



**KUNTA- JA ALUEJOHTAMISEN  
ERIKOISKURSSI S2016: LUKUPIIRIEN  
ESITYKSET**



# LUKUPIIRIEN TEHTÄVÄT

Teoreettinen ryhmä: millaisilla käsitteillä osallisuushankkeita voidaan hahmottaa ja miten ne ovat linkittyneitä toisiinsa?

- Tuurnas, Sanna & Haveri, Arto: Kuulemisesta kumppanuuteen
- Lowndess, Vivien & Sullivan, Helen (2008): How low can you go... erityisesti s. 53-56

Kriittinen ryhmä: millaisia asioita on otettava huomioon osallisuushankkeissa + esimerkit

- Tuurnas, Sanna & Haveri, Arto: Kuulemisesta kumppanuuteen
- Lowndes, Vivien & Sullivan, Helene (2008): How low can you go... erityisesti s. 67-71 (challenges)

Metodologinen ryhmä: millä tavoin arviointia voidaan hyödyntää osallistumishankkeissa?

- Kivipelto, Minna (2008): Osallistava ja valtaistava arviointi

Toimintaryhmä: Miten palvelumuotoilua voisi hyödyntää Oma Tesoma –hankkeessa kirjan esimerkkien perusteella?

- Miettinen, Satu, toim. (2011): Palvelumuotoilu –kirja
- ED Design (2016). Palvelumuotoiluopas.



# OMA TESOMA –HANKE: ASUINALUEEN KEHITTÄMINEN YHTEISTUOTANNON AVULLA

Teoreettinen ryhmä:

Julia Virmaa, Henna Piilola,  
Maria Lehtonen, Liina Tiainen,  
Pia Harmokivi

# KEHITTÄMISEN TASO

Asuinalue, 'Neighbourhood' : maantieteelliset rajat, jotka määräytyvät henkilöstä ja tilanteesta riippuen

'Sopivan kokoinen' alusta kumppanuuden ja osallisuuden vahvistamiseksi sekä

Kuuluvuuden tunne -> identifioituminen -> kollektiivinen paikallisidentiteetti

Käytetään käytännöllisesti ja symbolisesti

# KOHTI KUMPPANUUTTA

## YHTEISTUOTANTO (co-production)

### Tavoitteet

- Erilaisten toimijoiden ja näiden resurssien yhdistäminen hyvän elinympäristön saavuttamiseksi
- Palvelujen tehokkuuden ja vaikuttavuuden lisääminen (innovointi)
- Osallisuuden vahvistaminen
- Kansalaisyhteiskunnan roolin kasvattaminen palveluiden järjestämisessä

### Erilaiset kansalaiskumppanuuden muodot

- Ideaalitilanteessa yhteinen tuottaminen on sisäänrakennettu hallintoon
- Palvelujen tuottaminen on siirretty yksittäisille kuntalaisille tai heidän muodostamilleen ryhmille
- Yhdessä tuottaminen osallistavana toimintana
- Yhteistä arvoa tuottava käyttäjälähtöinen palvelutuotanto

# HALLINNAN MUUTOS

## Hallinnosta hallintaan

- Keskittäminen ja hajautus
- Hallintokoneiston ulkopuolella uudenlaisia toimijoita
- verkostoituminen

## Kuntalaisen roolin muutos

- Hallintoalamaisesta asiakkaaksi ja sitä kautta julkisten toimijoiden kumppaniksi

## Virkamiesten ja luottamushenkilöiden roolin muutos

- Asiantuntijatieto vs. kokemustieto

# YHTEENVETO

## Asuinalue

- Ymmärrettävä kokonaisuus, joka on lähellä asukasta
- Tärkeä osa elämää ja palveluiden kehto

## Kumppanuus

- Toimijoiden yhteen saattaminen: tiedot, kokemukset, resurssien yhdistäminen
- Tuotetaan yhdessä niitä palveluita, joita tarvitaan -> palveluiden vaikuttavuuden lisääminen

## Verkostoituminen

- Julkinen sektori voi luoda puitteet, joissa useat toimijat osallistuvat asuinalueen kehittämiseen
- Asukkaiden osallistuminen sitouttaa asuinalueeseen ja lisää luottamusta kunnan toimintaan

# LÄHTEET

Tuurnas S. & Haveri A. Kuulemisesta kumppanuuteen? Palveluiden yhteistuotanto asuinalueen kehittämisessä.

Lowndes V. & Sullivan H. How low can you go? Rationales and challenges for neighbourhood governance.

KIITOS!



# KRIITTINEN NÄKÖKULMA OSALLISTAVIIN HANKKEISIIN

"Millaisia asioita on otettava huomioon osallisuushankkeissa + esimerkit?"

Marika Lampinen, Saara Asikainen, Teemu Heinonen,  
Jesse Tauriainen, Henrik Koivula



# HAASTEET ASUINALUETASON HALLINNASSA OSALLISUUDEN KANNALTA?

Capacity = Suorituskyky

- Resurssit ja vaikuttavuus asuinaluetasolla rajallisia --> Kiinnostaako osallistuminen?

Competence = Pätevyys

- Usein hyväosaiset edustamassa ja päättämässä --> Tulevatko todelliset ongelmat esiin? Kenen ääni kuuluu?

Diversity = Monimuotoisuus

- Paikallistasolla esiin nousevat ongelmat usein kapealta alalta --> Mitä pienempi yksikkö, sitä helpompi eliitin hallita?

Equity = Oikeudenmukaisuus

- Kaikkialla samat palvelut vai asukkaiden tarpeisiin sopeutetut --> Eriarvoisuus asuinalueiden välillä?

# KANSALAISEN ROOLI JA KULTTUURINEN MUUTOS

Hallintoalamaisesta asiakkaaksi ja edelleen julkisten toimijoiden kumppaniksi

- Kuntalaisen roolin muutos ollut suuri
- Miten kansalainen suhtautuu tähän muutokseen, kun aiemmin kohdeltu hallintoalamaisena ja nyt pitäisikin itse lähteä aktiivisesti mukaan?
- Kuntalaiselle aitokin osallistaminen voi näyttää keinotekoiselle

Perinteisessä hallinnossa liiallinen aktiivisuus ollut jopa haitta

Aktiivisuus pystyttävä kanavoimaan

# MIHIN OSALLISTAVILLA HANKKEILLA PYRITÄÄN?

Demokratian vahvistaminen?

Innovaatiot?

Tehokkaampi ja vaikuttavampi palvelujärjestelmä?

- Rajapintojen hyödyntäminen
- Yhteisöt ja self-help



Tyytyväisemmät kuntalaiset?

# KRITIIKKIÄ YHTEISTUOTANNOLLE

Kuntalaisten aktiivisuuden ja osallistumisen tason määrittäminen hankkeissa?  
(passiivisuus vs. koneiston liika rasitus)

- Strategia

Miten luodaan sekä asiantuntijaa kuin myös kuntalaista miellyttävät roolit/asetat?

- Voiko kuntalaisille antaa selkeän roolin hankkeessa?

Miten onnistuu erilaisten kansanryhmien huomioiminen ja asema hankkeissa?  
Edustettavuus?

Kuinka kavennetaan asiantuntijoiden ja kuntalaisten välistä kuilua? (Vuoropuhelun puute)

# KRITIIKKIÄ YHTEISTUOTANNOLLE

Kuinka vältetään asiantuntijoiden turhautumiselta? --> Asiantuntija voi ottaa ylivallan selkeyttäkseen tilannetta

Kuinka huomioidaan asiantuntijoiden ja heidän resurssien rajallisuus, kun kuntalaisten osallistumisaste vaihtelee? (Asiantuntijoiden joustavuus)

Onko vielä tarpeeksi yhteistuotanto historiaa? Onko selkeää kuvaa/käsitystä siitä, mitä yhteistuotannon pitäisi olla? Toisaalta, mitä se ei ole?

- Kyselylomake vs. Käytännön osallistuminen

Voidaanko luottaa kuntalaisten jatkuvaan osallistumiseen?

Motivointi ongelmana? (Hyödyllisyys ajattelu)

# KRITIIKKIÄ TESOMA-HANKKEESTA



**Tesoma**  
-Tee siitä omasi.

## Viestintä

- Strategia, koordinointi?
- Markkinointi? Some, mainokset lehdissä & julkisissa tiloissa

Onko kaikilla yhtäläiset mahdollisuudet osallistua? Voidaanko yhtäläisiä mahdollisuuksia edes taata?

## Koklaamo

## Tesoma-portaali

## Rahoitus?

- Mistä rahat hankkeisiin, läpinäkyvyys, raportointi eri sidosryhmille?

# KESKUSTELUN TUEKSI KYSYMYKSIÄ

Osallistamisen tasapainottaminen asiakkaan ja asukkaan välillä?

Matalan kynnyksen luominen osallistumiselle?

Tosiasiallisten vaikuttamismahdollisuuksien luominen? (vastakohtana näennäinen osallistaminen)

Miten hankkeesta tiedottamista ja viestintää voitaisiin parantaa?

Turvallisuuskävelyjä Tesomalla video: <https://www.youtube.com/watch?v=g9shAgml8YM>





**KIITOS!**





# ARVIOINNIN HYÖDYNTÄMINEN OSALLISTUMISHANKKEISSA

HALKAS15

Oma Tesoma –hanke

Sonja Julkunen, Linda Mätäsjärvi,

Antti Hokkanen, Salla Tenho ja

Kristiina Fougstedt

# ARVIOINTI

Tiedon tuottaminen

Päätelmiä hankkeen ja toiminnan arvosta

Prosessin edistävien ja hidastavien tekijöiden tiedostaminen, löytäminen ja esille nostaminen

Tarkoituksena oppiminen ja tuloksellisuuden parantaminen

Valtaistava ja osallistava arviointi

# ARVIOINNILLA VOIDAAN

Kehittää hankkeita koko prosessin ajan

Arviointi auttaa ymmärtämään prosessin etenemistä

Voidaan suunnata hankkeen kehitystä

Tehokkuuden parantaminen ja puutteiden huomiointi

Arvioinnin korostunut rooli; ulkoisten sijoittajien vaatimukset

Voidaan tuoda sivuun jääneidenkin ääni kuuluville

Voidaan kuunnella sekä käyttäjää että tuottajaa

Osallistaa käyttäjiä

Työllistävä vaikutus



# OMA TESOMA

Kysymys mietittäväksi: miten arviointia voidaan hyödyntää Oma Tesoma-hankkeessa?



# **PALVELUMUOTOILU OMA TESOMA- HANKEKOKONAISUUS**

Aila Halsinaho, Tiia Joki, Veera Virtanen, Jonne Parkkinen ja Linnea Mäkinen  
Lielähti-keskus 3.10.2016

---

# MITÄ ON PALVELUMUOTOILU?

- Palveluiden innovointia ja kehittämistä muotoilun keinoin
- Tavoitteena asiakaskeskeisyyden ja laadukkaan palvelukokemuksen saavuttaminen
  - Käyttäjäkokemuksen muotoilu (User experience design)
  - Käyttäjäkeskeinen suunnittelu (User centred design)
  - Muotoiluajattelu (Design thinking)
  - Muotoilujohtaminen (Design management)
- Asiakas ja palvelu kohtaavat palvelutuokiossa
  - Kontaktipisteet vaikuttavat asiakkaan kokemukseen: tilat, ihmiset, esineet ja prosessit
  - Palvelutuokiot muodostavat palvelupolkuja

# PALVELUMUOTOILU

VAIHE I

ASIAKASYMMÄRRYS

**Tehtävä:**

Asiakasymmärryksen kerääminen, analysointi ja todentaminen.

**Lopputulos:**

Asiakasprofiilit, asiointipolkujen analyysit, olemassa olevan palvelun analyysit

VAIHE II

KONSEPTOINTI

**Tehtävä:**

Palvelukonseptin suunnittelu ja testaaminen asiakkaan ja palveluntarjoajan näkökulmista

**Lopputulos:**

Palveluvisio, prototyyppejä, palvelukirja, prosessikuvauksia, mittareiden määrittely

VAIHE III

PILOTOINTI

**Tehtävä:**

Palvelukonseptin toimivuuden toteaminen käytännössä, mittaaminen ennen ja jälkeen

**Lopputulos:**

Käytännössä testattu ja todennettu palvelu, muutosehdotukset

VAIHE IV

OPEROINTI

**Tehtävä:**

Palvelun jatkuva kehitys asetettujen mittareiden perusteella

**Lopputulos:**

Asiakaslähtöisesti kehittyvä palvelu



# ESIMERKKI: PALVELUMUOTOILU JA TESOMAN NUORET

Palvelumuotoilun keinoin nuoret voivat vaikuttaa ja suunnitella palveluita

Tärkeää: syrjäytymisvaarassa olevat nuoret mukaan kehittämään --> ääni kuuluviin

Esim. 1: Koulun kehittäminen palvelumuotoilun avulla: nuorten toiveet mm.digitalisaation,tilojen ja yhteisöllisyyden suhteen

Esim. 2: Hyvinvointikeskus nuorille: Miten keskus tukee nuorten hyvinvointia ja millaisia toimintoja nuoret tarvitsevat? Yhden luukun neuvonta- ja asiointipalvelu? Kokoontumispaikka?

Huomattu Kainuun palvelumuotoilussa: kyse ei välttämättä julkisista palveluista - tärkeää myös yhdessäolo ja ihmiset

# PALVELUMUOTOILUN HAASTEITA

Miten saada asukkaat osallistumaan ja pysymään mukana koko prosessin ajan?

Julkisen sektorin toimijoiden haasteet palvelumuotoilun hyödyntämisessä  
(esim. sitoutuminen prosessin tuotoksiin)

Kuinka varmistetaan, että myös hiljaisimmat saavat äänensä kuuluviin?

Etnografisen tiedon hyödyntäminen ja monistaminen

Juuriongelmat – mihin ongelmiin julkisen sektorin palvelumuotoiluprosesseilla oikeastaan haetaan ratkaisuja?

# LÄHTEET

ED Design. (2016). Palvelumuotoiluopas.

Airaksinen, Jenni. (2016). Palvelumuotoilu. Luento

Miettinen, Satu (toim.). (2011). Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.