

Liite 1 PALVELUKUVAUS PALVELUIDEN TUOTTAMISESTA ARKTIKUMISSA

Palveluntuottaja:

Rovaniemen kaupunki / Hyvinvoinnin toimiala

Palvelun tilaaja:

Lapin yliopisto

Vastuhenkilö:

Yhdyshenkilö:

1. Yleiskuvaus

Arktikum on tiedekeskus ja museo sekä yksi Rovaniemen alueen merkittävimmistä käyntikohteista. Arktikumissa toimivat Lapin maakuntamuseo ja Lapin yliopiston Arktinen keskus, jotka ovat avoinna ympäri vuoden. Arktikumin asiakaskunta on vahvasti matkailijapainotteista, ja toimintaan liittyy huomattavia sesonkivaihteluita. Arktikumissa järjestetään ympäri vuoden erikokoisia tilaisuuksia, jotka vaihtelevat pienistä kokouksista suurempiin seminaareihin ja juhlatilaisuuksiin.

Talossa työskentelee sekä kaupungin että yliopiston henkilöstöä museoon, näyttelyihin, tutkimukseen ja hallintoon liittyvissä tehtävissä. Tämän lisäksi talossa työskentelee operatiivista henkilöstöä asiakaspalvelu- ja tukitehtävissä. Kaikkiaan Arktikumissa työskentelee noin 85 henkilöä.

2. Rakennukset ja tilat

Arktikum sijaitsee osoitteessa Pohjoisranta 4, 96100, Rovaniemi. Tilat ovat Rovaniemen kaupungin sekä Lapin yliopiston Arktisen keskuksen käytössä.

Tilat omistaa kiinteistöosakeyhtiö Arctic Centre. Pääsisäänkäynti sijaitsee Arktinen Insituutti -nimisen kiinteistöosakeyhtiön tiloissa.

Pääsisäänkäynti sijaitsee Pohjoisrannan puoleisella sivustalla ja johtaa aulaan, jossa sijaitsevat lipunmyyntipiste, vaatesäilytys ja WC-tilat sekä kulkuyhteydet Lapin maakuntamuseoon, Arktiseen keskukseen ja ravintolaan.

3. Kalusteet, laitteet ja muu irtaimisto

Lapin yliopisto vastaa Arktikumin omien asiakastilojensa irtaimiston ja kaluston huollosta, kunnossapidosta ja korjauksista. Lapin yliopisto vastaa omistamiensa asiakastilojensa kokoustekniikan ja äänensiirtojärjestelmän (esimerkiksi induktiosilmukka tai vastaava) huollosta, kunnossapidosta, korjauksista ja elinkaaripäivityksistä.

Lapin yliopisto vastaa omistamiensa kalusteiden ja laitteiden huollosta, korjauskustannuksista ja uusimisesta. Jos laitteen rikkoutuminen tai vika johtuu toimittajasta, vastaa kustannuksista toimittaja.

4. Yhteistyö ja viestintä

Kaupungin ja yliopiston välillä järjestetään talotoimikunnan säännöllisiä yhteisiä seuranta ja suunnittelupalavereita. Rovaniemen kaupunki sitoutuu avoimeen ja sujuvaan viestintään Lapin yliopiston henkilöstön ja muiden toimijoiden kanssa.

Kaupunki hallinnoi talon tilavaraukset.

Tilaaja ja toimittaja voivat käyttää yhteisesti toimittajan hallinnoimaa toiminnanohjausjärjestelmää varaustilanteen läpinäkyvyyden ja toiminnan sujuvuuden takaamiseksi. Ajat ennakkovarausten ulkopuolella on sovittavissa toimittajan omaan tapahtumamyynntiin. Tapahtumamyynnissä tulee kuitenkin huomioida Rovaniemen kaupunginhallituksen 17.2.2025 kokouksessa 38§ määritellyt tilojen yleiset varaus- ja käyttöehdot. Tämän lisäksi tapahtuma tulee suunnitella yhteistyössä Rovaniemen kaupungin kanssa, mikäli tilaisuus vaatii kaupungin asiakaspalvelupisteen resurssointia.

Sekä tilaajan että toimittajan on asetettava määräpäivät tarjouksiinsa, jotta toimintaa voidaan suunnitella tilaajan ja toimittajan kesken ja ennakoida tapahtumamyyntiä.

Yhteismarkkinointimahdollisuuksia voidaan hyödyntää, mutta toimittajalla tulee olla resursseja omien palveluidensa markkinointiin.

5. Tilaturvallisuus ja vastuullisuus

Rovaniemen kaupungin tulee noudattaa pelastussuunnitelmaa, omavalvontasuunnitelmaa sekä jätehuollon, energiatehokkuuden ja ympäristövastuun periaatteita.

6. Myynti- ja markkinointipalvelut

Palveluntuottaja vastaa Arktikum-talon myynnistä ja markkinoinnista sekä Arktikum kokonaisbrändistä. Myynti- ja markkinointitoimenpiteiden tavoitteena on kasvattaa Arktikumin kävijämäärää.

Myynti- ja markkinointitoimenpiteiden sisältö:

- Sosiaalisen median kanavien hallinta (Facebook, Instagram, Google Business, yms.)
- Digitaalisten alustojen hallinta (digitaalinen ääniopastuslusta, Tripadvisor, Get Your Guide yms.)
- Matkanjärjestäjien ja myynti- ja markkinointiyhteistyökumppaneiden omien kanavien päivitys ja hallinnointi
- Museokortin kampanjointi
- Arktikum.fi- sivuston ylläpito
- Mainostoimistoyhteistyön toteutus ja ylläpito
- Markkinointimateriaalit esimerkiksi pääsyliput ja banderollit (pois lukien kiinteistöön liittyvät opasteet)

- Sidosryhmäyhteistyö ja uusasiakashankinta
- Asiakassuhteiden ylläpito ja asiakasrekisterin ylläpito
- Mediatyhteistyö yhteistyössä Rovaniemen kaupungin ja Lapin yliopiston kanssa

Myyntipalvelutyön sisältö:

- Lippujen ennakkomyyntityö
- Pakettimyynti
- Lipunmyynnin toteutus ja seuranta digialustoilla
- Ryhmämyyntityö
- Laskutus (tällä hetkellä käytössä Travius- järjestelmä)
- Museokortin myynti ja hallinnointi
- Myyntikampanjoiden hoito (museokortti-kampanjat, avoimet ovet, opiskelijat, eläkeläiset jne.)
- Tilanvuokraus Arktikumissa
- Avoimet ovet –tapahtuma vuosittain

Palveluntuottaja osallistuu tarvittaessa myydyin tapahtuman organisoimiseen tapahtumapäivänä ja varmistaa suunnitellun tapahtuman kulkua työpanoksellaan.

7. Asiakaspalvelu

Palveluntuottajalla on riittävä resurssointi asiakaspalvelun toteuttamiseen maakuntamuseon ja Arktisen keskuksen asiakaspalvelupisteellä Arktikumin aukioloaikoina.

Arktikumin aukioloajoista sovitaan yhdessä Arktikumin kaikkien toimijoiden kesken.

Tapahtumapäivinä asiakaspalvelupiste tarvittaessa päivystää tapahtuman päättymiseen asti. Rovaniemen kaupunki ja Lapin yliopisto pidättää oikeuden muuttaa palveluaikoja tarvittaessa.

Asiakaspalvelupiste myy lippujen ja museokaupan tuotteiden lisäksi näyttelyvierailupaketteja yhteistyössä Rovaniemen kaupungin ja Lapin yliopiston kanssa.

Asiakaspalvelutyöhön vaaditaan sujuva suomen ja englannin kielen taito, muut kielet,-katsotaan eduksi.