



Kuntalainen palveluiden kehittäjänä

Opas lähivaikuttamisesta



Kuntaliitto
Kommunförbundet



Kuntalainen palvelujen kehittäjänä

Uudistuva kunta



Sisällysluettelo

Lukijalle	5
1. Lähivaikuttamisen kehittäminen	7
2. Kuntalaisten osallistuminen palvelujen uudistamiseen	8
Julkinen innovaatiopolitiikka ja käyttäjälähtöisyys	8
Käyttäjälähtöinen osallistuminen	8
3. Käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan mahdollisuudet	10
Palvelun käyttäjän osallistumismahdollisuudet	10
Case: Päivävuoro baarissa	12
Käyttäjä palvelun ideoijana ja suunnittelijana	13
Käyttäjä palvelun testaajana	14
Case: Mikkeli leikkii	14
Käyttäjä palvelun tuottajana	16
Case: Helsingin lupaprosessi	16
4. Käyttäjälähtöisyyden hyödyt	17
Oululainen tulevaisuuden näkymä	17
Lue lisää teemasta	18

Kirjoittajat:

Tuula Jäppinen ja Sini Sallinen

Tekstin toimitus:

Sini Sallinen

Kuvat:

Futureimagebank

1. painos

ISBN 978-952-213-924-5 (nid.)

ISBN 978-952-213-925-2 (pdf)

© Suomen Kuntaliitto Helsinki 2012

Paino: Kuntaliiton paino

Myynti: Kuntaliiton julkaisumyynti

www.kunnat.net/verkkokauppa

Tilausnumero 509400



Lukijalle

Kunnan toiminta perustuu kuntalaisten osallistumiseen ja vaikuttamiseen. Kunnallisen itsehallinnon perimmäinen idea on se, että samalla alueella asuvat ihmiset hoitavat yhteisiksi katsomiaan asioita sekä tekevät valintoja hyvinvointinsa ja alueensa kehittämisen edistämiseksi.

Kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamiskeinojen kehittämistarpeet kumpuavat sekä käynnistyneestä kuntauudistuksesta että yleisestä demokratian tilasta. Kuntauudistus haastaa nykyisen edustuksellisen järjestelmän toimivuuden kuntakoon kasvaessa.

Suurentuvalla kuntakoolla on oletettavasti vaikutuksia myös kuntalaisten muihin vaikuttamiskeinoihin. Lisäksi kuntalaisten näkemykset erilaisten vaikuttamiskeinojen mielekkyydestä ja vaikuttavuudesta ovat muuttuneet.

Kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamiskeinojen kehittämisen lähtökohtana on kuntalaisten entistä suurempi halu

vaikuttaa itseään lähellä oleviin asioihin ja palveluihin sekä jatkuvaan vuorovaikutukseen kunnan kanssa. Kehittämisen painopiste tulisi olla lähivaikuttamisen uusien mallien, keinojen ja käytäntöjen luomisessa, sillä kuntalaisilla on yhä enemmän kiinnostusta ja tarvetta suoriin ja käyttäjälähtöisiin demokratian keinoihin.

Julkaisu on osa Suomen Kuntaliiton Uusi Kunta 2017 -ohjelman Uudistuva kunta -julkaisusarjaa. Sarjan tarkoituksena on tukea sitä toimintaa, jonka avulla kuntien kanssa rakennetaan yhdessä toimintamalleja ja kehityspolkuja elinvoimaiselle kunnalle ja elävälle itsehallinnolle.

Käyttäen kuntien erilaistuvien toimintaympäristöihin soveltuvia ratkaisuja ja innovaatioita, kuntien palvelut ja laadukas elinympäristö on mahdollista turvata kestäväällä tavalla koko maassa.

“... kuntalaisilla on entistä suurempi halu vaikuttaa itseään lähellä oleviin asioihin ja palveluihin.”





1. Lähivaikuttamisen kehittäminen

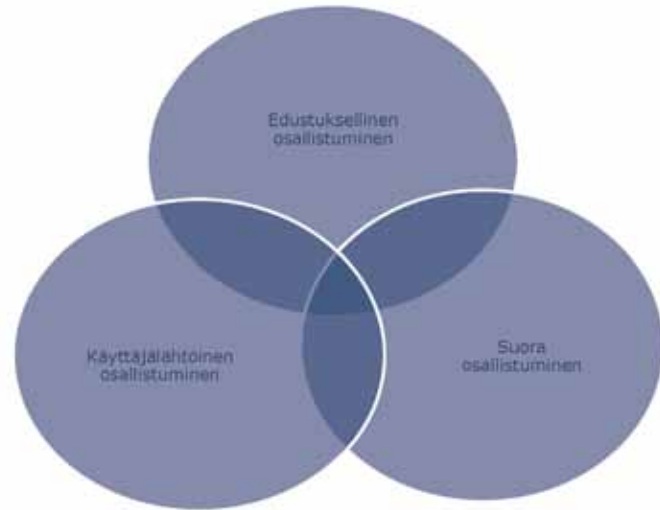
Kuntalaisilla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa oman kuntansa päätöksiin, valintoihin ja palvelujen kehittämiseen edustuksellisen, suoran ja käyttäjälähtöisen demokratian ja osallistumisen kautta. Nämä eivät ole toisiaan korvaavia demokratian muotoja, vaan toisiaan täydentäviä.

Kuntalaisen näkökulmasta on tärkeää, että hänelle annetaan mahdollisuus erilaisiin – sekä pitkäaikaisiin vaikuttamisen keinoihin että lyhytaikaisiin ja satunnaisiin keinoihin. Myös erilaisille kuntalaisryhmille on tarjottava mielekkäitä ja sopivia osallistumiskeinoja.

Kuntalaiset haluavat entistä enemmän vaikuttaa itseään ja lähiyhteisöään koskeviin asioihin suoraan. Heitä kiinnostaa kuitenkin entistä vähemmän osallistua poliittisten ryhmien tai edustuksellisen järjestelmän tarjoamien keinojen kautta. Sen sijaan suoran ja käyttäjädemokratian kehittämistarpeet nivoutuvat kuntalaisten entistä suurempaan haluun vaikuttaa itseään lähellä oleviin asioihin ja palveluihin sekä jatkuvaan vuorovaikutukseen kunnan kanssa.

Kuntalaisten suoraa osallistumista on tuettu hallitusohjelmien, lainsäädännön ja kansallisten osallisuus- ja demokratiahankkeiden avulla 1990-luvulta lähtien. Kunta- ja erityislais- sa tällaisia keinoja ovat

- palvelujen käyttäjien edustajien valitseminen kunnan toimielimiin,
- kunnan osa-alueita koskevan hallinnon järjestäminen,
- tiedottaminen kunnan asioista ja kuulemis- tilaisuuksien järjestäminen,



KUVIO 1: Edustuksellinen osallistuminen, suora ja käyttäjälähtöinen osallistuminen

- asukkaiden mielipiteiden selvittäminen,
- yhteistyön mahdollistaminen kunnan tehtävien hoitamisessa,
- asukkaiden oma-aloitteisten asioiden hoidon ja
- valmistelun ja suunnittelun avustaminen.

Suora osallistuminen on saanut 2000-luvulla myös uusia kuntalaisia voimaannuttavia muotoja, kuten

- yhteisösuunnittelu,
- visiointi,
- fokusryhmätyöskentely,
- asiakasraadit ja
- kuntalaisfoorumeihin osallistuminen.

Kuntalaisella on perinteisesti ollut kaksi osallistumiskanaavaa oman kuntansa palvelujen kehittämiseen: hän on voinut osallistua niitä koskevaan päätöksentekoon edustuksellisen demokratian kautta tai suoran demokratian kautta (Kuvio 1). Näitä täydentämään on 2000-luvulla

tullut uudempi niitä innovatiivisempi tapa:

- osallistua palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen
- käyttäjälähtöisen innovaatio toiminnan ja
- oman tekemisen kautta.

Uusimpana osallistumisen muotona puhutaankin jo ”tekemällä osallistumisesta”.

Tässä oppaassa paneudutaan juuri käyttäjälähtöiseseen innovaatio toimintaan eli käyttäjälähtöiseseen palvelujen kehittämiseen. Ensin täsmennetään, mitä käyttäjälähtöisellä innovaatio toiminnalla tarkoitetaan. Sitten esitetään, millaisin keinoin kuntalaiset ja eri käyttäjäryhmät voisivat osallistua palvelutuotannon suunnitteluun ja kehittämiseen ja minkälaisia yhteisöllisiä toimintamalleja palvelujen uudistamiseen tulisi kehittää.

2. Kuntalaisten osallistuminen palvelujen uudistamiseen

Valtio on edistänyt edistää 2000-luvulla eri tavoin kuntien hallinnon ja palvelutuotannon uudistumista. Vuonna 2005 käynnistynyt kunta- ja palvelurakennemuutos on suurin kunnallishallinnon ja -palvelujen uudistus Suomen historiassa.

Julkinen innovaatiopolitiikka ja käyttäjälähtöisyys
Kuntalaisen mahdollisuutta kehittää palveluja niiden käyttäjänä on pyritty turvaamaan hallitusohjelmien ja vuonna 2008 hyväksytyyn kansallisen innovaatiostrategian kautta.

Käyttäjälähtöisyys on yksi kansallisen innovaatiostrategiamme keskeisistä käsitteistä vuodelta 2008.

Käyttäjälähtöisyys kuntapalveluissa tarkoittaa asukkaiden tarpeista lähtevää palvelujen kehittämistä ja kehittämisen painopisteen siirtämistä tuottajakeskeisyydestä käyttäjälähtöisyyteen.

Uusi laaja-alainen innovaatiopolitiikka tukee eri politiikka-sektoreiden (sosiaali- ja terveys, energia, liikenne, tietoyhteiskunta, koulutus, alueiden kehitys) uudistumista innovaatio toiminnan keinoin. Se korostaa politiikkasektoreiden ja strategisesti johdetun julkisen innovaatio toiminnan yhteistyön tärkeyttä. Käyttäjälähtöisyys on yksi neljästä kehittämislinjauksesta.

Myös valtiovarainministeriön Kuntien parhaat palvelukäyttäjät -hanke (2007) esitti asiakas- ja käyttäjälähtöistä innovaatio toimintaa keinoksi uudistaa palvelutuotantoa.

Käyttäjälähtöisyys on uusi asia niin kansainvälisessä innovaatiopolitiikassa kuin kansallisessa kehittämistoiminnassamme. Suomi, Iso-Britannia, Tanska ja Saksa ovat käyttäjälähtöisen innovaatio toiminnan edelläkävijöitä. Monella suomalaisella kaupungilla asiakas- ja käyttäjälähtöisyys on jo osa kuntastrategiaa. Näitä kaupunkeja ovat muun muassa Helsinki, Tampere, Kuopio, Mikkeli ja Espoo.

Julkisten palvelujen uudistaminen innovaatio toiminnan avulla on myös osa Kuntaliiton vuonna 2008 uusittua strategiaa ja visiota. Strategian mukaan kunnallishallinnon rakenteiden uudistamisen kautta pyritään luomaan vahva perusta kuntien vastuulla olevien palvelujen järjestämiselle. Uudistamiskeinoina mainitaan kuntapalvelujen kehittäminen innovatiivisesti ja käyttäjälähtöisesti yhdessä eri kumppaneiden kanssa.

Käyttäjälähtöinen osallistuminen

Käyttäjälähtöisyys kuntapalveluissa tarkoittaa asukkaiden

tarpeista lähtevää palvelujen kehittämistä ja kehittämisen painopisteen siirtämistä tuottajakeskeisyydestä käyttäjä-lähtöisyyteen.

Käyttäjälähtöisiä palveluja toteutetaan palvelumuotoilun keinoin. Palvelumuotoilu tarkoittaa palvelujen suunnittelua yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa muotoilun menetelmin. Näitä menetelmiä ovat esimerkiksi erilaiset visuaaliset menetelmät.

Palvelutoiminnan menetelmät toimivat avoimen innovaatio-toiminnan tulkina palvelujen käyttäjien ja niitä tuottavien organisaatioiden välillä.



KUVIO 2: Julkisten palvelujen uudistamisprosessi

Nykyisen kuntalain mukaan kuntalaisella on mahdollisuus osallistua palveluja koskevaan päätöksentekoon niiden

suunnittelu-, valmistelu-, päätös- ja toimeenpanovaiheessa. Vastaavat käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan vaiheet ovat ideointi-, suunnittelu-, testaus- ja toteutusvaihe (Kuvio 2). Seuraavassa kuvataan tarkemmin, miten kuntalainen voi osallistua näihin eri vaiheisiin.

Palvelumuotoilun menetelmin on mahdollista löytää ja tulkita suunnittelun lähtökohdiksi asiakkaan piileviä ja tiedostamattomia tarpeita, joita ei pystytä haastattelujen tai kyselykaavakkeiden avulla havaitsemaan. Palvelumuotoilu ja sen innovatiiviset menetelmät toimivat työkaluina luotessa, testattaessa ja arvioitaessa uusia palvelukonsepteja.

Palvelumuotoilu tarjoaa myös julkiselle sektorilla uudenlaisen systemisen työkalun uusien palvelujärjestelmien luomiseksi virallisten ja epävirallisten organisaatioiden sekä kansalaisten välillä.

Eri kehittämisvaiheissa käytetään eri menetelmiä.

- Ideointivaiheessa kehittämistyö aloitetaan asiakkaan arjen käyttäytymisen havainnoimisesta esimerkiksi etnografian menetelmin.
- Asiakaskokemusta ja palveluprosessien mallintamista voi toteuttaa yhteissuunnitteleamalla.
- Yhdessä luotuja palvelumalleja on mahdollista testata prototyyppien avulla ennen niiden käyttöönottoa.

”Nykyisen kuntalain mukaan kuntalaisella on mahdollisuus osallistua palveluja koskevaan päätöksenteon jo niiden suunnitteluvaiheessa...”



Käyttäjälähtöisen osallistumisen käsitteet

Käyttäjälähtöisyys: Palvelujen käyttäjien tarpeista lähtevä palvelujen ja palveluprosessien kehittäminen ja kehittämisen painopisteen siirtäminen tuottajakeskityksestä käyttäjälähtöisyyteen.

Käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta: Kaikki se toiminta, joka tuottaa uusia tai parempia käyttöönotettuja palveluja ja palveluprosesseja (=innovaatioita) ja jossa on hyödynnetty käyttäjiä ideoimisessa, suunnittelussa, testauksessa ja tuottamisessa.

Käyttäjälähtöinen osallistuminen: Palvelun käyttäjä voi toimia palvelun ideoijana, suunnittelijana, testaajana ja tuottajana.

Palvelumuotoilu: Palvelujen suunnittelu yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa muotoilun menetelmin. Näitä menetelmiä ovat esimerkiksi erilaiset visuaaliset menetelmät.

Asiakasymmärrys: Tieto palvelun käyttäjän arvoista, tarpeista, toiminnasta, kokemuksista ja asiakkaan prosessista.

Käyttäjäprofiili: Visualisesti esitetty esimerkki kohteena olevan palvelun käyttäjästä nimineen, harrastuksineen, perhekuvauksineen, elämäkokemuksineen, tarpeineen ja palvelukokemuksineen. Esimerkiksi Aune 85-vuotias eläkeläinen.

Palvelupolku: Koko palveluprosessin eri vaiheet kuvataan asiakkaan näkökulmasta. Kuvaukseen sisältyvät järjestyksessä kaikki prosessin aikana tapahtuvat yksittäiset tilanteet ja tapahtumat.

3. Käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan mahdollisuudet

Kunnan viranhaltijat valmistelevat kunnan toimielinten päättävissä olevat asiat.

Kuntalain mukaan kuntalaisella on mahdollisuus osallistua palveluja koskevaan päätöksentekoon jo niiden suunnit-

teluvaiheessa, kun kunta kuntalain 27 §:n mukaisesti joko tiedottaa kuntalaiselle kunnan asioista tai kuulee häntä vapaaehtoisesti, esimerkiksi asiakaskyselyn avulla.

Kuntalainen voi myös käynnistää palveluiden yhteissuunnittelun kuntalain 28 §:n mukaisella aloitteen tekemisellä kunnan toimintaa koskevissa asioissa.

Palvelun käyttäjän osallistumismahdollisuudet

Nykyisen kuntalain mukaan kuntalaisella on mahdollisuus osallistua palveluja koskevaan päätöksentekoon niiden suunnittelu-, valmistelu-, päätös- ja toimeenpanovaiheessa. Vastaavat käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan vaiheet ovat ideointi-, suunnittelu-, testaus- ja toteutusvaihe.



Käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta tarjoaa uudenlaisen keskusteluareenan kunnan ja kuntalaisten välille. Käyttäjälähtöisessä innovaatiotoiminnassa palvelujen käyttäjän tarpeiden ymmärtäminen on palveluiden suunnittelun lähtökohta.

Palveluiden kehittämisestä vastaavat kunnan viranhaltijat voivat käynnistää keskustelun haastatteleamalla palvelujen käyttäjiä heidän palvelukokemuksistaan (Kuvio 3). Haastatteleamalla saatua asiakasymmärrystä ja tiedonkeruuta voidaan täydentää palvelujen käyttäjien piilevien tarpeiden kartoittamiseksi etnografian avulla havainnoimalla palvelujen käyttäjän arkea hänen koti- ja palveluympäristössään.

Havainnointi haastattelujen rinnalla tuo esiin palvelujen käyttäjien piilevien tarpeiden lisäksi uusia kehittämisideoita, jotka mahdollistavat palveluiden kehittämisen laajenemisen myös nykyisten olemassa olevien palveluiden ulkopuolelle.

Case: Päivävuoro baarissa

Päivävuoro baarissa -projektin ideointivaiheessa Helsingin terveyskeskus ja Gemic Oy valmistelivat etnografisen tutkimuksen itähelsinkiläisten ravintoloiden arjesta ja ravintoloiden päivävuorosta (klo 9 – 17). Tutkimus toteutettiin tammikuussa 2010 Herttoniemen alueella.

Tutkimuksen tavoitteena oli ymmärtää terveyspalvelujen suhteen passiivisten ihmisten arkista elämää ja sosiaalista maailmaa ravintoloissa. Käsitteitä terveydestä ja omasta kehosta tarkasteltiin haastatteluilla ravintolaympäristöissä.

Tutkimuksen pohjalta tunnistettiin terveyspalveluiden käytön pulmia ja pullonkauloja. Analyysin pohjalta kehitettiin yhdessä Helsingin kaupungin ja ammattikorkeakoulu Metropolian kanssa terveysvierailukonsepti, jossa Metropolian opiskelijat jalkautuivat kahteen ravintolaan tarjoamaan mahdollisuutta mitata verenpaine ja verensokeri sekä keskustella terveysasioista asiakkaan omin ehdoin.

”Idean ydin käyttäjälähtöisessä innovaatiotoiminnassa on se, että palvelun käyttäjät ja työntekijät työstävät yhdessä käyttäjien kokemusten ja tarpeiden pohjalta konkreettisia parannusehdotuksia.”

Päätöksentekoprosessin vaihe	Esilletulo	Valmistelu	Päätöksenteko	Toimeenpano
Suoran demokratian osallistumismahdollisuudet	Asiakaskyselyt	Kaupunki-foorumi	Aluelautakunta	Talkootyöt
Palveluprosessin vaihe	Ideointi	Suunnittelu, konseptointi	Testaus, mallinnus	Toteutus
Käyttäjälähtöisen demokratian osallistumismahdollisuudet	Havainnointi, haastattelut, käyttäjäprofiili	Kuvakäsikirjoitus, palvelupolku	Prototyypit, pilotointi	Yhteisö/käyttäjät toteuttavat itse

KUVIO 3: Palvelun käyttäjien osallistumismahdollisuudet suoran demokratian ja käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan keinoin

Terveysvierailu toteutettiin kahden viikon välein toistuvina 2-tuntisina vierailuina loka-marraskuussa 2011. Gemic Oy oli mukana terveysvierailuissa dokumentoiden ja tarkastellen niiden haasteita ja onnistumisia. Tämän tutkimuksen pohjalta palvelusta luotiin parhaisiin käytäntöihin pohjautuva kuvaus, jonka avulla palvelu on jatkossa toistettavissa.

Käyttäjä palvelun ideoijana ja suunnittelijana

Kunnan viranhaltijat valmistelevat kunnan toimielinten päätettävissä olevat asiat. Kunta myös tiedottaa kuntalainen 29 §:n mukaisesti asukkailleen päätöksentekoprosessissa vireillä olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä ratkaisuista ja niiden vaikutuksista.

Käyttäjälähtöisessä innovaatiotoiminnassa ideointi kuntalaisten kanssa käynnistyy esimerkiksi kaupunkifoorumin työpajassa tai "Living Labissa" jo kootun asiakasyymäryk-

sen pohjalta. Julkisten palvelujen yhteissuunnitteluun kuntalaisten lisäksi voivat osallistua myös palveluja tuottavien yritysten ja järjestöjen edustajat.

Palvelunkäyttäjien tavoitteet ja lähtökohdat on mahdollista konkretisoida työpajaa varten haastattelujen pohjalta käyttäjäprofiileiksi, jotka kuvaavat käyttäjän elintapoja. Visualisoitu käyttäjäprofiili nimineen, harrastuksineen, perhekuvausineen ja elämäkokemuksineen edustaa työpajassa neutraalisti palvelujen käyttäjää hänen tarpeineen.

Yhteissuunnittelu jatkuu kuntalaisen kanssa esimerkiksi laatimalla käyttäjäprofiilin tai läsnä olevan palvelujen käyttäjän tarpeiden pohjalta palvelujärjestelmän visuaalinen kuvaus. Kuvauksessa otetaan huomioon palveluprosessin eri vaiheet, niiden järjestys, kaikki kuntalaisen tässä palveluprosessissa käyttämät palvelut ja niiden tuottamiseksi tarpeelliset, mutta kuntalaiselle näkymättömät tukipalvelut.

Visualisoitu palvelujärjestelmä voi koostua sekä nykyisistä että tulevista julkisen ja yksityisen sektorin, järjestöjen tai vapaaehtoisten yksityishenkilöiden tuottamista palveluista. Kuntalaiselle tarjolla olevista palveluista voidaan muodostaa myös visualisoitu palvelukartta tai hänen käyttämistään palveluista niiden käyttäjärjestyksessä visualisoitu palvelun käyttäjän kannalta sujuva palvelupolku.

Visualisointeja voi jatkossa täydentää palveluntuottajien ja -käyttäjien haastatteluilla ja hahmottaa näin käytettyjen tai potentiaalisten palvelujen kehittämismahdollisuudet.

Käyttäjä palvelun testaajana

Kunnan päätösvaltaa käyttää kuntalain mukaan asukkaiden valitsema valtuusto. Valtuusto voi siirtää toimivaltaansa kunnan muille toimielimille kuten kunnanhallitukselle, lautakunnille ja johtokunnille, niiden jaostoille ja toimikunnille sekä luottamushenkilöille ja viranhaltijoille.

Päätöksenteko voidaan delegoida myös kuntalain 18 §:n mukaan kunnan lautakunnan sijasta tietyn kaupunginosan asukkaiden tai palvelunkäyttäjien muodostamalle aluelautakunnalle.

Käyttäjälähtöisessä innovaatiotoiminnassa vaihtoehtoisia palvelukonsepteja tai niitä pidemmälle vietyjä palvelujen prototyyppejä on mahdollista vielä päätöksentekovaiheessa testata ja arvioida niiden toteuttamiskelpoisuutta esimerkiksi sarjakuvavisualisoinnin tai näytelmän avulla.

Case: Mikkeli leikkii

Mikkeli leikkii -projektissa kuntalaiset olivat mukana keskustan leikkialueen suunnittelussa ja toteutuksessa. Kehittämistyössä oli mukana lapsia ja heidän vanhempiaan aina leikkialueen ideoimisesta lähtien.

Yhteisen ideoinnin pohjalta toteutettiin Mikkelin kaupunginkirjastoon visualisointi unelmien pienoisleikkipuistosta ja myöhemmin konkreettinen lasten ja nuorten sisäleikkikenttä, ns. prototypointinäyttely, jossa lapset pääsivät seikkailemaan ja testaamaan muun muassa labyrintin, hyppimään trampoliinilla ja tutkimaan itse suunnittelemaansa ympäristöä näköalatornista.

Näiden käyttäjäkokemusten kautta saatiin tietoa siitä, mitä lopullisen torille tulevan leikkipuiston käyttäjät haluavat ja toivovat ja miten he toimivat aitoa jäljittelevässä toimintaympäristössä.

”...Käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan avulla palvelut vastaavat entistä paremmin käyttäjien tarpeisiin ja käyttäjillä on todelliset mahdollisuudet vaikuttaa itseään lähellä oleviin asioihin.”



Lasten mielipiteet ja ehdotukset otettiin myös huomioon, kun uutta leikkipaikkaa Mikkelin torille suunniteltiin yhdessä kaupungin kanssa.

Mikkeli leikkii -kokeilu toteutettiin yhteistyössä Lapin yliopiston palvelumuotoilijoiden, Saksalan toiminta-keskuksen, mikrotyöpajan ja Mikkelin kaupungin kanssa.

Käyttäjä palvelun tuottajana

Päätösten täytäntöönpanosta vastaa kuntalain 23 §:n mukaan kunnanhallitus. Toimeenpano voidaan myös delegoida kuntalaisille esimerkiksi talkootyönä.

Käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan kautta syntyneet palvelut on mahdollista toteuttaa myös pala palalta yhdessä kuntalaisten ja palvelunkäyttäjien kanssa vapaaehtoisvoimin uudenlaisena sosiaalisena vertaistuotantojärjestelmänä.

Case: Helsingin lupaprosessi

Yritysmyönteinen Helsinki -hankkeessa palveluista pyritään tekemään asiakkaan kannalta sujuvia ja aikaa säästäviä yli hallintokuntien meneviä prosesseja.

Kehittämistyö käynnistyi asiakkaan arjen havainnointina haastatteluin ja asiakassafarein yrittäjien ja tapahtumajärjestäjien luona. Asiakassafarien tuloksena saivat jopa kaikkein kokeneimmat asiakaspalvelijat eläviä kokemuksia asiakkaista ja heidän tuntemuksistaan, ideoita uusista palveluista ja muista tavoista helpottaa asiakkaan asiointia tapahtumajärjestäjiltä vaadittavassa lupaprosessissa kaupungin kanssa.

Palvelumuotoilulle tyypillinen visualisointi ja havainnollistaminen kuvasi neutraalisti kuinka asiakkaalla kului enemmän aikaa lupaprosessiin kaupungin monen eri viraston kanssa kuin itse tapahtuman järjestämiseen.

Osallistavat työmenetelmät auttoivat myös asiakasta aiemmin itsenäisesti palvelleita virastoja sovittamaan yhteen toimintojaan asiakkaan eduksi. Työprosessien aikana tehtiin tähän uuteen asiakasymmärrykseen perustuvia valintoja ja parannuksia nykyiseen palvelutuotantoon.

Esimerkiksi tapahtumajärjestäjäohjeet on jo julkaistu tapahtumayksikön sivulla, samoin uuteen sähköiseen palveluun on koottu kuuden eri viraston ja niiden alayksiköiden myön-

”Miten hakea palvelumuotoilun kautta uudet palvelumallit? Tiedon ja rahan pitää liikkua kuntalaisen mukana, myös tietojärjestelmien tulee uudistua radikaalisti.”



tämät luvat ja ilmoitukset yhdeksi kokonaisuudeksi.

Tapahtumajärjestäjä voi vastaisuudessa aiempien erillisten hakemusten sijasta saada yhdellä hakemuksella luvat tapahtuman järjestämiseen Helsingin kaupungin rakennusvirastolta, tukkutorilta, liikuntavirastolta, ympäristökeskukselta ja pelastuslaitokselta.

Yritysmyönteinen Helsinki -hanke tehtiin yhteistyössä Zone Interactions Oy:n ja Broadview Oy:n palvelumuotoilijoiden, Helsingin Yrittäjät ry:n, Helsingin Kauppakamarin ja Helsingin kaupungin kanssa.

4. Käyttäjälähtöisyyden hyödyt

Hyödyt käyttäjälähtöisyydestä näkyvät sekä palvelujen käyttäjien että palveluhenkilöstön palautteissa. Käyttäjälähtöisyys parantaa palvelujen laatua ja lisää niiden taloudellisuutta, koska se vähentää tarpeettomia palveluja.

Palvelut vastaavat myös enemmän kuntalaisen tarpeita. Tehostaessaan tai korvattaessaan aiempia tuotantolähtöisiä palveluja, käyttäjälähtöisyys myös tuottaa taloudellista hyötyä.

Käyttäjälähtöisyys lisää käyttäjien luottamusta poliittiseen ja hallinnolliseen toimintaan sekä palveluihin, joka näkyy muun muassa henkilöstön terveyshyötyinä. Henkilöstön näkökulmasta käyttäjälähtöisyys jakaa palvelujen suunnitteluvastuuta ja lisää työtyytyväisyyttä.

Käyttäjälähtöisyydellä on myös positiivisia vaikutuksia käyttäjien omaan elämänlaatuun, kansalais- ja demokratiakokemukseen. Vaikuttavuuden aikaansaamiseksi käyttäjälähtöinen prosessi on hyvä kytkeä myös päätöksenteon lisäksi kuntatalouden ja ohjauksen prosesseihin.

Oululainen tulevaisuuden näkymä

Oulun apulaiskaupunginjohtaja Sinikka Salo havainnollistaa paikallista tulevaisuuden näkymää:

”Oulun Avaus lähtee siitä, että kansalainen on keskiössä. Syntyy uuden sukupolven kansalaiskeskeinen palveluyhteisö, joka lähtee asukas- ja perheyhteisöstä. Kansalainen hallinnoi itse hyvinvointipalveluja kansalaisten ja yhteisöjen kuluttajapalveluiden kautta.

Mukana ovat tarvittaessa myös ammattilaisten kuntien kautta tuottamat palvelut ja järjestöjen palvelut; taustalla alueelliset ja kansalliset toimijat, kunnat, sotepiirit, sairaanhoitopiirit ja ministeriöt.

Oulu suuntaa katseen aidosti kuntalaiseen - ja vahvistaa kuntalaisen omaa hallintaa. Yhteiskunta ei kestä enää organisaatiolähtöistä toimintaa.

Tämä mullistaa radikaalisti nykyisen ajattelun, vaatii muutosjohtajuutta ja tietyt sovitut toimintasäännöt. Miten hakea palvelumuotoilun kautta uudet palvelumallit? Tiedon ja rahan pitää liikkua kuntalaisen mukana, myös tietojärjestelmien tulee uudistua radikaalisti.”



Lue lisää teemasta:

Innovaatiopoliittinen selonteko (2008):

http://www.tem.fi/files/20298/INNOPOL_SELONTEKO.pdf

Jäppinen, T (2011) Kunta ja käyttäjälähtöinen innovaatio toiminta:

<http://acta.uta.fi/teos.php?id=1000066>

Kohti tulevaisuuden kuntapalveluja:

http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/03_kunnat/20090422Kohtit/Kohti_tulevaisuuden_palveluja_NETTI.pdf

Miettinen, S. (toim.) (2011): Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen.

Teknolohiateollisuus. Tammerprint Oy.

Sorsimo, J. (2009): Palvelutuotanto käyttäjästä ohjautuvaksi. Tietoplus. Kuntalehti 16/2009.

Vähälä Eija, ym. (2012): Palmu – Palvelumuotoilua ikääntyville. Uusia palvelujen tuottamismalleja itsenäisen suoriutumisen tueksi. Savonia-ammattikorkeakoulun julkaisusarja. Kuopio 2012





 Kuntaliitto
Kommunförbundet

6/2012
www.kunnat.net

