä on yhteensä 43,5 vakanssia. Vakanssit ovat jakaantuneet kolmeen yksikössä toimivaan tiimiin:

Tiimi 1 (10 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

2021 aikana tulee eläköitymään vahtimestari. Vakanssin on henkilökohtainen ja sen vuoksi vakanssia ei voida täyttää. Tulee vähentämään yksikön henkilöstöresursseja yhden vakanssin verran.

Keväällä 2019 tuli avoimeksi talonmies-vahtimestarin vakanssi Turun linnassa. Vakanssi on käytetty vuorotteluvapaajärjestelyyn. Keväällä vakanssi jäi vallitsevan tilanteen takia täyttämättä. 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.

Suunniteltu toiminta toteutetaan yhteensä 49 itse kustannetun henkilötyövuoden panokselle sekä työllistettyjen avulla. Työllistettyjen panosta vaaditaan noin 30 henkilötyövuoden verran. Jälkimmäistä ei lasketa museon htv-toteumaan.

5. Seuranta

5.1. Toteuman seuranta

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