

## Palvelumuotoilu ja verkostoiminen Kalajoen uuden kaupunginkirjaston kehittämissä 01.01.2018 - 31.07.2019 asti

### 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.

**Strateginen tavoite: Elinvoiman kehittäminen: Asiakkaat ovat tyytyväisiä palveluihin**

### Talousarviotavoite:

Kalajoella on P-P eteläosan ja K-P:n monimuotoisin ja aktiivisin tapahtuma-, urheilu-, liikunta- ja kulttuuritoiminta Lapsia ja nuoria aktivoidaan liikkumaan ja harrastamaan  
 Palvelutuotantoa kehitetään vastamaan muuttuvia asiakastarpeita kustannustehokkaasti  
 Hanketoiminnalla tuetaan varhaiskasvatus- ja opetuspalveluiden sekä Kalajoki Akatemian toiminnan kehittämistä

### 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

### Toimenpiteet, toteutus ja tulokset

Hankkeen tuloksena on nykyaikainen kirjasto ja kirjastopalvelut Kalajoen kaupunginkirjastoon. Rajapintavalmiudet Kalajoen kaupungin kehittämisiin 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. Kouluttauduttu 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.

Kustannukset	Haettu*) Hyväksytyt	Toteuma
Palkat & palkkiot Projektipäällikön palkka, sivukulut yms.	50000*)	51971,35
Matka- ja kuljetuskustannukset: Projektipäällikön matkat	3000*)	75,66
Aineet, tarvikkeet tavarat: Laitteet ja ohjelmistot digi	5500*)	6780,08
Muut kustannukset: sisältää muut kulut, ict, kirjanpito, vuokrat, tarvikkeet jne.	8100*)	4405,60
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>62500</b>	<b>63232,69</b>
Rahoitus		
PSAVI, 80 %	50000	50000
Kalajoen kaupunki, 20%	12500	13232,69
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>62500</b>	<b>63232,69</b>

**Vastuorganisaatio:** Kalajoen kaupunki, hyvinvointi palvelut, Kalajoen kirjasto

Hankkeen johtaja, Hyvinvointipalvelujohtaja Anne Mäki-Leppilampi,

Vastuullinen yhteyshenkilö, palvelupäällikkö Joni Rahja, varalla kulttuuri- ja vapaa-aikajohtaja Anita Ohtamaa

**Ohjausryhmä:** Hankkeella oli ohjausryhmä, johon kuuluivat Joni Rahja (Kalajoen kaupunginkirjasto), Anita Ohtamaa (Kalajoen kaupunki), Anne Mäki-Leppilampi (Kalajoen kaupunki), projektihenkilö sekä mahdollisesti AVI yhteyshlö, Ulla Silventoinen