

TEHNILINE KIRJELDUS

Viljandi Vallavalitsuse (edaspidi Tellija) eesmärgiks on viia loodav Viiratsi Kogukonnamaja (edaspidi Kogukonnamaja) uuele kvalitatiivsele tasemele nii avalikkusele pakutavate teenuste, kui ka kättesaadavuse osas. Viiratsi Kogukonnamajas hakkavad tegutsema rahvamaja, raamatukogu ja noortekeskus (edaspidi Kogukonnamaja meeskond).

Selle sihi saavutamiseks soovime kaasata välise pakkuja, kes oleks meile partneriks teenuste disainimisel ja arengustrateegia ning tegevuskava koostamisel (edaspidi Töö).

Pakkuja roll:

- toetab protsessis Kogukonnamaja meeskonda ning on Tellijale partneriks uue Kogukonnamaja teenuste disainimisel, lähtuvalt teenusedisaini protsessist asjakohaste meetodikate ja teadmistega.
- pakub teenuse disaini protsessist lähtuvalt oma lahenduse tegevusplaani osas ehk kuidas Tellija jõuab soovitud väljunditeni (kirjeldatud allpool).
- Tellijale väljapakutud teenuse disainiprotsessi elluviimise korraldamine vastavalt Tellijaga kokkulepitud tegevus- ja ajakavale (sh töötubade sisu loomine, materjalide koostamine, juhtimine, kokkuvõtete koostamine).
- tagab Töö eesmärgi saavutamise vastavalt kokkulepitud ajakavale ja maksumusele.
- täidab teisi ülesandeid, mida ei ole siinkohal otseselt kirjeldatud, kuid mis on vajalikud Töö edukaks elluviimiseks.

Pakkuja koostöös Kogukonnamaja meeskonnaga, viib ellu järgmised eesmärgid, mis on jagatud kahte etappi. Kõik tööd peavad olema teostatud hiljemalt viie kuu jooksul alates lepingu sõlmimisest.

1. etapi väljundina on uuel Kogukonnamajal:
 - kaardistatud trendid;
 - kaardistatud sihtrühmad (olemasoleva info ja Pakkuja poolt läbiviidud kasutajauuringu põhjal);
 - sõnastatud väärtuspakkumine;
 - kirjeldatud uues Kogukonnamajas osutatavad teenused ja teenusstandardid;
 - lahti kirjutatud Kogukonnamaja meeskonna rollid;
 - loodud persoonad ning persoonadele sihitud väärtuspakkumised (turundusargumendid).

Pakkuja koostab ülevaate trendidest, mis sisaldab endas kogukonnavaldkonda puudutavaid arenguid maailmas (sh positiivseid ja negatiivseid näiteid). Ülevaade sisaldab endas vähemalt 6 trendi, mis haakuvad uue Kogukonnamajaga ning ettepanekuid, mil moel peab uus Kogukonnamaja neid trende oma tegevuses arvesse võtma.

Pakkuja viib läbi sihtrühmade uuringud, mille raames kaardistatakse tänaste ja potentsiaalsete sihtrühmade ootused ja vajadused ning senine kogemus. Uuringu vastajate hulk peab olema piisav, et esindada vajalikus mahus sihtrühma. Uuring viiakse läbi veebiküsitlusena ja paberil ning fookusgrupid intervjuudena.

Kaardistuse ja sihtgrupi uuringu põhjal Pakkuja koostöös Tellijaga, sõnastavad uue

Kogukonnamaja väärtuspakkumise, millest nähtuks, mis on uue Kogukonnamaja jaoks tähtis; mille eest ta seisab ning kuidas ta eristub teistest kogukonnamajadest.

Teenuse osutaja ülesandeks on viia läbi piirkonna sotsiaalruumi analüüs, pöörates eraldi tähelepanu noorte olukorrale lähtudes asjaolust, et piirkonnas puudub seni püsiv noortekeskus ning noorsootöö teenuseid on võimalik pakkuda ka mobiilse noorsootöö vormis. Analüüsi käigus tuleb kaardistada, kus ja millistel tingimustel noored praegu kogunevad, millised on nende liikumismustrid ja kohtumispaigad ning kuidas mobiilne noorsootöö saaks neid kohti ja olukordi kõige paremini toetada. Samuti tuleb hinnata piirkonna laiemat sotsiaalset ja ühiskondlikku pilti, sh noorte kaasatuse, turvalisuse ja osalusvõimaluste seisuga, et luua sisend mobiilse noorsootöö mudeli ning kogukonnamaja rolli kujundamiseks noortele suunatud tegevuste tugipunktina.

Pakkuja koostöös Tellijaga mõtestab läbi, millised saavad olema teenused, mida uues Kogukonnamajas valdkondade üleselt pakutakse. Tellija poolt on tehtud kaardistus „täna“ osutatavatest teenustest, lisaks on tehtud kaardistusi Viiratsis kogukonna noorsootöö näitel. Pakkuja eestvedamisel koostöös Tellijaga koostatakse kaardistus tulevikuteenuste kontseptsioonist koos nende kirjeldustega. Sisendiks tulevikuteenuste disainimisel kasutab Pakkuja täiendavalt sihtgruppide uuringute tulemusi (sh Viljandi valla noortevaldkonna korraldamise kvaliteedi hindamise tulemusi).

Siinkohal on oluline lisaks kliendile pöörata tähelepanu ka Kogukonnamaja meeskonnale, kes töötab ühise eesmärgi nimel üldiselt (lisaks on neil igapäevaelus asutusest tulenevad eesmärgid). Kogukonnamaja meeskonda kuuluvad 3 asutuse esindajad, kellel on erinevad rollid ja tuleks kaardistada ühisosa ja see, kuidas maja sisu päriselt hakkab toimima ("mängureeglid" paika) ja kuidas ühiselt kogukonnamaja arengusse panustatakse (nt ühised sündmused, kas ka majakoosolekud, ruumide kasutamise kokkulepped riskasutuse puhul ja süsteemi loomine nt ruumide "broneerimiseks" vms).

Pakkuja eestvedamisel koostöös Tellijaga luuakse persoonad (vähemalt 5). Loodud persoonad visualiseeritakse Pakkuja poolt. Igale loodud persoonale sõnastatakse väärtuspakkumus Pakkuja eestvedamisel koostöös Tellijaga.

2. Etapi väljundina on uuel Kogukonnamajal:

- Arengustrateegia koos tegevuskavaga.

Töö eesmärk on luua selge ja rakendatav arengustrateegia, mis määratleb kogukonnamaja ühise visiooni, strateegilised eesmärgid ja prioriteedid ning neid toetava tegevuskava. Arengudokument peab toetama eri üksuste koostööd, tõstma teenuste kvaliteeti ja kättesaadavust ning tugevdama kogukonnamaja rolli kohaliku elu keskpunktina.

Selles etapis toimub pakkuja poolt eest veetud töötubades koostöös Tellijaga ja erinevate sihtrühmade esindajatega küllastajatekondade defineerimine. Küllastajatekondade defineerimine (KUIDAS me uues Kogukonnamajas küllastajaid kõnetame) ning küllastajakogemustega seotud liikumisteede ja teenuste määratlemine, mida Kogukonnamaja üldiselt pakkuma hakkab. Kogukonnamaja küllastuskogemus peab olema tervik alates mõttest minna kogukonnamajja, sinna jõudmisest, selle ruumide läbimisest kuni uuesti koju jõudmiseni (uuesti küllastamiseni).

Antud etapi raames seotakse omavahel eelnevas etapis läbiviidud kasutajauuringust saadud sisendinfo ning Kogukonnamaja tänane teadmine oma kliendist. Selle põhjal Pakkuja koostöös Tellijaga kirjeldab ja visualiseerib kasutajatekonna tulevikus osutatavate teenuse kõikide etappide lõikes, mille abil saab teadlikult ellu viia vajalikke parendusi ja tõsta klienditeekonna

kogukvaliteeti, suurendada klientide rahulolu ning organisatsiooni konkurentsivõimet. Pakkuja eestvedamisel koostöös Tellijaga kirjeldatakse personaade kogemus läbi nende teekonna Kogukonnamajas - alates mõttest minna kogukonnamajja, sinna jõudmisest, tegevustes osalemisest ja teenuste tarbimisest kuni koju jõudmise ja uuesti külastamiseni. Pakkuja loob kirjeldatud sisendist kokkuvõtvalt külastajatekonnad erinevate teenuste ja sihtrühmade lõikes tekstina ja visuaalina.

Arengustrateegia ühe olulise osana tuleb kaardistada kogukonnamaja lahtihoidmise ja igapäevase toimimise võimalikud korraldusmudelid, sh vastutuse jaotus, juhtimis- ja halduslahendused ning kogukonnaliikmete, ringijuhtide ja teiste huvigruppide valmisolek ja võimekus panustada maja lahtihoidmise (nt vabatahtlik töö, graafikupõhine vastutus, koostöömudelid vms). Kaardistuse tulemusel tuleb koostada realistlik ja ajaliselt piiritletud tegevuskava koos vajalike ressursside, riskide ja võimalike koostöövormide kirjeldamisega.

Pakkuja peab hankelepingu täitmisel arvestama vähemalt viie (5) kohapealse kohtumisega Tellijaga. Nendest kohtumistest vähemalt kaks (2) peavad olema avalikud arutelud, mille korraldamise, ettevalmistamise ja läbiviimise eest vastutab Pakkuja. Avalike arutelude ning muude kohapealsete kohtumiste läbiviimiseks vajalikud ruumid tagab Tellija.

Lisaks peab pakkuja arvestama vajadusega korraldada täiendavaid kohapealseid töökoosolekuid, sealhulgas ajurünnakuid, töötoad või muud kohtumised, mis on vajalikud Tellija eesmärkide saavutamiseks, sisendi kogumiseks või lahenduste kooskõlastamiseks.

Pakkuja peab lähtuma Tellija nägemusest, kuid võib pakkuda teistsuguse lahenduse ja protsessiskeemi hanke eesmärgini jõudmiseks, seda põhjendades.