



Palvelumuotoilu ja verkostoiminen Kalajoen uuden kaupunginkirjaston kehittämisessä

Tiivistelmä

Hankkeessa toteutettiin Kalajoen uudessa kirjastossa palvelumuotoilun, verkostoimisen ja käytännön palvelupilottien muodostama kokeilu, joilla pyrittiin uusiin, innovatiivisiin ratkaisuihin ja parempiin palveluihin tavoitteena kirjaston yhteiskunnallisen vaikuttavuuden lisääminen. Hankkeessa luotiin Kalajoen kaupunginkirjastolle uusi, osallistava palvelukonsepti palvelumuotoilun keinoin. Uuden kirjasto- ja kulttuuritilakokonaisuuden myötä palvelujen tuotantotapa. Toimenpiteet olivat uusien palveluiden ja asiakastyön kehittäminen, osaamisen kehittäminen, uusien palveluiden kehittäminen ja käyttöönotto. Tuloksena syntyi laajempi ja monipuolisempi kirjaston ympärille rakentuva palvelukokonaisuus, joka tuo kirjastopalvelut nykyistä vetovoimaisimpina uusien asiakasryhmien saataville. Verkostomainen toimintatapa muiden palveluntuottajien kanssa turvaa palvelujen jatkuvaa kehittämistä ja varmistaa kuntatalouden niukkenevien resurssien tehokkaan käytön yhdistämällä uudella tavalla julkista palvelutuotantoa, yksityistä palvelutuotantoa ja kolmannen sektorin sekä asiakkaan osallistumista palvelun tuotantoprosessiin. Tähän toimintaan olemme saaneet avustusta Pohjois-Suomen aluehallintovirastolta.

Toteutusaika

1.1.2018 – 31.7.2019

Tavoitteet

- 1) Parantaa Kalajoen kirjaston yhteiskunnallista vaikuttavuutta.
- 2) Kehittää asiakastuntemukseen ja -keskeisyyteen nojaava, yhteiseen tekemiseen ja osallisuuteen perustuva toimintamalli palvelutuotannossa.
- 3) Määrittää tuotantoverkoston toimijat, kehittää palvelukonseptia ja pilotoida uusia palveluja.
- 4) Uudistaa asiakastyötä, kehittää ammatillista identiteettiä ja osaamista.
- 5) Luoda kirjastokulttuuritiloista yhteisöllinen kohtaamispaikka ja kansalaistoiminnan tila.
- 6) Muotoilla palvelukokonaisuus, joka on asiakkaan näkökulmasta haluttava ja palvelun tuottajan näkökulmasta tehokas, erottuva ja vaikuttava

Strateginen tavoite, elinvoiman kehittäminen

Asiakkaat ovat tyytyväisiä palveluihin.

Talousarviotavoite

Kalajoella on Pohjois-Pohjanmaan eteläosan ja Keski-Pohjanmaan monimuotoisin ja aktiivisin tapahtuma-, liikunta- ja kulttuuri-toiminta. Lapsia ja nuoria aktivoidaan harrastamaan. Palvelutuotantoa kehitetään vastaamaan muuttuvia asiakastarpeita kustannustehokkaasti. Hanketoiminnalla tuetaan varhaiskasvatus- ja opetuspalveluiden sekä Kalajoki Akatemian toiminnan kehittämistä.

Toimenpiteet

Hankkeen tuloksena on nykyaikainen kirjasto ja kirjastopalvelut Kalajoen kaupunginkirjastoon. Rajapintavalmiudet Kalajoen kaupungin kehittämiin varausjärjestelmiin on rakennettu. Kirjasto tuotu lähemmäs käyttäjiä laajemmin aukioloajoin, mm. itsepalvelutunteja on, jolloin henkilökunta on tiloissa, mutta ei asiakaspalvelutiskissä päivystämässä. Hankkeen aikana on saatu uutta käyttäjäkuntaa. Hankkeessa on kehitetty palveluja asiakaslähtöisesti käyttäjäryhmille, järjeistetty kirjaston sisäisiä ja ulkoisia käytäntöjä, luotu yhtenäinen markkinointipohja kirjastolle, suunniteltu pelihuone ja pienryhmätila ja niiden sisältö sekä luotu Kekkonen kirje -mysteeri asiakkaille. Hankkeessa otettiin käyttöön 3D-tulostin ja pidetty työpajoja sen käyttämisessä. Lisäksi on laajennettu henkilökunnan ammatillista osaamista. Pelihuone/pienryhmätila ovat tulossa sähköisesti varattaviksi. Koulututtu Virta-saliin ja opastettu henkilökuntaa, luotu kirjaston ja Virta-salin yhteinen, interaktiivinen esittelypiste. Hankkeessa on uudistettu Kalajoen kaupunginkirjaston palvelukonseptia, parannettu työturvallisuutta, järjestetty tapahtumia yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa, varmistettu jatkuvuus hankkeen loputtua.

Hankkeen kustannukset ja rahoitus

Hankkeen kustannukset muodostuivat projektipäällikön palkkakustannuksista, matkakuluista ja kuljetuskustannuksista, laitteiden ja ohjelmistojen hankinnasta ja muista kustannuksista, kuten vuokrista, ict-kustannuksista ja tarvikkeista. Pohjois-Suomen Aluehallintovirasto myönsi hankkeelle avustusta 50 000 € (max. 80 %) ja Kalajoen kaupungin osuus rahoituksesta oli 13 232,69 € (35 %).

Vastuuorganisaatio

Kalajoen kaupunki, hyvinvointipalvelut, Kalajoen kirjasto

Hankkeen johtaja hyvinvointipalvelujohtaja Anne Mäki-Leppilampi, vastuullinen yhteyshenkilö, palvelupäällikkö Joni Rahja, varalla vapaa-aika- ja kulttuurijohtaja Anita Ohtamaa.

Ohjausryhmä

Hankkeelle oli ohjausryhmä, johon kuuluivat Joni Rahja (Kalajoen kaupunginkirjastosta), Anita Ohtamaa (Kalajoen kaupungilta), Anne Mäki-Leppilampi (Kalajoen kaupungilta) projektihenkilö sekä mahdollisesti AVI yhteyshenkilö, Ulla Silventoinen.

KALAJOEN KAUPUNKI | KALAJOENTIE 5, 85100 KALAJOKI | KIRJAAMO@KALAJOKI.FI | +358 8 46 911 | WWW.KALAJOKI.FI | Y-TUNNUS 0185924-7



Kalajoen kaupunki | Kalajoentie 5, 85100 Kalajoki | kir-

jaamo@kalajoki.fi | +358 8 46 911 | www.kalajoki.fi | Y-tunnus 0185924-7