

SITOVIEN TOIMINNALLISTEN TAVOITTEIDEN TOTEUMATIETOJEN DOKUMENTOINTIKUVAUS VUODELTA 2018

Sitovien toiminnallisten tavoitteiden toteutuminen

a) Tiedolla johtaminen: Monipuolista tietoa hyödyntävän toimintatavan käyttöön ottaminen toimialalla. Tavoitteen toteutumisen mittarina ovat tiedolla johtamisen tavoitteiden ja mittareiden valmistuminen, tiedolla johtamisen käytäntöjen kuvaus sekä toimintatavan käyttöön ottaminen vuoden 2018 aikana.

Toteutuminen:

Tiedolla johtamiselle luotiin tavoitteet ja mittarit. Toimintatavan käyttöönotto aloitettiin niillä välineillä, jotka olivat heti käytettävissä, ja sillä datalla ja informaatiolla, joka oli jo olemassa (pikapalautekokeilun tulosten käsittely, palvelusuoritteiden keruumenetelmien kehittäminen, suoritedatan järjestäminen kojelautamaisiin näkymiin sekä tekoälyn kokeilu asiakaspalautteaineiston käsittelyssä). Lisäksi tehtiin suunnitelma tiedolla johtamisen kehittämiseksi vuonna 2019. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan johtoryhmä vahvisti tavoitteen toteutumisen kokouksessaan 7.1.2019.

b) Asiakaskokemus: Toimialan eri palvelujen kohderyhmät määrittellen asiakastuntemukseen perustuvien motivaatiopohjaisten kävijäprofiilien avulla. Kullekin palvelulle määrittellen asiakaslupaukset ja tavat arvioida asiakaskokemuksen laatua. Tavoitteen toteutumisen mittarina on asiakaslupausten ja ensimmäisten asiakaskokemuserviöiden valmistuminen. Näitä käytetään lähtötietoina sekä niiden pohjalta laaditaan vuoden 2019 sitovia toiminnallisia tavoitteita.

Toteutuminen:

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalle toteutettiin omat motivaatioperustaiset asiakasprofiilit, jotka nimettiin kaupunkilaisprofiileiksi. Työn tulokset on koottu kahteen julkaisuun (Kaupunkilaisprofiilit ja Kaupunkilaisprofiilit/työkirja). Syksyn mittaan profiileja otettiin käyttöön prosesseissa ja hankkeissa. Kaupunkilaisprofiileja voivat hyödyntää myös muut vapaa-ajan toimijat, eivät pelkästään toimialan palvelut.

Palvelulupaukset toteutettiin yhdeksässä työpajassa palvelukohtaisesti (Kirjastopalvelut, Nuorisopalvelut, Yleiset kulttuuripalvelut, HAM Helsingin taidemuseo, Kaupunginorkesteri, Kaupunginmuseo, Liikuntaan aktivointi, Ulkoliikunta ja Liikuntapaikat.

Palvelulupaustyöpajoissa hyödynnettiin toimialan kaupunkilaisprofiileja, persoonamenetelmää ja asiantuntijoiden asiakastietoa. Palvelulupausten standardit johdettiin talousarviotekstistä olevista Kulttuurin ja vapaa-ajan teemoista. Lisäksi käytiin läpi palvelulupausten mittaamisen menetelmät.

c) Digitaalisuus: Toimialan palveluissa toteutetaan rajattu kokeilu eri palveluja yhdistävästä digitaalisesta asiakkuudesta, jolla lisätään toimialan palvelujen saavutettavuutta. Kokeilun tulokset ovat koko kaupunkiorganisaation käytössä. Tavoitteen toteutumisen mittarina ovat kokeilun toteuttaminen ja sen tulosten valmistuminen.

Toteutuminen:

Kokeilu toteutettiin ja tulokset on jaettu ja niitä hyödynnetään parhaillaan kaupunkitasoisen digivalmistelun yhteydessä. Kaupunkilaisten digitaalisen asiakkuuden koordinointi ja jatkokehitys on kokeilun myötä noussut oleelliseksi kärkihankkeeksi kaupunkitasolla. Vuoden 2018 kokeilu loi teknistä pohjaa vuoden 2019 tavoitteelle yhdistää toimialan keskeisiä asiakasjärjestelmiä osaksi yhteistä digitaalista asiakaskokemusta.

Sitovat suoritettavat

HAM Helsingin kaupungin taidemuseo

Taidemuseon sitova toiminnallinen tavoite vuonna 2018 on kävijämäärä. Tennispalatsissa kävijätiedot tulostetaan taidemuseon kassajärjestelmästä (SKJ) myyntiraportilla ja niistä tiedot siirretään päivittäin jaetussa kansiossa sijaitsevaan excel-tiedostoon. Pääsylippu- ja kävijälajit ovat ryhmitelty ilmaiskävijöihin ja pääsylipun maksaneisiin kävijöihin. Tennispalatsissa kävijäksi lasketaan päänäyttelyihin lipun hankkinut asiakas ja HAM kulmassa (ensimmäinen kerros) käynyt asiakas. Päänäyttelyt sijaitsevat toisessa ja kolmannessa kerroksessa. Lipulla pääsee kaikkiin näyttelyihin. HAM kulmaan on vapaa pääsy.

Jos näyttelyitä järjestetään taidemuseon ulkopuolisissa tiloissa, käytetään saatavilla olevia kävijälaskentajärjestelmiä. Kävijät viedään taidemuseon kassajärjestelmään näyttelyn päädyttyä. Jotta kävijät voidaan todentaa, ulkopuoliset näyttelyt tulee myös järjestää suljetussa tilassa, jossa ei liiku muita kuin näyttelyä katsomaan tulleita henkilöitä.

Helsingin kaupunginkirjasto

Kaupunginkirjastolle on vahvistettu kaksi sitovaa tavoitetta, toinen näistä on aukiolotunnit ja toinen käynnit (kirjastokäyntien ja verkkokäyntien yhteismäärä).

Aukiolotunnit

Aukiolotuntitavoitetta mitataan laskemalla yhteen kaikkien toimipisteiden toteutuneet päivittäiset aukiolotunnit.

Kirjastot laskevat aukiolotunnit kuukausittain. Niissä otetaan huomioon myös normaaleista aukioloajoista poikkeavat sulkemiset tai lisäaukiolot. Lukuun lasketaan vain ne aukiolotunnit, jolloin henkilökunta on paikalla. Miehitämätöntä omatoimista aukioloaikaa ei lasketa.

Toimipisteet merkitsevät aukiolotunnit päivittäin omiin, jaetussa kansiossa sijaitseviin excel- taulukoihinsa. Toimialan kehittämispalvelut kokoaa tiedot yhteen suoraan excel-tiedostoista ja julkaisee ne intranetissä.

1. Kirjastokäynnit

29 toimipistettä sekä kaksi kirjastoautoa käyttää käyntien mittauksessaan valokennoja. Ne rekisteröivät kennon ohittavat henkilöt. Neljä kirjastoa käyttää käyntien mittauksessa kameratunnistinta. Se havaitsee kohteet videokuvan perusteella. Kolme kirjastoa käyttää lämpötunnistinta. Se havaitsee kohteet ruumiinlämmön perusteella. Data kertyy järjestelmään, jota käytetään web-käyttöliittymän kautta. Laitoskirjaston yhdeksän toimipistettä tekee määräpäivinä kävijäotannon.

Kaikki kirjastot tallentavat kävijätiedot omiin excel-taulukoihinsa, jotka sijaitsevat jaetussa verkkokansiossa. Toimialan kehittämispalvelut kokoaa tiedot yhteen suoraan excel-tiedostoista ja julkaisee ne intranetissä.

2. Verkkokäynnit

Helsingin kaupunginkirjasto noudattaa verkkokäyntien mittaamisessa Opetus- ja kulttuuriministeriön ohjetta. Helsingin kaupunginkirjasto on tilannut verkkokäyntien mittauksen Snoobi Oy:ltä. Verkkokäyntien luvut kerätään suunnitteluyksikössä kuukausittain verkkopalvelukohtaisesti. Luvusta vähennetään se osuus käynneistä, joka jaetaan asukasmäärien suhteessa muille Helmet-kirjastoille. Valtakunnalliset verkkopalvelut (www.kirjastot.fi) ovat osa Helsingin kaupunginkirjaston keskuskirjastotehtävää. Niiden käyttöä

HELSINGIN KAUPUNKI

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala

mitataan Google Analyticsin työkaluilla. Verkkokäyntiluvut kootaan Snoobi- ja Google Analytics –palveluista excel-taulukkaan.

Helsingin kaupunginmuseo

Museokäynnit

Helsingin kaupunginmuseon kävijämäärä perustuu Viameetrics –kävijälaskentaan (Frivente Oy). Laskureiden loppusummasta vähennetään 5 % (oman henkilökunnan, Palmian ym. liikenne). Hakasalmen huvilassa on syksystä 2018 alkaen ollut käytössä pääsymaksu ja päivittäiset kävijämäärät saadaan Ceepos-kassajärjestelmästä.

Ratikkamuseossa, Työväenasuntomuseossa ja Ruiskumestarin talossa asiakaspalveluhenkilökunta laskee manuaalisten laskureiden avulla museoiden kävijämäärän päivittäin ja vie tiedon työpäivän päätteeksi excel-taulukkaan.

Yleisöpalvelupäällikkö tekee asiakastuloksista kuukausittain yhteenvedon, joka käsitellään aina seuraavan kuukauden ensimmäisessä johtoryhmän kokouksessa ja viedään museon Helmeen.

Julkiseen verkkoon avatut tietueet

Kaupunginmuseo seuraa digitaalisten verkkoaineistojen karttumista ja käyttöä museon Finna-näkymän <https://hkm.finna.fi/> osalta palvelun hallintaliittymän tilasto-ominaisuuksien avulla. Lisäksi tilastoidaan kävijämäärää, käyttäjän sivustolla viettämää aikaa ja sivulatauksia/käynti. Lisäksi seurataan Helsingin kuvaa <https://www.helsinginkuvia.fi/> -palvelua <https://www.helsinginkuvia.fi/> Google Analyticsin avulla. Keskeisiä mittareita ovat sivuston kävijämäärä, sivustolla käytetty aika ja verkkomyynnin määrä.

Helsingin kaupunginorkesteri

Kaupunginvaltuuston orkesterille asettamat sitova toiminnallinen tavoite on sinfoniakonserttien määrä ja konserttien kuulijamäärä.

Dokumentaatioissa on esitetty kunkin sinfoniakonsertin järjestysnumero, sarja, päivämäärä, paikka, kuulijamäärä, johtaja, solisti ja ohjelmisto. Orkesterissa tehdään lisäksi muu konserttitilasto kausittain lipunmyyntipalvelun tuottajan tilitysten pohjalta.

Muiden toiminnallisten tavoitteiden osalta ylläpidetään erillistä taulukkoa, josta eritellään kustakin konsertista kausikortit, muu myynti, vapaaliput ja muulla tavalla lasketut kuulijat. Tilastoon lasketaan myös sinfoniakonserttien täyttöaste.

Yleiset kulttuuripalvelut

Kulttuurikeskukselle ja Savoy-yksikölle oli vahvistettu vuodelle 2017 neljä sitovaa tavoitetta, tapahtumien määrä, käyntikerrat, yhteisöllisesti tuotetut tapahtumat sekä haettujen avustusten määrä.

Kulttuurikeskuksessa on käytössä Elis-toiminnanohjausjärjestelmä. Elikseen vietyjen tietojen perusteella kootaan ja seurataan tapahtumien määrä, käyntikerrat ja yhteisöllisesti tuotettujen tapahtumien määrä. Järjestelmä tuottaa raportin, johon on eritelty kuukausittain ja lajeittain tilaisuuksien määrät, kävijämäärät ja yhteisöllisyys.

Avustusten määrän seurannan pohjana on kaupunkiyhteinen sähköinen avustusjärjestelmä. Avustusten määrä lasketaan joka kokous kokoukselta lasketaan yhteen.

Liikuntapalvelut

Liikuntapalvelukokonaisuudella on kaksi sitovaa tavoitetta vuodelle 2018, jotka ovat:

Liikuntapaikoilla on 8 400 000 käyntikertaa.

Liikuntapaikkojen käyntikerrat saadaan osin liikuntapaikkojen Enkora kassa- ja kulunvalvontajärjestelmän raportoinnista.

Liikuntapaikoissa joissa asiakkaat eivät kulje kassa- ja kulunvalvontajärjestelmän kautta tai niissä ei ole kassajärjestelmää, niin liikuntapaikkojen henkilökunta kirjaa käyntikerrat manuaalisesti seurantalomakkeisiin. Palveluissa nämä tiedot lasketaan yhteen taulukkolaskentaohjelmalla ja niitä seurataan kuukausittain.

Liikuntapaikoilla on 2 730 aukiolopäivää (monitoimi- ja uimahallit, maauimalat ja tekojääkentät)

Liikuntapaikkojen aukiolopäivistä päätetään toimintakausittain.

Sitovina tavoitteina olevat vuoden 2018 aukiolopäivät on koottu yhteen Excell taulukkoon.

Nuorisopalvelut

Käyntikerrat ja toiminnan tuottamiseen osallistuneet nuoret

Luvut kirjataan nuorisopalvelun toimipisteissä, nuorisotiloissa, viikottain sähköiseen alustaan, Toimeen. Siitä tulostetaan tarvittavat raportit arviointeihin, joita tehdään toimipaikoissa ja yksiköissä sekä toimistoissa kuukausittain. Johtoryhmä arvioi suoritteille asetettujen tavoitteiden toteutumista kuukausittain.

Tunnuslukutiedot on dokumentoitu nuorisopalvelun tietojärjestelmään päivittäin, viikottain, kuukausittain ja vuosittain kaikilta organisaation tasoilta yksittäisestä nuorisotalosta koko viraston yhteiseen lukuun. Sähköisestä Toimi-järjestelmästä tulostetaan kopio kaikista tunnusluvuista ja kopio siirretään mappimuodossa palvelun arkistoon. Samalla tavalla toimitaan nuorisopalvelun sähköisen toimintakertomuksen kanssa. Lisäksi koko vuoden tunnusluvut tallennetaan Helmeen suojattuna tiedostona, johon henkilöstöllä on lukuoikeudet.

RuutiBudjettiin osallistuneet yläkoulut (%)

Ruutia ja nuorten osallistavan budjetoinnin mallia on toteutettu siten, että nuorisotyöyksiköt toteuttavat RuutiBudjetin tilaisuudet oman alueensa yläkoulujen kanssa. RuutiBudjettia koordinoivan Ruuti-toiminnan suunnittelija kirjaa yhteistyökoulut, joissa tilaisuudet on toteutettu.