

Kuntalaiset keskiöön

Työkalupakki kuntalaisten osallistumiseksi
palvelujen kehittämiseen ja päätöksentekoon

Kuntalaiset keskiöön



Tässä sähköisessä oppaassa esitellään lyhyesti erilaisia kuntalaisia osallistavia menetelmiä ja työkaluja julkisten palvelujen kehittämiseen ja päätöksentekoon. Osa menetelmistä on tuttuja, osa uudempia palvelumuotoilun menetelmiä. Opas on tarkoitettu kaikille kuntalaisten osallisuudesta kiinnostuneille ja osallisuuden parissa työskenteleville.

Oppaassa kerrotaan mihin eri kehittämis- tai päätöksentekoprosessin vaiheisiin menetelmät ja työkalut sopivat, kuinka ne otetaan käyttöön ja mistä saat niistä lisätietoja. Opas sisältää myös linkkejä erilaisiin työkaluihin ja käyttöönottoa esitteleviin videoihin. Pääosa materiaalista on suomenkielistä, osa työkalujen nimistä ja kirjallisuusvinkeistä on englanninkielisiä vastaavien suomenkielisten puuttuessa.

Työkalut kuten itse opaskin ovat ladattavissa ja tulostettavissa vapaasti.

Tervetuloa mukaan palvelujen yhteiskehtämiseen!

Julkaisu on osa Suomen Kuntaliiton, Valtiovarainministeriön ja Oikeusministeriön Kuntalaiset keskiöön -projektin julkaisusarjaa ja sen ovat koonneet innovaatioasiantuntija Tuula Jäppinen ja projektikoordinaattori Ville Nieminen. Oppaan aineisto on tuotettu vuosina 2008 – 2014 yhteistyössä Innokylän ja eturivin suomalaisten palvelumuotoilijoiden kanssa. Kiitämme heitä kaikkia yhteistyöstä vuosien varrella!

Kuntalaisen osallistumismahdollisuudet

Kuntalaisen halua parantaa omaa ja läheistensä elämänlaatua tuetaan julkisin palveluin. Kuntalaiset haluavat entistä enemmän vaikuttaa itseään ja lähiyhteisöjään koskeviin päätöksiin ja palveluihin. Kuntalaisen omaa aktiivisuutta tulee tukea eri tavoin. Kuntalaisten perinteisiä osallistumisen keinoja ovat mm. kuulemistilaisuudet, asiakasraadit, työ fokusryhmissä tai erilaiset foorumit.

Käyttäjälähtöiset menetelmät ovat uusi tapa osallistua julkisten palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen. Käyttäjälähtöisyys tarkoittaa asiakkaiden tarpeista lähtevää palvelujen kehittämistä ja kehittämisen painopisteen siirtämistä tuottajasta käyttäjään. Käyttäjälähtöisyyttä voidaan toteuttaa mm. palvelumuotoilun menetelmin. Palvelukokonaisuuksien käyttäjälähtöisellä kehittämisellä voidaan parantaa palvelujen laatua, lisätä palveluprosessin läpinäkyvyyttä ja saavuttaa kustannussäästöjä.

“Kuntalaiset haluavat entistä enemmän vaikuttaa itseään ja lähiyhteisöjään koskeviin päätöksiin ja palveluihin.”

Kirjallisuutta

Kettunen, P. (2004). Osallistua vai vaikuttaa? Kunnallisan alan kehittämissäätiön tutkimusjulkaisut, nro 39. Vammala: Vammalan kirjapaino.

Piipponen, S-L. & Pekola-Sjöblom, M. (2013). (toim.) Kuntademokratian ja johtamisen tila valtuustokaudella 2009-2012. ACTA nro 252. Suomen Kuntaliitto.

Selonteko osallisuuden kehittämisestä 2002. Valtioneuvoston selonteko Eduskunnalle kansalaisten suoran osallistumisen kehittämisestä.

Sjöblom, S. (2006). Kuntalaiset vaikuttajina. Teoksessa Pekola-Sjöblom, M., Helander, V. & Sjöblom, S. Kuntalainen – kansalainen. Tutkimus kuntien asenteista ja osallistumisesta 1996 – 2004. KuntaSuomi 2004-tutkimuksia nro 56. ACTA nro 182. Suomen Kuntaliitto.

Palvelujen käyttäjän osallistumismahdollisuudet

Opas esittelee kaksi prosessia eri vaiheineen ja työkaluineen. Kuntalainen voi osallistua palveluja koskevaan päätöksentekoon niiden vireilletulo-, valmistelu-, päätöksenteko- ja toimeenpanovaiheessa. Vastaavasti kuntalaisella on mahdollisuus osallistua palvelujen suunnitteluun niiden ideointi-, suunnittelu-, testaus- ja toteutusvaiheessa. Tämä jäsentely on yksi monista ja vastaavasti samoja työkaluja voi käyttää useissa eri vaiheissa.



Sisällysluettelo

Päätöksenteko



Vireilletulo

Fokusryhmät
Kuntalaisaloite
Keskustelufoorumi



Valmistelu

Living Lab
Kansalaisraadit
Lausunnot
Vuorovaikutteinen
hankevalmistelu



Päätöksenteko

Aluelautakunnat
Osallistuva budjetointi
Henkilökohtainen budjetointi
Palveluseteli
Kunnallinen kansanäänestys



Toimeenpano

Kansalaistoiminta
Asukas- ja yhteisötoiminta



Klikkaa
kuvakkeita ja tekstejä!

Kehittäminen



Ideointi

Muotoiluluotain
Sidosryhmäanalyysi
Kontekstianalyysi
Mind map



Suunnittelu

Persoonat
Empatiakartta
Palvelupolku
Roolipeli
Yhteiskehittäminen



Testaus

Prototyyppi
Kuvakäsikirjoitus
Osallistuva budjetointi
Henkilökohtainen budjetointi



Toteutus

Blueprint-kaavio
Tarinankerronta
Business model canvas
Skenaariopohjainen
suunnittelu

Päätöksenteko

Vireilletulo



Fokusryhmät
Keskustelufoorumi
Kuntalaisaloite

Valmistelu



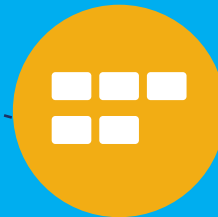
Living Lab
Kansalaisraadit
Lausunnot
Vuorovaikutteinen
hankevalmistelu

Päätöksenteko



Aluelautakunnat
Osallistuva budjetointi
Henkilökohtainen
budjetointi
Palveluseteli
Kunnallinen kansanäänestys

Toimeenpano



Kansalaistoiminta
Asukas- ja yhteisötoiminta



Vireilletulo

“Kuntalaisella on oikeus tiedon saamiseen ja tuottamiseen.”



Vireilletulo



Vireilletulovaiheessa osallisuudella tarkoitetaan kuntalaisen oikeutta tiedon saamiseen ja tuottamiseen. Osallisuuden muotoja ovat esimerkiksi kunnan tiedottaminen, kuntalaisen kuuleminen, kyselyihin vastaaminen, fokusryhmät ja keskustelufooromit.

Työkaluja ja menetelmiä

- Fokusryhmät
- Kuntalaisaloite
- Keskustelufoorumi

Kirjallisuutta

Miettinen, S. (2011). Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknoliateollisuus. Teknologian info Teknova Oy. 20-41.

Moritz, S. (2005). Service Design, Practical Access to Evolving Field. Köln International School of Design.

Fokusryhmät



Fokusryhmässä eli ryhmäkeskustelussa asiakastietoa kerätään haastatteleamalla pientä ryhmää kerrallaan tietyistä teemasta. Ryhmäkeskustelussa asiakkaiden kokemusten, mielipiteiden ja tuntemusten esille tulemistä voidaan rohkaista kuva- ja havaintomateriaalin tai tietyn keskustelurungon avulla. Fokusryhmiä voidaan käyttää asioiden esilletulovaiheessa ja niiden valmisteluvaiheessa.

Kirjallisuutta

Goodwin, K. (2009). Designing for the digital age – how to create human-centered products and services. Wiley Publishing Inc.

Silverman, D. (2011). Interpreting qualitative data – A Guide to the Principles of Qualitative Research. 4 th edition. Sage.

Solatie, J. (2001). Fokusryhmät – kvalitatiiviset ryhmä-keskustelut strategisen markkinointitutkimuksen apuna. Mainostajien liitto. Helsinki, Makeprint.

Vaahtojärvi, K. (2011). Palvelukonseptien arviointi. Teoksessa Mietinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiateollisuus. Teknologiateollisuus. Teknologiaiinfo Teknova Oy. 130-151.

Kuntalaisaloite

Kuntalaisaloite on asukkaiden ja kunnan muiden jäsenten kunnalle laatima aloite. Kunnan asukkaalla on oikeus tehdä kunnalle aloitteita sen toimintaa koskevista asioista. Aloitteen voi tehdä kuka tahansa kunnan asukas, myös ulkomaan kansalainen tai alle 18-vuotias. Kun kuntalaisaloitteen tekee kaksi prosenttia äänioikeutetuista kuntalaisista, on aloite käsiteltävä valtuustossa kuuden kuukauden kuluessa. Lisäksi viisi prosenttia kunnan äänioikeutetuista asukkaista voi tehdä kunnalle aloitteen kunnallisen neuvon-antavan kansanäänestyksen järjestämisestä. Kuntalaisaloite oli pitkään suomalainen erikoisuus, kansainvälisestäkin pidetty harvinaisuus. 2000-luvulla kuntalaisaloiteoikeus on otettu käyttöön myös Ruotsissa ja Norjassa.

Lue lisää kuntalaisaloitteesta



Siirry Kuntalaisaloite.fi -palveluun

Siirry Kansalaisaloite.fi -palveluun

Keskustelufoorumi



Keskustelufoorumi kuten kyläneuvosto tai asukastoi-
mikunta on asukkaiden ja kunnan välinen informaa-
tion jakamisen ja vuorovaikutuksen foorumi. Ne ovat
väylä tuoda asukkaiden näkemyksiä kunnan tietoon.
Toimielimet tekevät aloitteita, esityksiä ja lausuntoja.
Osa näistä toimielimistä osallistuu alueen kehittämi-
seen, järjestää tilaisuuksia ja toimintaa ja osalla voi
olla taloudellista päätösvaltaa esimerkiksi järjestöjen
avustuksissa ja pienimuotoisessa paikallisessa kehit-
tämässä.

Otakantaa-palvelussa kunta ja kuntalaiset voivat
vuorovaikutteisesti valmistella asioita jatkuvasti,
esimerkiksi jo kehittämishankkeen alkuvaiheesta
lähtien. Asioita voi käsitellä vaikkapa kuntapäätäjän
chatissa, keskustelupalstalla, gallupissa ja verkko-
kyselyssä. Otakantaa on kunnalle ja käyttäjille maksu-
ton eikä vaadi sopimusta. Osallistujat voivat osal-
listua anonymisti nimimerkillä, rekisteröityneinä
tai vahvasti tunnistauneina. Otakantaa-hanke
toimii parhaiten, kun aihe on ajankohtainen, rajattu
ja ymmärrettävä ja hanketta markkinoidaan laajasti
kuntalaisille. Otakantaan käytön voi yhdistää myös
kasvokkaiseen toimintaan, esimerkiksi asukasilojen
etukäteiskeskusteluun.

Kirjallisuutta

Pekola-Sjöblom, M. (2013). Kunnan tarjoamat osallistumis-, vaikut-
tamis- ja palautekanavat. Teoksessa Piipponen, S-L. & Pekola-
Sjöblom, M. (toim.) Kuntademokratian ja johtamisen tila valtuusto-
kaudella 2009-2012. ACTA nro 252. Suomen Kuntaliitto. 44-62

Pihlaja, R. & Sandberg, S. (2012). Alueellista demokratiaa? Lähide-
mokratian toimintamallit Suomen kunnissa. Valtiovarainministeriön
julkaisuja nro 27. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.



http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asia_kirjat/01_julkaisut/03_kunnat/20120917Alueel/Alueellista_demokratiaa.pdf

Siirry Otakantaa.fi -palveluun





Valmistelu

“Kuntaorganisaation ja kuntalaisten
välistä valmisteluun liittyvää
vuorovaikutusta.”



Valmistelu



Valmisteluvaiheen osallisuus on vireilletulovaihetta syvempää kuntaorganisaation ja kuntalaisten välistä vuorovaikutusta. Osallisuuden muotoja ovat esimerkiksi yhteissuunnittelutilaisuudet, Living Lab, erilaiset raati-, neuvosto- ja foorumityyppiset muodot.

Työkaluja ja menetelmiä

- Living Lab
- Kansalaisraadit
- Lausunnot
- Vuorovaikutteinen hankevalmistelu

Kirjallisuutta

Pekola-Sjöblom, M. (2013). Kunnan tarjoamat osallistumis-, vaikuttamis- ja palautekanavat. Teoksessa Piipponen, S-L. & Pekola-Sjöblom, M. (toim.) Kuntademokratian ja johtamisen tila valtuustokaudella 2009-2012. ACTA nro 252. Suomen Kuntaliitto. 44-62.

Pihlaja, R & Sandberg, S. (2012). Alueellista demokratiaa? Lähidemokratian toimintamallit Suomen kunnissa. Valti-ovarainministeriön julkaisuja nro 27. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.



http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asia_kirjat/01_julkaisut/03_kunnat/20120917Alueel/Alueellista_demokratiaa.pdf

Living Lab



Living Lab -toiminnassa palvelujen käyttäjä osallistuu palvelujen ja toimintamallien kehittämiseen omassa arjessaan osana monitoimijaverkostoa. Living Labit tarjoavat palvelujen kehittämismenetelmiä, joihin palvelujen käyttäjä osallistuu yhdessä muiden kehittäjien kanssa. Näitä menetelmiä ovat mm. eläytymismenetelmät, etnografinen tutkimus, itsedokumentointi, johdettu ideariihitoiminta, kyselytutkimus, käytettävyydestaus, käyttäjähavainnointi, käyttäjän toimien videointi ja analysointi.

Lue lisää: Living Lab -toiminta Suomessa



Kirjallisuutta

Miettinen, S. (2011). Johdanto. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiateollisuus. Teknologainfo Tekno-va Oy. 12-17.

Kansalaisraadit

Kansalaisraati on Suomessa uusi tapa kerätä suoraa kansalaispalautetta tärkeisiin yhteiskunnallisiin asioihin ja osallistaa kansalaisia paikallisiin päätöksentekoprosesseihin. Raati edistää myös avoimen hallinnon periaatteita. Kuntalaisten kansalaisraadit tapaavat keskimäärin kolme kertaa, jolloin raatilaiset käyvät monipuolisia keskusteluita ohjaajien johdolla sekä kuulevat käsiteltävän kysymyksen kannalta tärkeitä asiantuntijoita. Lopuksi raatilaiset laativat aiheesta yhteisen julkilausuman, joka esitellään tiedotustilaisuudessa päättäjille, medialle ja muille aiheesta kiinnostuneille.

Lue lisää: Kansalaisraati suomalaista demokratiaa kehittämässä



Lue lisää: Kansalaisraati lappeenrannassa (Otakantaa.fi)

Lausunnot



Kunnat voivat pyytää sidosryhmiltä lausuntoja valmisteilla olevista asioista. Lausuntopyyntö lähetetään keskeisille, tiedossa oleville sidosryhmille. Se myös julkaistaan, jotta kaikilla kiinnostuneilla olisi tilaisuus antaa lausunto. Lausunnoissa saatu palaute kootaan ja julkaistaan. Oikeusministeriö on avannut lausunnon pyytämiseen ja antamiseen verkkopalvelun lausuntopalvelu.fi:n. Se on vapaasti ja maksuttomasti käytössä sekä kunnille että valtionhallinnolle.

Siirry palveluun (www.lausuntopalvelu.fi)



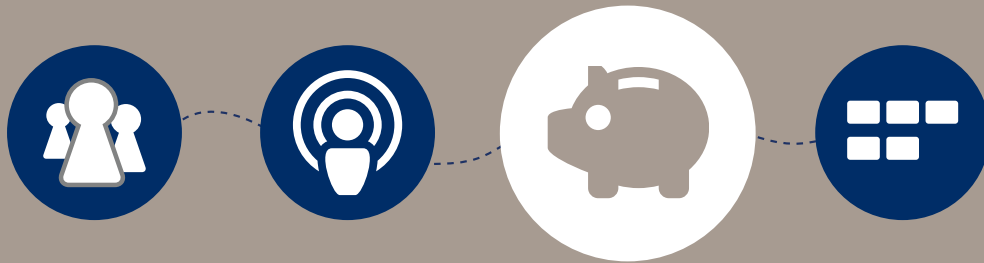
Vuorovaikutteinen hankevalmistelu

Otakantaa.fi-palvelussa voi aloittaa hankevalmistelun. Siihen voi yhdistää erityyppisiä valmistelumenetelmiä ja myös yhdistää hankkeeseen muita osallistumisen sähköisiä muotoja, joita hankkeessa käytetään. Otakantaa.fi tarjoaa mahdollisuudet esimerkiksi hanke-esittelyyn, keskusteluun ja kyselyihin. Hankkeen voimassaoloaikana omaa toimintaa voi helpolla tavalla markkinoida sosiaalisessa mediassa. Hankkeen päätyttyä palvelusta saa osallistumisraportin, josta on apua esimerkiksi hankkeen raportointiin.

Ohjeet hankkeen avaajalle







Päätöksenteko

“Kuntalaiset osallistuvat palvelujen tuottamista tai omaa asuinalueetta koskeviin päätöksiin.”



Päätöksenteko

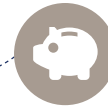
PÄÄTÖKSENTEKO



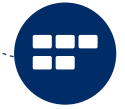
Vireilletulo



Valmistelu



Päätöksenteko



Toimeenpano

Päätösosallisuus on suoraa osallistumista palvelujen tuottamista tai omaa asuinaluetta koskeviin päätöksiin. Päätösosallisuuden muotoja ovat esimerkiksi kunnanosan asukkaiden suoraan valitsema aluelautakunta, jolle valtuusto on delegoinut päätöksenteon.

Työkaluja ja menetelmiä

- Aluelautakunnat
- Osallistuva budjetointi
- Henkilökohtainen budjetointi
- Palveluseteli
- Kunnallinen kansanäänestys

Lue lisää: [Demokratia.fi](https://demokratia.fi)



Aluelautakunnat



Aluelautakunta on alueellinen toimielin, jolla on kunnan sille delegoimaa päätös- ja toimivaltaa tietyn kunnanosan hallinnossa. Lisäksi se tekee kunnalle aloitteita ja esityksiä, antaa lausuntoja, tuo asukkaiden näkemykset kunnan tietoon ja osallistuu alueen kehittämiseen. Yläkemijoen aluelautakunta Rovaniemellä mainitaan usein toimivampana aluelautakuntaesimerkkinä Suomessa. Tämä aluelautakunta toimii yhtenä Rovaniemen kaupungin tilaajalautakuntana ja sille on luovutettu sekä taloudellinen vastuu että palvelujen järjestämisvastuu omalla alueellaan.

Kirjallisuutta

Jäppinen, T. (2013). Käyttäjädemokratia. Teoksessa Piipponen, S-L. & Pekola-Sjöblom, M. (toim.) Kuntademokratian ja johtamisen tila valtuustokaudella 2009-2012. ACTA nro 252. Suomen Kuntaliitto. 63-67.

Pihlaja, R. & Sandberg, S. (2012). Alueellista demokratiaa? Lähidemokratian toimintamallit Suomen kunnissa. Valtiovarainministeriön julkaisuja nro 27. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.



http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asia_kirjat/01_julkaisut/03_kunnat/20120917Alueellista_demokratiaa.pdf

Palveluseteli

Palveluseteli on keino, jolla kuntalainen voi tehdä päätöksiä liittyen omiin palveluihinsa. Palvelusetelin avulla palvelujen käyttäjä voi käyttää yksityisiä palveluja joko vaihtoehtona tai täydentämään kunnan tuottamia palveluja. Kunta määrittää palvelusetelillä ostettavat palvelut, palvelusetelin arvon ja hyväksyy ne palveluja tuottavat yksityiset yritykset, joilta palveluja voi setelillä ostaa.

Kirjallisuutta

Kuntaliitto (2012). Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelin käyttö kunnissa, kuntayhtymissä ja kunnallisissa liikelaitoksissa.



<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/hallinto-jarjestaminen-tuottaminen/palveluseteli/palvelusetelin-kaytto/Sivut/default.aspx>

Kunnallinen kansanäänestys



Kunnallisesta neuvoa-antavasta kansanäänestyksestä toimeenpanosta päättää kunnanvaltuusto. Aloitteen kansanäänestyksen järjestämisestä voi tehdä vähintään 5 % äänioikeutetuista kunnan asukkaista. Kunnallinen kansanäänestys on luonteeltaan neuvoa-antava. Kunnallisissa kansanäänestyksessä noudatettavasta menettelystä säädetään laissa. Kuntalaisten mielipiteen selvittämiseksi voi myös käyttää kevyempiä keinoja, kuten mielipidemittauksia.

Lue lisää: Lappeenrannan kyselytunti



Lue lisää: Kuntalaisaloite

Lue lisää: Luettelo kunnallisista kansanäänestyksistä



Osallistuva budjetointi



“Käyttäjät osallistuvat paikallisten viranomaisten kanssa käyttämänsä palvelun kehittämiseen”

Osallistuva budjetointi



Osallistuvassa budjetoinnissa palveluiden käyttäjät osallistuvat yhdessä paikallisten viranomaisten kanssa käyttämänsä palvelun kehittämiseen ja siihen kohdistettujen verovarojen suuntaamiseen esimerkiksi kirjaston tai nuorisopalvelujen kehittämisessä.

Kirjallisuutta

Jäppinen, T. (2013). Käyttäjädemokratia. Teoksessa Piipponen, S-L. & Pekola-Sjöblom, M. (toim.) Kuntademokratian ja johtamisen tila valtuustokaudella 2009-2012. ACTA nro 252. Suomen Kuntaliitto. 63-67.

 Medborgarbudget i Sverige, Europa och världen.

 Oikonen, H. (2013). Osallistuva budjetointi. Keskustakirjasto 2017.

Pihlaja, R. & Sandberg, S. (2012). Alueellista demokratiaa? Lähidemokratian toimintamallit Suomen kunnissa. Valtiovarainministeriön julkaisuja nro 27. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

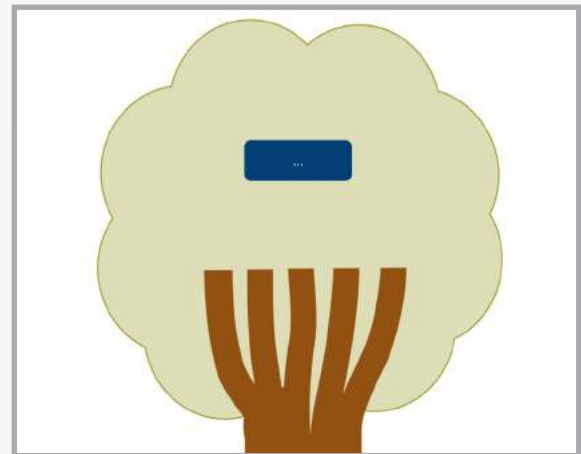
 http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asia_kirjat/01_julkaisut/03_kunnat/20120917Alueel/Alueellista_demokratiaa.pdf

 Sillanpää, L. (2013). Deliberating Service Delivery. Survey on the outcomes and challenges of participatory budgeting in the UK.

Lue lisää: Osallistuva budjetointi

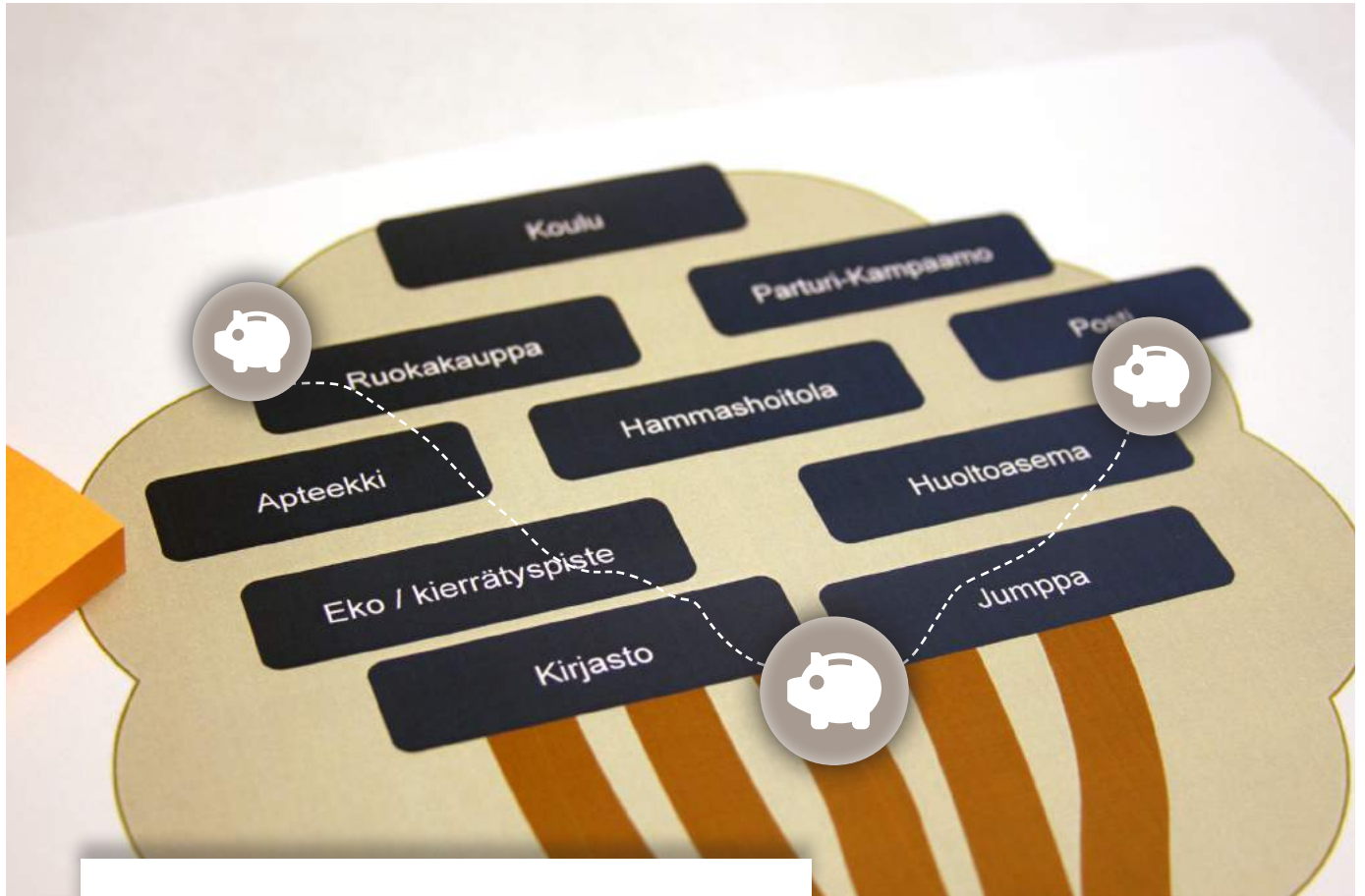


CASE:
Asiakaslähtöinen palvelukehittäminen Oulussa



LATAA TYÖKALU

Henkilökohtainen budjetointi



“Jokaisella kuntalaisella on tietty palveluihin käytettävä rahasumma käytössään.”

Henkilökohtainen budjetointi



Henkilökohtaisessa budjetoinnissa jokaisella kuntalaisella on tietty palveluihin käytettävä rahasumma, jonka käyttö suunnitellaan henkilökohtaisesti kunnan tähän tehtävään osoittaman työntekijän kanssa. Tällä toimintamallilla pyritään saavuttamaan joustavia yksilöllisiä palveluratkaisuja ja välttämään tilannetta, jossa avun tarvitsija saa hänelle täysin sopimatonta palvelua.

CASE:

Lauttasaaren asiakaskeskeinen palveluverkko



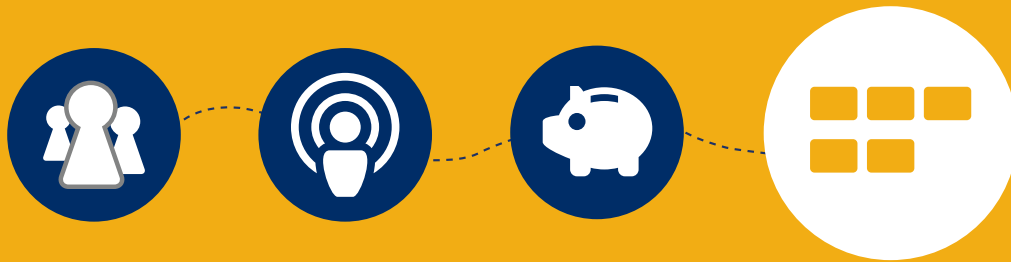
Kirjallisuutta

Glendinning, C. (2008). Evaluation of the Individual Budgets Pilot Programme. Final Report. Ibsen. 47–62.



<http://www.york.ac.uk/inst/spru/pubs/pdf/IBSEN.pdf>

Jäppinen, T. (2013). Käyttäjädemokratia. Teoksessa Piipponen, S-L. & Pekola-Sjöblom, M. (toim.) Kuntademokratian ja johtamisen tila valtuustokaudella 2009-2012. ACTA nro 252. Suomen Kuntaliitto. 63-67.



Toimeenpano

“Kuntalaiset osallistuvat päätösten toimeenpanoon, esimerkiksi palvelujen tuottamiseen tai ympäristön kunnostukseen, talkoovoimin.”

Toimeenpano



Osallisuuden muotoja ovat esimerkiksi talkoovoimin toteutettava ympäristön kunnostus ja ylläpito tai palvelujen tuottaminen.

Työkaluja ja menetelmiä

- Kansalaistoiminta
- Asukas- ja yhteisötoiminta

Kansalaistoiminta



Kansalais- ja järjestötoiminta on usein monipuolista yhteistyötä ja vuorovaikutusta kunnan kanssa. Kansalais- ja järjestötoiminta, esimerkiksi kaupunginosa- ja kyläyhdistysten toiminta voi olla asukkaiden osallistumisen ja vaikuttamisen näkökulmasta paikallisesti hyvin merkittävää. Kansalaiset, kylä- ja kaupungin-osayhdistykset voivat olla myös tuottamassa alueen asukkaiden tarvitsemia palveluja.

Kirjallisuutta

Pihlaja, R. & Sandberg, S. (2012). Alueellista demokratiaa? Lähidemokratian toimintamallit Suomen kunnissa. Valtiovarainministeriön julkaisuja nro 27. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.



http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asia_kirjat/01_julkaisut/03_kunnat/20120917Alueellista_demokratiaa.pdf

Asukas- ja yhteisötoiminta

Asukasyhdistykset voivat vapaaehtoisvoimin vastata käytännön toiminnasta kerho- ja harrastustoiminnan ylläpitäjinä, palvelujen järjestäjänä, alueella asuvien vaikeasti työllistyvien henkilöiden työllistäjinä ja yhteisöön kiinnittäjinä. Vapaaehtoistyö on merkittävä kolmannen sektorin ja kansalaisyhteiskunnan panos asukkaiden osallisuuden ja osallistumismahdollisuuksien vahvistamiseksi.

Kirjallisuutta

Pihlaja, R. & Sandberg, S. (2012). Alueellista demokratiaa? Lähidemokratian toimintamallit Suomen kunnissa. Valtiovarainministeriön julkaisuja nro 27. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.



http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asia_kirjat/01_julkaisut/03_kunnat/20120917Alueellista_demokratiaa.pdf

Kehittäminen

Ideointi



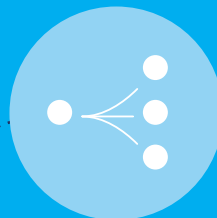
Muotoiluluotain
Sidosryhmäanalyysi
Kontekstianalyysi
Mind map

Suunnittelu



Persoona
Empatiakartta
Palvelupolku
Roolipeli
Yhteiskehittäminen

Testaus



Prototyyppi
Kuvakäsikirjoitus
Osallistuva budjetointi
Henkilökohtainen
budjetointi

Toteutus



Bueprint-kaavio
Tarinankerronta
Business model canvas
Skenaariopohjainen
suunnittelu

Kuntalaisen osallistumismahdollisuudet palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen, toteuttamiseen ja arviointiin



Keinoja

- Lisätään tietoisuutta osallistumismahdollisuuksista seminaarien, konferenssien, kohtaamisien, työpaikkojen ja tapahtumien avulla.
- Järjestetään koulutusta osallisuuden, käyttäjädemokratian ja palvelumuotoilun menetelmistä.
- Käytetään asiakkaan tarvekartoitusta tulevaisuuden ennakkointivälineenä.
- Uudistetaan palvelutuotantoa ja palveluprosesseja käyttäjälähtöisesti.
- Avataan kunnan palvelutuotantoa asiakkaalle eri tavoin kuten tilaaja-tuottajamalli, monituottajamalli, sopimusohjausmalli, palveluseteli, henkilökohtainen budjetointi, osallistuva budjetointi, vapaaehtoistyö, yhteistuotanto, kansalaisten oman aktiivisuuden tukeminen.
- Viestitään aktiivisesti ja monimediaisesti erilaisista mahdollisuuksista osallistua.

Lue lisää:



Kuntalainen palvelujen kehittäjänä -opas

Design methods for developing services – guide document

Restarting Britain

Kuntalaisen osallistumismahdollisuudet palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen, toteuttamiseen ja arviointiin



Palvelumuotoilu: Välineitä käyttäjälähtöisyyteen ja yhteiskehittelyyn -alustus, Tat Satu Miettinen



KATSO VIDEO

Palvelumuotoilun työkalut: palveluekologia -alustus, Tat Satu Miettinen



KATSO VIDEO

Palvelumuotoilun työkalut käyttäjätiedon hankkimiseen -alustus, Tat Satu Miettinen



KATSO VIDEO

Kansalaisvaikuttamisen uusi aika



KATSO VIDEO

Kutsu vaikuttamisen oikeaan osoitteeseen



KATSO VIDEO

Kuntalaisen osallistumismahdollisuudet palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen, toteuttamiseen ja arviointiin



Kirjallisuutta



demokratia.fi

Jäppinen, T. (2013). Käyttäjädemokratia. Teoksessa Piipponen, S-L. & Pekola-Sjöblom, M. (toim.) Kuntademokratian ja johtamisen tila valtuustokaudella 2009-2012. ACTA nro 252. Suomen Kuntaliitto. 63-67.

Koivisto, M. (2007). Mitä on palvelumuotoilu? – Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taiteen maisterin lopputyö. Taideteollinen korkeakoulu.



Kuntalaki (17.3.1995/365)

Miettinen, S. (2011). Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiateollisuus. Teknologia-info Teknova Oy. 20-41.

Miettinen, S. & Koivisto, M. (2009). (toim.) Designing Services with Innovative Methods. University of Art and Design.

Moritz, S. (2005). Service Design, Practical Access to Evolving Field. Köln International School of Design.

Oosterom, A. (2009). Who do we think we are? In: Miettinen, S. & Koivisto, M. (eds) Designing Services with Innovative Methods. University of Art and Design. Otava Book Printing Ltd, Keuruu, 150-179.

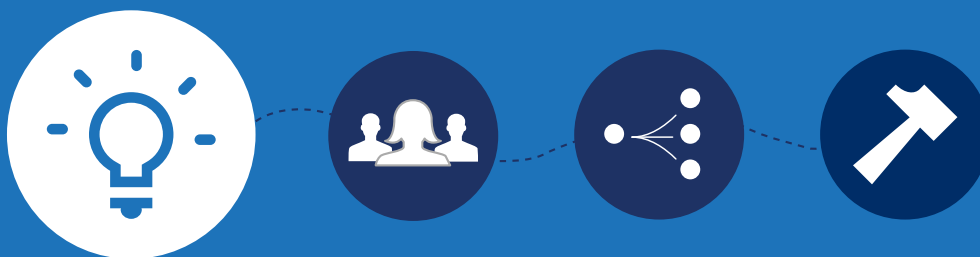
Stickdorn, M. (2012). This is service design thinking. Basics – Tools – Cases. BIS Publishers.

Tschimmel, K. (2012). Design Thinking as an effective Toolkit for Innovation. In: Proceedings of the XXIII ISPIM Conference: Action for Innovation: Innovating from Experience. Barcelona.



http://www.academia.edu/1906407/Design_Thinking_as_an_effective_Toolkit_for_Innovation

Vähälä, E., Kontio, M., Kouri, P. & Leinonen, R. (2012). (toim.) PALMU – palvelumuotoilua ikääntyville. Uusia palvelujen tuottamismalleja itsenäisen suoriutumisen tueksi. Savonia-ammattikorkeakoulun julkaisusarja.



Ideointivaihe

“Ideointivaiheessa asiakkaan
ymmärtäminen ja käyttäjätiedon
hankinta ovat keskeisessä asemassa.”

Ideointivaihe



Ideointivaiheessa kehittämistyö aloitetaan asiakkaan arjen käyttäytymisen havainnoinnista. Asiakkaan ymmärtäminen ja käyttäjätiedon hankinta tarkoittaa asiakkaan tiedostamattomien ja tietoisien tarpeiden selville saamista ja niistä oppimista. Asiakkaan arkea voidaan havainnoida tai varjostaa hänen todellisessa elinympäristössään muotoiluetsnografian, muotoiluluotaimen tai perinteisemmin haastattelujen ja kyselyjen avulla.

Työkaluja ja menetelmiä

- Muotoiluluotain, palvelupäiväkirja
- Sidosryhmäanalyysi
- Kontekstianalyysi
- Mind map

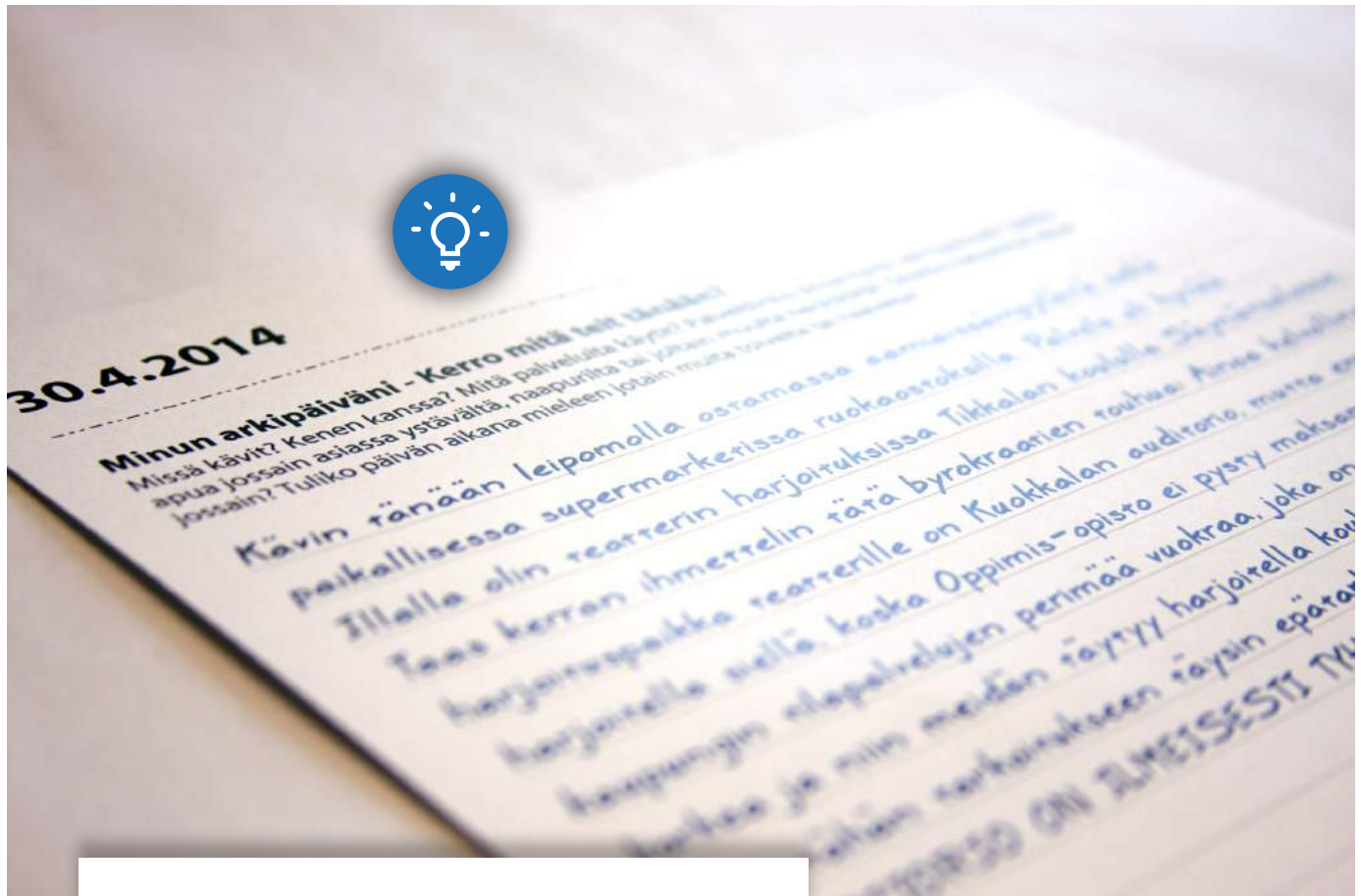
Kirjallisuutta

Miettinen, S. (2011). Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiateollisuus. Teknologiainfo Teknova Oy. 20-41.

Miettinen, S. 2012. Teoksessa Vähälä, E., Kontio, M., Kouri, P. ja Leinonen, R. (toim.) PALMU - palvelumuotoilua ikääntyville. Savonia-ammattikorkeakoulun julkaisusarja.

Moritz, S. (2005). Service Design, Practical Access to Evolving Field. Köln International School of Design.

Muotoiluluotain, palvelupäiväkirja



“Muotoiluluotaimen avulla asiakkaasta voidaan kerätä tietoa ilman tutkijan läsnäoloa.”



Minun arkipäiväni - Kerro mitä teit tänään?



Sidosryhmäanalyysi ja -kartat



“Sidosryhmäkarttojen avulla käyttäjät luokitellaan palvelujen kehitystyön näkökulmasta.”

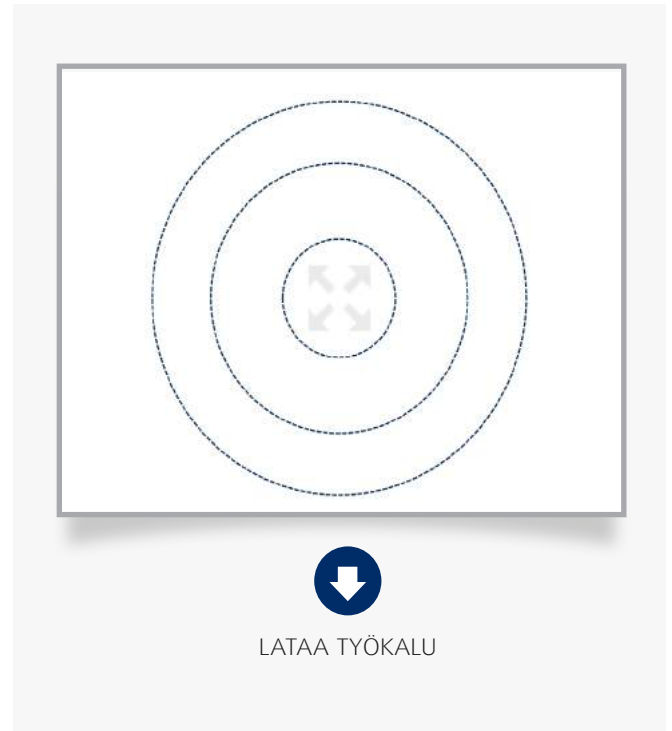
Sidosryhmäanalyysi ja -kartat



Sidosryhmäkartat ovat visuaalisia esityksiä palvelutuotantoon osallistuvista eri osapuolista. Ne laaditaan haastattelujen tai muun tutkimuksen pohjalta. Sidosryhmäkarttojen avulla eri osapuolet voidaan luokitella heidän merkityksensä mukaisesti esimerkiksi palvelujen kehitystyön näkökulmasta.

Kirjallisuutta

Stickdorn, M. (2012). This is service design thinking. Basics – Tools – Cases. BIS Publishers.



Kontekstianalyysi ja -kartoitus



"Kontekstianalyysi auttaa asiakkaita ilmaisemaan toiveita ja odotuksia eri palveluista."

Kontekstianalyysi ja -kartoitus



Kontekstikartat ja kontekstihaastattelut auttavat kokoamaan lisätietoa niistä asioista, joita asiakkaan ei ole sanallisesti helppoa ilmaista. Kontekstikartoitus voidaan tehdä visuaalisesti tai verbaalisesti työpajassa erilaisten tehtävien avulla: asiakas voi valita kuvia, kertoa tarinoita kuvien avulla, käyttää synonyymejä tai tuottaa kuvakollaasin unelmapalveluistaan.

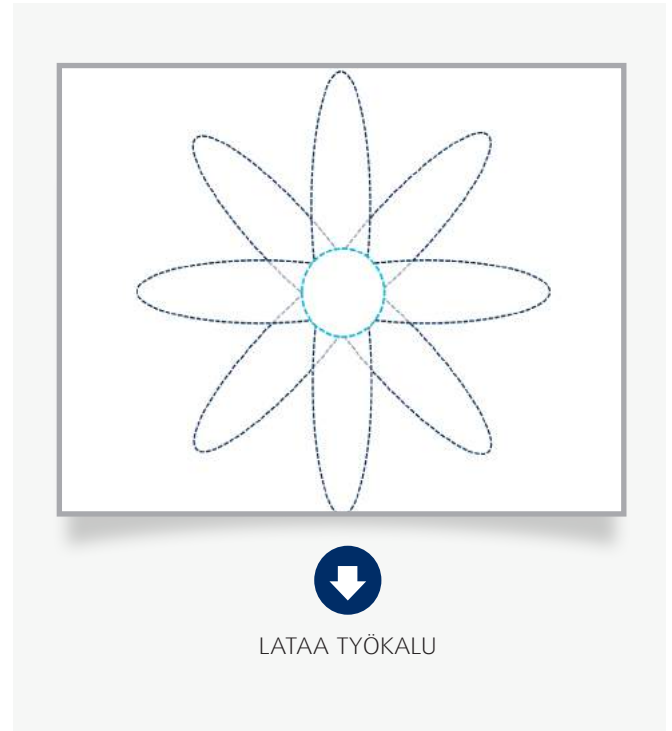
Kontekstianalyysi auttaa asiakkaita ilmaisemaan heidän tietoisia ja tiedostamattomiaan tarpeita, kokemuksia, toiveita ja odotuksiaan eri palveluista.

Kirjallisuutta

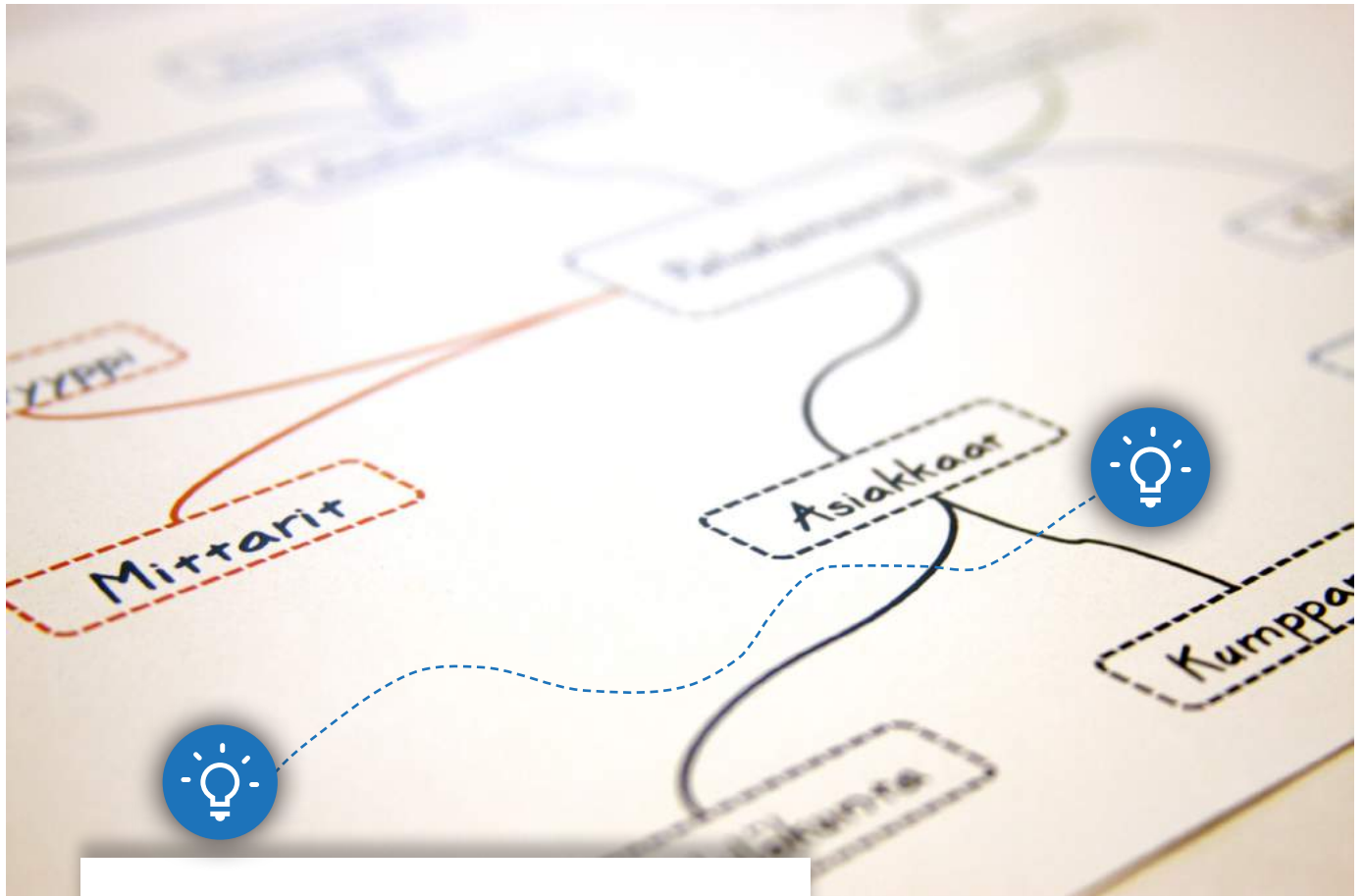
Miettinen S (2009). Service designers · methods. In: Miettinen S, Koivisto J (eds.) Designing Services with Innovative Methods. University of Art and Design. Otava Book Printing Ltd, Keuruu, 60–77.

Miettinen, S. (2011). Palvelumuotoilu - yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiateollisuus. Teknologia-teollisuus. Teknologiainfo Teknova Oy. 20-41.

Stickdorn, M. (2012). This is service design thinking. Basics – Tools – Cases. BIS Publishers.



Mind map



“Mind map auttaa visualisoimaan ja jäsentämään kerättyä tietoa.”

Mind map



Mind map on sekä visuaalinen että verbaalinen työkalu monimutkaisen tiedon järjestämiseen. Mind map on myös ideointimenetelmä, jota voidaan käyttää jäsentämään ja innostamaan aivoriihiyöskentelyä.

Mind map auttaa visualisoimaan tietoa, sitä voidaan käyttää aiemmin kerätyn tiedon jäsentämisprosessiin sekä siitä kertomiseen. Mind mapin avulla työpajakeskustelu yksinkertaistuu ja muuttuu sujuvammaksi.

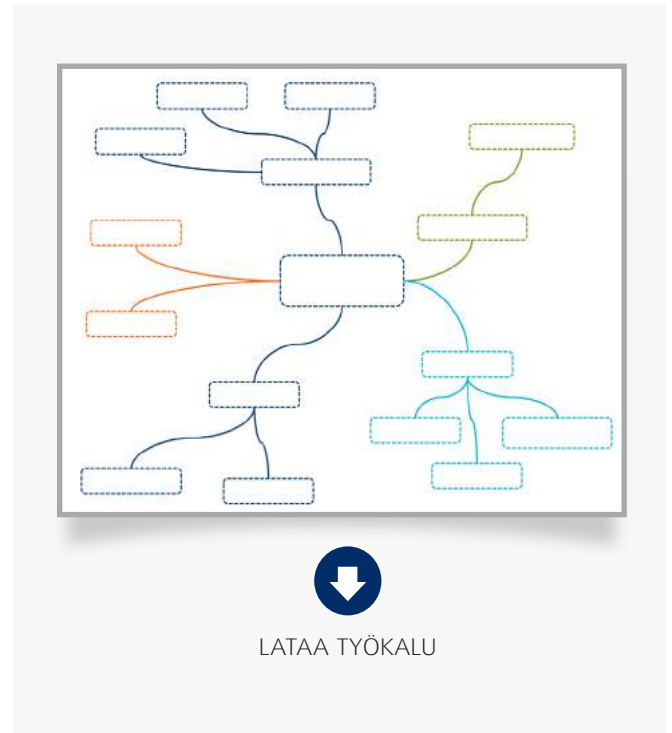
Kirjallisuutta

Stickdorn, M. (2012). This is service design thinking. Basics – Tools – Cases. BIS Publishers.

Tschimmel, K. (2012). Design Thinking as an effective Toolkit for Innovation. In: Proceedings of the XXIII ISPIM Conference: Action for Innovation: Innovating from Experience. Barcelona.



http://www.academia.edu/1906407/Design_Thinking_as_an_effective_Toolkit_for_Innovation



Muita ideointivaiheen menetelmiä



Viisi kertaa miksi -kysymyssarja

Menetelmän avulla voidaan hankkia asiakasymmärrystä eli saada selville asiakkaan tiedostamattomia ja tietoisia tarpeita, toiveita ja unelmia ja oppia niistä.



KATSO VIDEO

Ideointipuu

Ideointipuun avulla voidaan innovointiprosessin alussa kirjata ylös yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa heidän tarpeitaan ja elämänarvojaan.



LATAA TYÖKALU

Empatiäkävely

Empaattisessa suunnittelussa (empathic design) pyritään astumaan käyttäjän tilalle ja asemaan.



KATSO VIDEO

Ideoinnin rikastaminen

Välineinä lusikka, hämähäkki ja biisi.



KATSO VIDEO



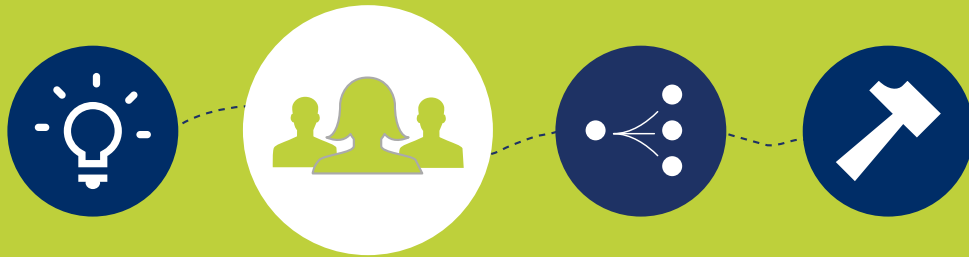
CASE: Päivävuoro baarissa

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 pullokauloja. Analyysin pohjalta kehitettiin yhdessä Helsingin kaupungin ja ammat-

tikorkeakoulu Metropolian kanssa terveysvierailukonsepti, jossa Metropolian opiskelijat jalkautuivat kahteen ravintolaan tarjoamaan mahdollisuutta mitata verenpaine ja verensokeri sekä keskustella terveysasioista asiakkaan omin ehdoin. Terveysvierailu toteutettiin kahden viikon välein toistuvina 2-tuntisina vierailuina loka–marraskuussa 2011.

Gemic Oy oli mukana terveysvierailuisa dokumentoiden ja tarkastellen niiden haasteita ja onnistumisia. Tämän tutkimuksen pohjalta palvelusta luotiin parhaisiin käytäntöihin pohjautuva kuvaus, jonka avulla palvelu on jatkossa toistettavissa.



Suunnitteluvaihe

“Suunnitteluvaiheessa aiemmin koottu tieto analysoidaan ja ideoiden pohjalta luodaan uusia palvelumalleja eli konsepteja.”

Suunnitteluvaihe

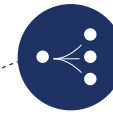
KEHITTÄMINEN



Ideointi



Suunnittelu



Testaus



Toteutus

Suunnitteluvaiheessa aiemmin koottu tieto ensin analysoidaan, jotta voidaan löytää palvelun ongelmakohtia tai uusia asiakastarpeita. Analysoinnin jälkeen ideoiden pohjalta luodaan uusia palvelumalleja eli konsepteja. Tiedon analysoinnissa voidaan käyttää apuna esimerkiksi käyttäjäpersoonien luomista tai asiakkaan palvelupolun muodostamista hänen käyttämiensä palvelujen pohjalta. Palvelumallien luomisen apuna voidaan käyttää esimerkiksi palvelutilanteiden näyttelemistä ja palvelunäytteiden laatimista yhdessä asiakkaiden kanssa.

Työkaluja ja menetelmiä

- Persoona
- Empatiakartta
- Palvelupolku
- Roolipeli
- Yhteiskehittäminen

Kirjallisuutta

Koivisto, M. (2007). Mitä on palvelumuotoilu? – Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taiteen maisterin lopputyö. Taideteollinen korkeakoulu.

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



KATSO VIDEO
Case: Paluu unelmiin



KATSO VIDEO
Case: Lepolan hoivakodin päivätoiminta



KATSO VIDEO
Case: Yhteispäivystys

Persoona, käyttäjäprofiili



“Persoonat mahdollistavat erilaisten käyttäjäryhmien määrittelyn.”

Persoona, käyttäjäprofiili



Persoonat ovat kuvitteellisia käyttäjäprofiileja, jotka edustavat tiettyä ryhmää yhteisine kiinnostuksen-kohteineen. Persoonat kootaan käyttäjätiedosta haastattelujen, varjostuksen, osallistuvan havainnoinnin tai aiemmin kerätyn tiedon analysoinnin avulla. Nämä profiilit sisältävät asiakkaan kuvitteelliset nimet, persoonallisuudet, käyttäytymistavat ja heidän tarpeensa ja toiveensa.

Persoona mahdollistavat erilaisten käyttäjäryhmien määrittelyn ja auttavat suunnittelijoita siirtämään huomionsa yleisestä väestörakenteeseen pohjautuvasta tiedosta asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin.

Kirjallisuutta

Koivisto, M. 2011. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiateollisuus. Teknologiainfo Teknova Oy. 42-59.

Miettinen, S. (2009). Designing Services with Innovative Methods. In: Miettinen S, Koivisto J (eds) Designing Services with Innovative Methods. University of Art and Design. Otava Book Printing Ltd, Keuruu, 10-25.

Stickdorn, M. (2012). This is service design thinking. Basics – Tools – Cases. BIS Publishers.

Tschimmel, K. (2012). Design Thinking as an effective Toolkit for Innovation. In: Proceedings of the XXIII ISPIM Conference: Action for Innovation: Innovating from Experience. Barcelona.

CASE:

Asiakaslähtöinen palvelukehittäminen Oulussa




LATAA TYÖKALU

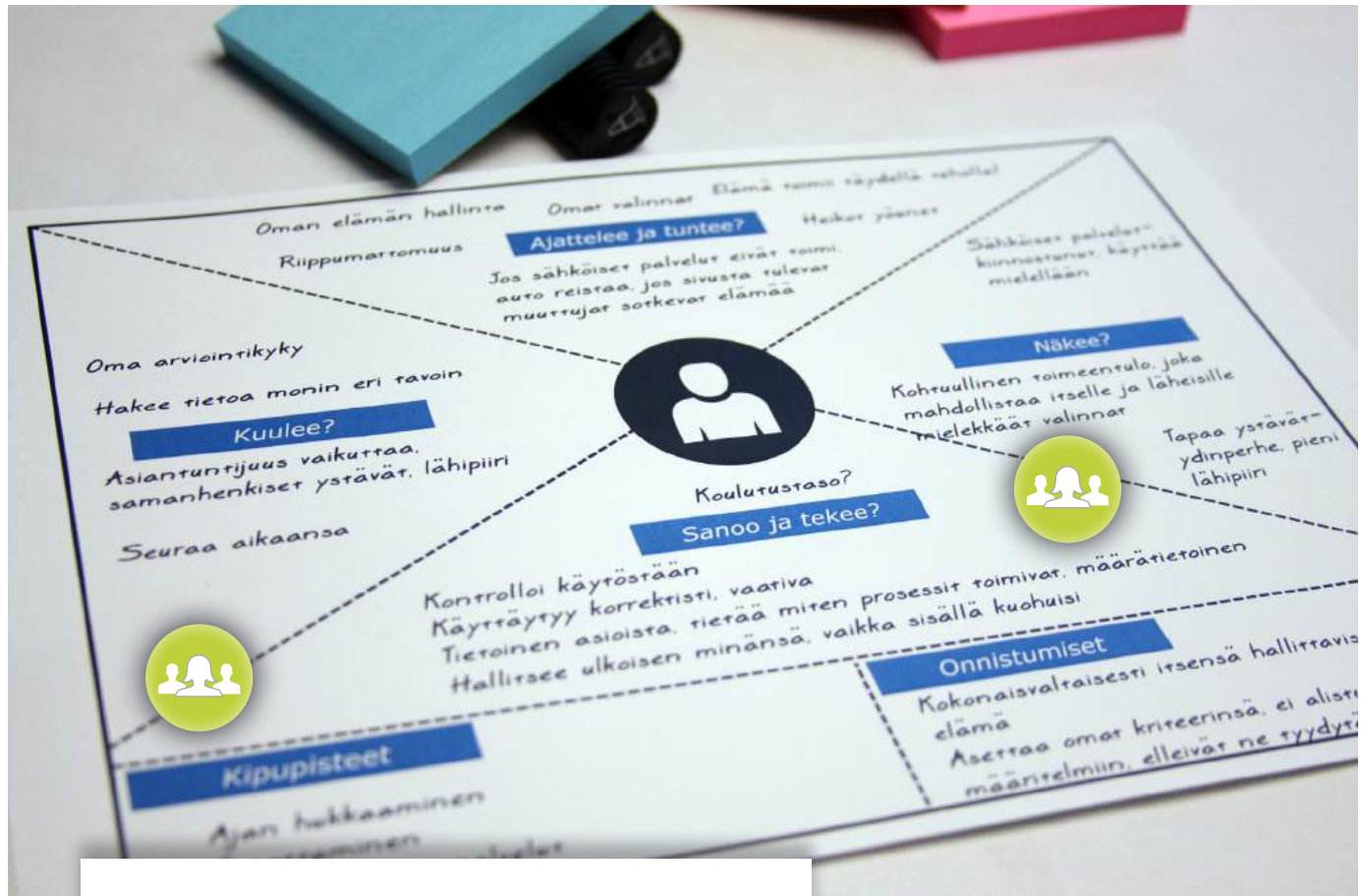


KATSO VIDEO



http://www.academia.edu/1906407/Design_Thinking_as_an_effective_Toolkit_for_Innovation

Empatiakartta



“Empatiakartta auttaa keskustelemaan asiakkaan tarpeista, tunteista, toiveista ja peloista.”

Empatiakartta



Empatiakartta on visuaalinen työkalu käyttäjäprofiileista tai havainnoinnista saadun tiedon jäsentämiseen.

Empatiakartta auttaa keskustelemaan asiakkaan tarpeista, tunteista, toiveista ja peloista, jotka liittyvät palvelujen kehittämiseen. Empatiakartta on hyödyllinen työkalu myös business model canvaksen laadinnassa, koska se auttaa ymmärtämään asiakkaan arvoja.

Kirjallisuutta

Tschimmel, K. (2012). Design Thinking as an effective Toolkit for Innovation. In: Proceedings of the XXIII ISPIM Conference: Action for Innovation: Innovating from Experience. Barcelona.



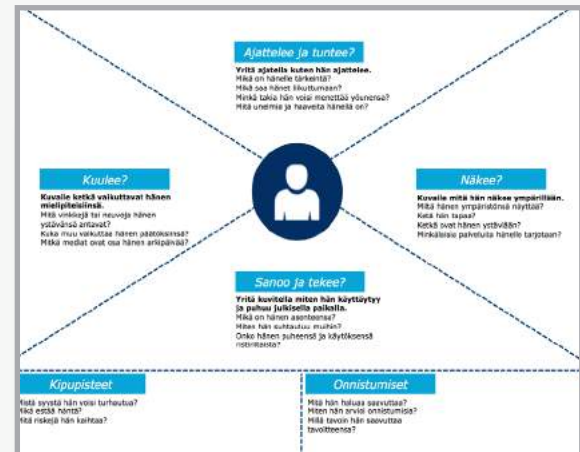
http://www.academia.edu/1906407/Design_Thinking_as_an_effective_Toolkit_for_Innovation

Osterwalder, A. & Pigneur, Y. (2010). Business Model Generation. A Handbook for Visionaries, Game Changers, and Challengers. John Wiley & Sons, Inc.

Koivisto, M. 2011. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiateollisuus. Teknologiainfo Teknova Oy. 42-59.

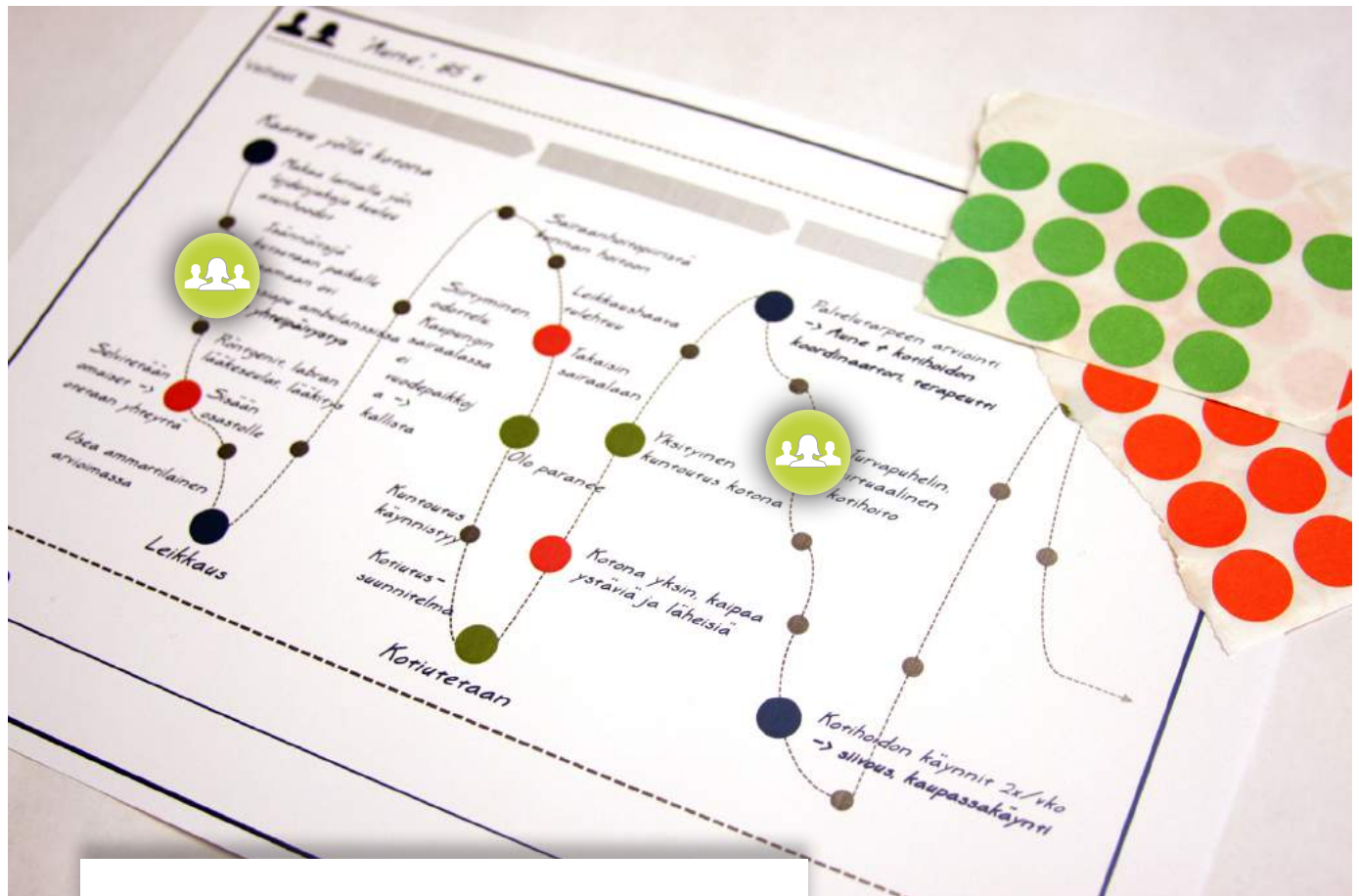
CASE:

Asiakaslähtöinen palvelukehittäminen Oulussa



LATAA TYÖKALU

Palvelupolku



”Palvelupolkukartta visualisoi palvelukokemuksen asiakkaan näkökulmasta.”

Palvelupolku



Palvelupolku koostuu useista asiakkaan kokemista palvelutuokioista. Palvelupolkukartta visualisoi asiakkaan palvelukokemuksen. Palvelupolku laaditaan asiakkaan näkökulmasta tunnistamalla jokainen hänen kokemansa palvelun tuottamiseen liittyvä vuorovaikutustilanne. Palvelupolut voidaan laatia käyttäjäprofiilien, virtuaalisen tai fyysisen vuorovaikutustilanteen pohjalta.

Palvelupolut ja palvelutuokiot (kontaktipisteet) voidaan kuvata joko jo olemassa olevasta palvelusta tai niitä voi käyttää uusien palvelujen suunnitteluun. Palvelupolku visualisoi asiakaskokemuksen ja auttaa paikallistamaan nykytuotannon ongelmat tai tunnistamaan mahdollisuudet uusiin palveluihin.

Kun halutaan nähdä palvelu käyttäjän silmin, tarvitaan uusia tapoja jäsentää palveluja. Palvelupolku, palvelutuokiot ja palvelun kontaktipisteet tekevät tämän mahdolliseksi.

Kirjallisuutta

Koivisto, M. (2009). Frameworks for structuring services and customer experiences. In: Miettinen, S. & Koivisto, M. (2009). (eds.) Designing Services with Innovative Methods. University of Art and Design. Otava Book Printing Ltd, Keuruu, 136–149.

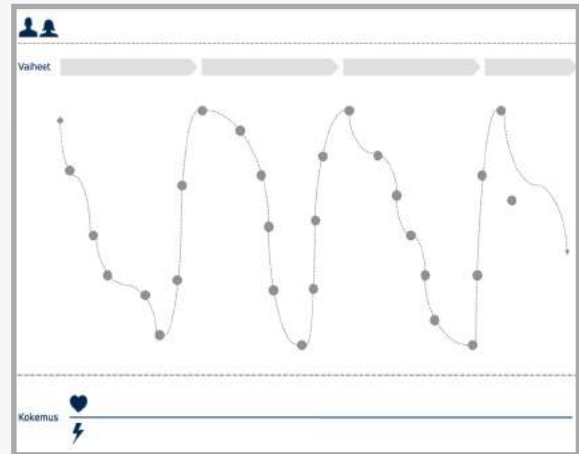
Leinonen, R. 2014. Muotoilu pk-yritysten kilpailuetuna ja alueellisen muotoilutoiminnan malli. Te-oksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoilu-ajattelu. Teknologiateollisuus. 132-145.

Stickdorn, M. (2012). This is service design thinking. Basics – Tools – Cases. BIS Publishers.

Lue lisää palvelupolusta



CASE:
Asiakaslähtöinen palvelukehittäminen
Oulussa



LATAA TYÖKALU



KATSO VIDEO
Case: Lepolan
hoivakodin päivätoiminta

Roolipeli



“Roolipeli auttaa koko organisaation henkilökuntaa ymmärtämään asiakkaan tarpeita.”

Roolipeli



Roolipelejä voidaan käyttää uusien palveluideoiden luomiseen ja toimeenpanoon. Henkilökunnan jäsenet voivat näytellä pelissä eri rooleja asiakkaiden, johtajien ja henkilökunnan edustajina ja samalla luoda ja testata yhdessä uusia palveluideoita.

Roolipeli auttaa koko organisaation henkilökuntaa ymmärtämään asiakkaan tarpeita ja kokemaan myötätuntoa heidän tarpeitaan kohtaan.

Kirjallisuutta

Mattelmäki, T. & Vaajakallio, K. (2011). Yhteissuunnittelu ja palvelujen ideointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiaetollisuus. Teknologiainfo Teknova Oy. 76-97.

Stickdorn, M. (2012). This is service design thinking. Basics – Tools – Cases. BIS Publishers.

Case: Draama Maijan tapaus

Yhteiskehittäminen



“Yhteiskehittäminen kokoaa yhteen erilaisia ryhmiä ja helpottaa tulevaisuuden yhteistyötä”



Yhteiskehittäminen

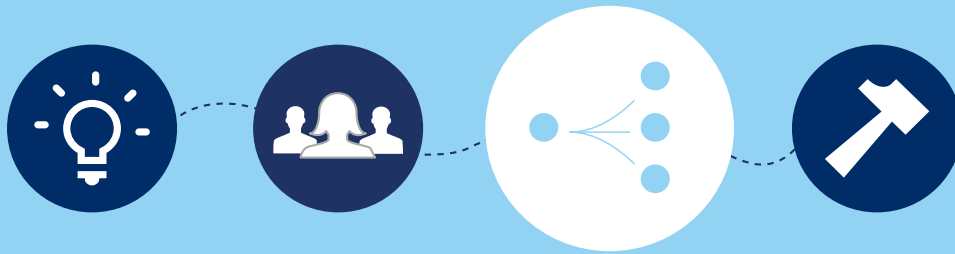
Yhteiskehittäminen on palvelumuotoilun ydinasia. Suunnittelijat fasilitoivat yhteiskehittämistilaisuuksia, tuottavat näihin tilaisuuksiin materiaalia ja vastaavat tilaisuuksien sujumisesta.

Yhteiskehittämien kokoaa yhteen erilaisia ryhmiä, helpottaa tulevaisuuden yhteistyötä ja luo tunteen uusien palvelukonseptien sekä innovaatioiden jae-tusta omistajuudesta. Yhteiskehittämisen työpaja mahdollistaa laajan joukon, kuten palvelujen käyttä-jien, palvelujen tuottajien ja muotoilijoiden, mukana olon jo suunnitteluprosessin alkuvaiheessa.

Kirjallisuutta

Mattelmäki, T. & Vaajakallio, K. (2011). Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. 76-97.

Stickdorn, M. (2012). This is service design thinking. Basics – Tools – Cases. BIS Publishers.



Testausvaihe

“Käyttötilanteita voidaan mallintaa nopeasti esimerkiksi hahmo- ja paperimallien avulla.”



Testausvaihe



Yhdessä luotuja palvelumalleja voidaan havainnollistaa ja testata koemallien eli prototyyppien avulla ennen käyttöönottoa esimerkiksi niiden käytön vuorovaikutteisuutta kuvaavien skenaarioiden ja visualisointien avulla. Käyttötilanteita voidaan mallintaa nopeasti esimerkiksi hahmo- ja paperimallien avulla. Henkilöiden toimintaa palveluprosessissa voidaan mallintaa kuvakäsikirjoituksen ja koko palvelujärjestelmää visualisoida blueprint-kaavion avulla. Mallintamisen tavoitteena on tuottaa tietoa suunnitteluprosessista ja sen eri vaihtoehtoista päätöksentekoa varten. Muita keinoja osallistaa palvelujen käyttäjä palveluja koskevaan taloudelliseen päätöksentekoon ovat henkilökohtainen ja osallistuva budjetointi.

Työkaluja ja menetelmiä

- Prototyyppi
- Kuvakäsikirjoitus
- Osallistuva budjetointi
- Henkilökohtainen budjetointi

Kirjallisuutta

Miettinen, S. (2011). (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiaateollisuus. Tammerprint Oy.

Vaahtojärvi, K. (2011). Palvelukonseptien arviointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiaateollisuus. Teknologiainfo Teknova Oy. 130-151.

Koemalli, prototyyppi



“Prototyyppi konkretisoi ja visualisoi suunnitteilla olevan uuden palveluidean.”



Koemalli, prototyyppi

Koemallit eli prototyypit antavat idealle fyysisen muodon ja auttavat kertomaan ongelman ratkaisuehdotuksesta sen testausvaiheessa. Prototyyppi voidaan toteuttaa käyttäjäkokemuksen mahdollistamiseksi nopeasti paperista, pahvista tai MDF-levystä.

Prototyypit ovat halpa ja nopea tapa kertoa ehdotetuista ratkaisuista ja ne mahdollistavat samalla käyttäjätestauksen.

Kirjallisuutta

Samaliois, F. (2009). Can designers help deliver better services? In: Miettinen S. & Koivisto, M. (2009). (eds.) Designing Services with Innovative Methods. University of Art and Design. Otava Book Printing Ltd, Keuruu. 124–135.

Stickdorn, M. (2012). This is service design thinking. Basics – Tools – Cases. BIS Publishers.

Tschimmel, K. (2012). Design Thinking as an effective Toolkit for Innovation. In: Proceedings of the XXIII ISPIM Conference: Action for Innovation: Innovating from Experience. Barcelona.



http://www.academia.edu/1906407/Design_Thinking_as_an_effective_Toolkit_for_Innovation

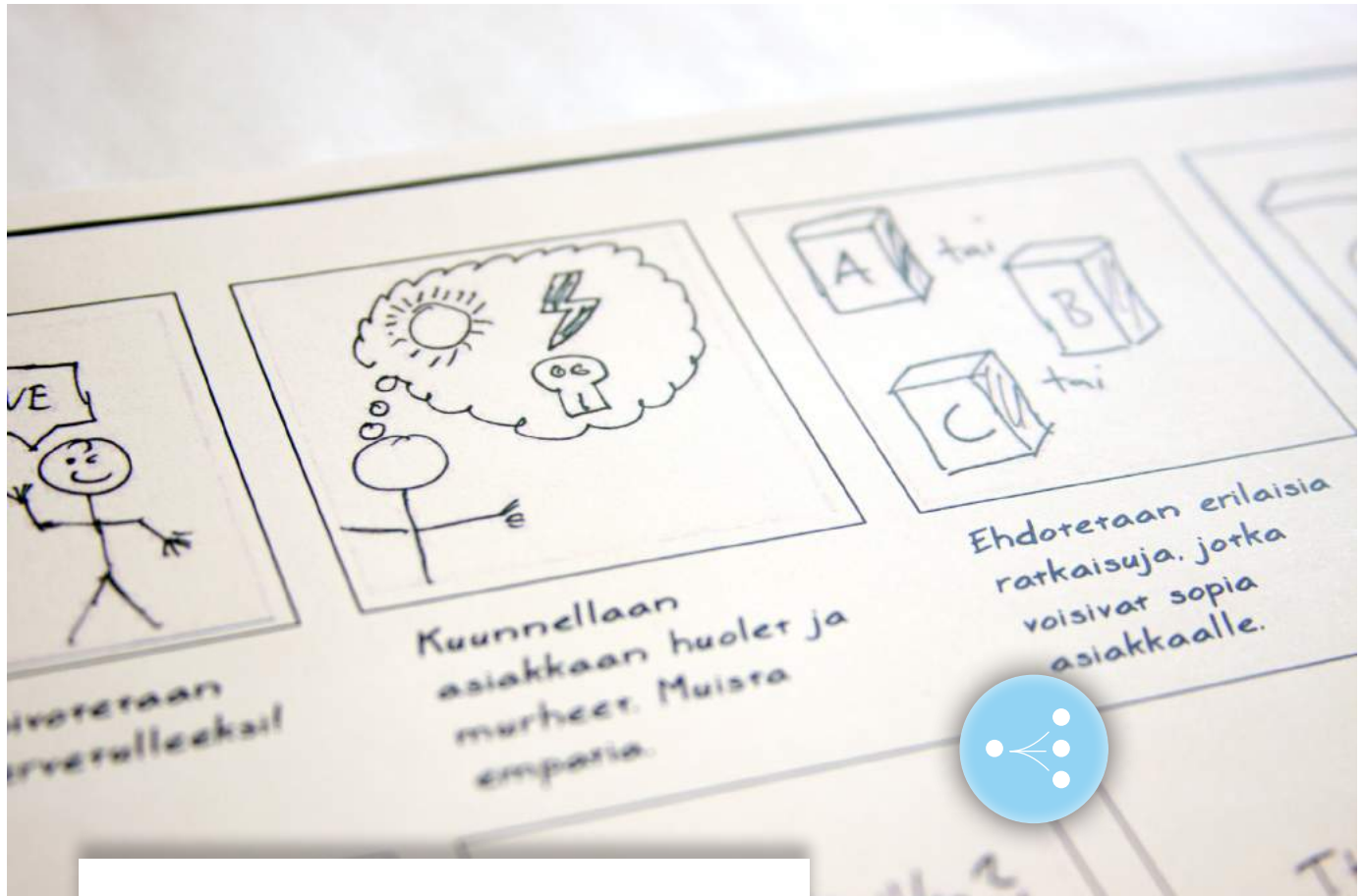
Vaahojärvi, K. (2011). Palvelukonseptien arviointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologia-teollisuus. Teknologiainfo Teknova Oy. 130-151.

Lue lisää prototypointista



Pahvisairaala

Kuvakäsikirjoitus



“Kuvakäsikirjoitus tuo esiin käyttäjän kokemukset palvelusta ja kannustaa keskustelemaan.”

Kuvakäsikirjoitus



Kuvakäsikirjoitus (storyboard) on sarja piirroksia, kuvituksia tai valokuvia, jotka auttavat visualisoimaan tietyn tapahtuman tai tilanteen, jossa palvelua käytetään. Yleensä kuvakäsikirjoitus toteutetaan sarjakuvamuodossa tai Post-it -lapuille mahdollisimman monen palveluun liittyvän yksityiskohdan avulla.

Kuvakäsikirjoitus tarjoaa näkemyksen palvelusta joka on jo saatavilla tai testausvaiheessa. Kuvakäsikirjoitus tuo esiin käyttäjän kokemukset palvelusta ja kannustaa keskustelemaan ja analysoimaan sen mahdollisia ongelmia ja kehittämiskohteita. Käsikirjoitus toimii myös käyttäjäkokemuksen testialustana.

Kirjallisuutta

Miettinen, S. (2009). Designing Services with Innovative Methods. In: Miettinen, S. & Koivisto, M. (eds) Designing Services with Innovative Methods. University of Art and Design. Otava Book Printing Ltd, Keuruu, 10-25.

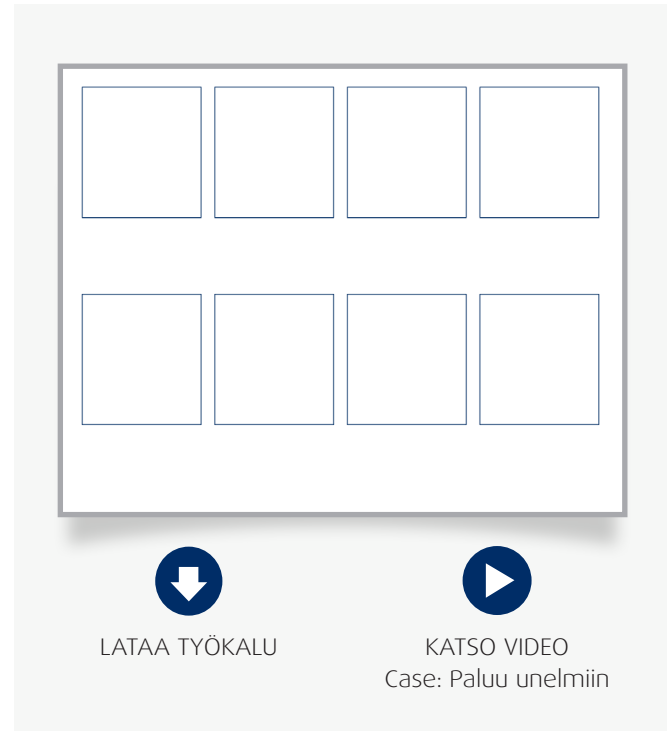
Stickdorn, M. (2012). This is service design thinking. Basics – Tools – Cases. BIS Publishers.

Tschimmel, K. (2012). Design Thinking as an effective Toolkit for Innovation. In: Proceedings of the XXIII ISPIM Conference: Action for Innovation: Innovating from Experience. Barcelona.



http://www.academia.edu/1906407/Design_Thinking_as_an_effective_Toolkit_for_Innovation

Vaahtojärvi, K. (2011). Palvelukonseptien arviointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknoliateollisuus. Teknoliateollisuus. Teknologiainfo Teknova Oy. 130-151.



Osallistuva budjetointi



“Palveluiden käyttäjät osallistu-
vat yhdessä paikallisten viran-
omaisten kanssa palvelun kehit-
tämiseen.”

Osallistuva budjetointi



Osallistuvassa budjetoinnissa palveluiden käyttäjät osallistuvat yhdessä paikallisten viranomaisten kanssa käyttämänsä palvelun kehittämiseen ja siihen kohdistettujen verovarojen suuntaamiseen esimerkiksi kirjaston tai nuorisopalvelujen kehittämisessä.

Kirjallisuutta

Jäppinen, T. (2013). Käyttäjädemokratia. Teoksessa Piipponen, S-L & Pekola-Sjöblom, M (toim.) Kuntademokratian ja johtamisen tila valtuustokaudella 2009-2012. ACTA nro 252. Suomen Kuntaliitto. 63-67.



Medborgarbudget i Sverige, Europa och världen.



Oikonen, H. (2013). Osallistuva budjetointi. Keskustakirjasto 2017.

Pihlaja, R. & Sandberg, S. (2012). Alueellista demokratiaa? Lähidemokratian toimintamallit Suomen kunnissa. Valtiovarainministeriön julkaisuja nro 27. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.



http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asia_kirjat/01_julkaisut/03_kunnat/20120917Alueellista_demokratiaa.pdf



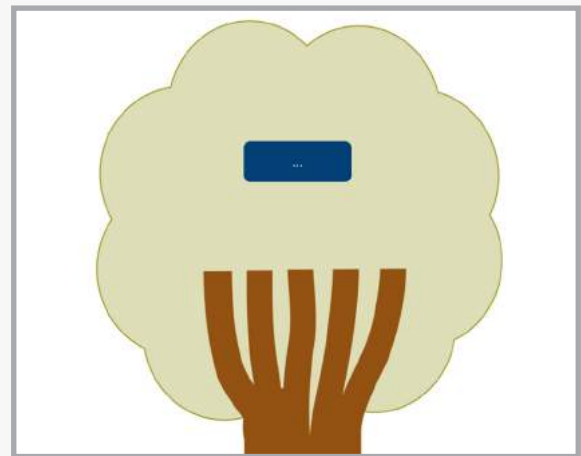
Sillanpää, L. (2013). Deliberating Service Delivery. Survey on the outcomes and challenges of participatory budgeting in the UK.

Lue lisää osallistuvasta budjetista



CASE:

Asiakaslähtöinen palvelukehittäminen Oulussa



LATAA TYÖKALU

Henkilökohtainen budjetointi



“Palveluihin käytettävän rahamäärän käyttö suunnitellaan henkilökohtaisesti kunnan työntekijän kanssa.”

Henkilökohtainen budjetointi



Henkilökohtaisessa budjetoinnissa jokaisella kuntalaisella on tietty palveluihin käytettävä rahasumma, jonka käyttö suunnitellaan henkilökohtaisesti kunnan tähän tehtävään osoittaman työntekijän kanssa. Tällä toimintamallilla pyritään saavuttamaan joustavia yksilöllisiä palveluratkaisuja ja välttämään tilannetta, jossa avun tarvitsija saa hänelle täysin sopimatonta palvelua.

Kirjallisuutta

Glendinning, C. (2008). Evaluation of the Individual Budgets Pilot Programme. Final Report. Ibsen. 47–62.

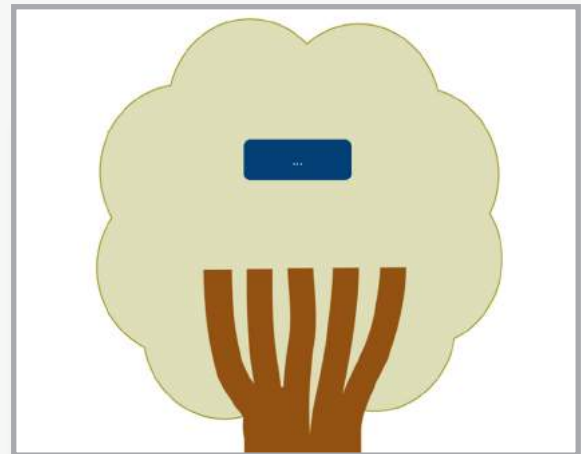


<http://www.york.ac.uk/inst/spru/pubs/pdf/IBSEN.pdf>

Jäppinen, T. (2013). Käyttäjädemokratia. Teoksessa Piipponen, S-L. & Pekola-Sjöblom, M. (toim.) Kuntademokratian ja johtamisen tila valtuustokaudella 2009-2012. ACTA nro 252. Suomen Kuntaliitto. 63-67.

CASE:

Lauttasaaren asiakaskeskeinen palveluverkko



LATAA TYÖKALU

Muita testausvaiheen menetelmiä



Tulospuu

Visuaalinen ja helppo tapa hahmottaa ja arvioida toimintaa.



LATAA TYÖKALU



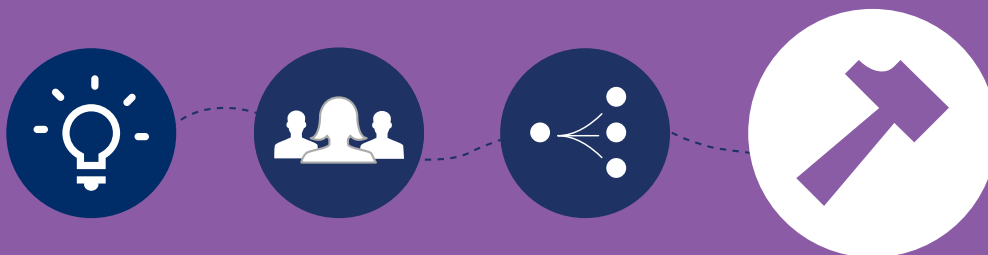
CASE: Mikkeli leikkii

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. 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 toimintakeskuksen, mikrotyöpajan ja Mikkelin kaupungin kanssa.



Toteutusvaihe

“Toteutusvaiheessa määritellään testausten pohjalta valittu toimiva malli lopulliseksi tuotteeksi tai palveluksi.”

Toteutusvaihe



Toteutusvaiheessa määritellään testausten pohjalta valittu toimiva malli lopulliseksi tuotteeksi tai palveluksi. Tässä yhteydessä laaditaan esimerkiksi liiketoimintasuunnitelma ja sitä täydentävä blueprint-kaavio, joka kertoo yksityiskohta yksityiskohdalta kuinka palvelu toteutetaan. Tässä vaiheessa laaditaan myös henkilöstön koulutussuunnitelma ja ohjeistus palvelun käyttöönottamiseksi. Palvelua parannetaan edelleen sen todellisten käyttökokemusten pohjalta.

Työkaluja ja menetelmiä

- Blueprint-kaavio
- Tarinankerronta
- Business model canvas
- Skenaariopohjainen suunnittelu

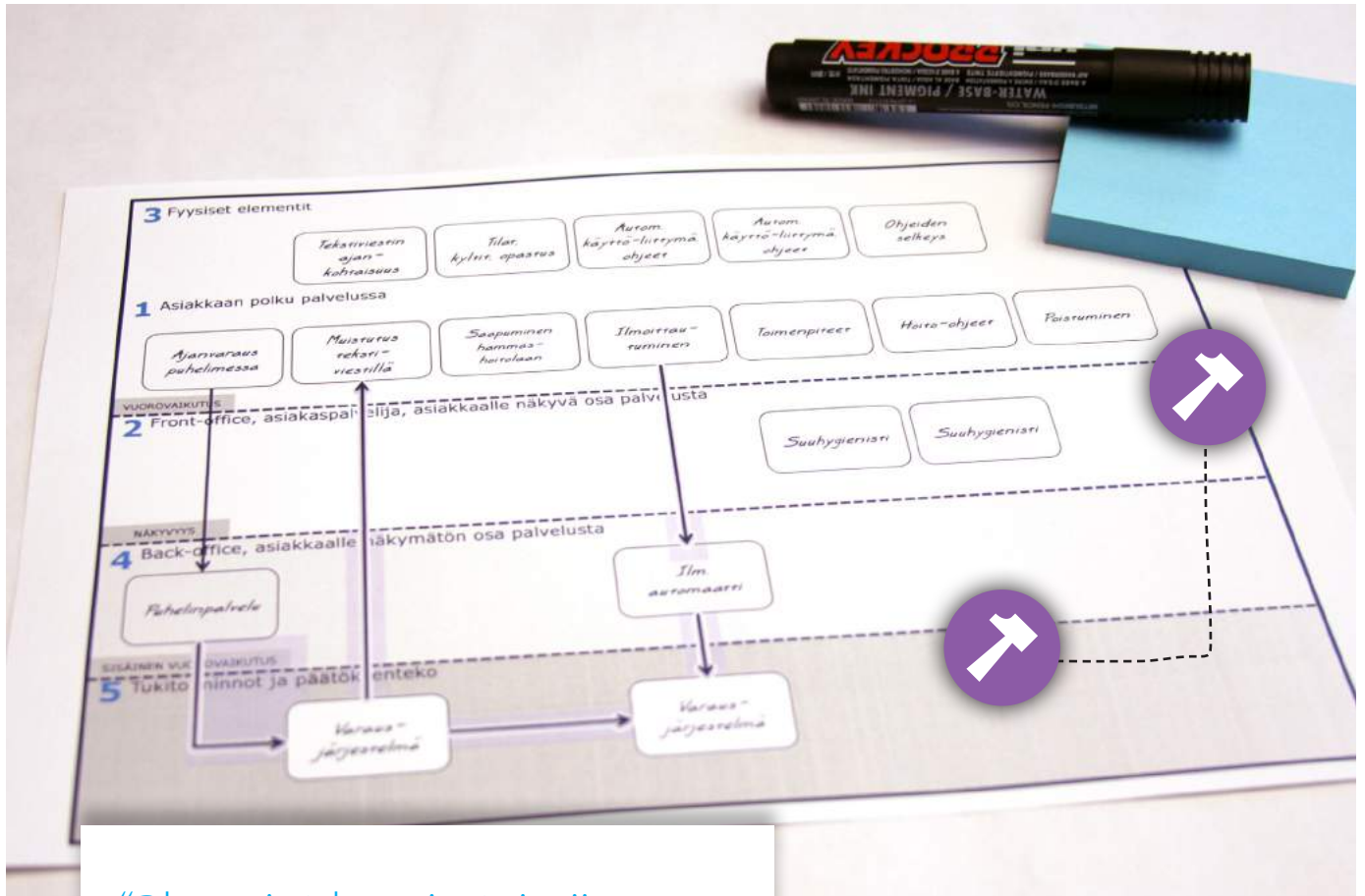
Kirjallisuutta

Stickdorn, M. (2012). This is service design thinking. Basics – Tools – Cases. BIS Publishers.

Tschimmel, K. (2012). Design Thinking as an effective Toolkit for Innovation. In: Proceedings of the XXIII ISPIIM Conference: Action for Innovation: Innovating from Experience. Barcelona.

Vaahtojärvi, K. (2011). Palvelukonseptien arviointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologia-teollisuus. Teknologiateollisuus. Teknologainfo Teknova Oy. 130-151.

Blueprint-kaavio



“Blueprint-kaavio toimii suunnittelun perustana sekä toteutuksen ohjeena ja tukena.”

Blueprint-kaavio



Blueprint-kaavio mahdollistaa palvelun visuaalisen kuvaamisen asiakkaan näkökulmasta sekä palvelun tuottajan ja muiden toimijoiden näkökulmasta. Usein tässä yhteydessä asiakkaan näkökulmaa palveluun ja sen kontaktipisteisiin kuvataan etuhuoneena ja palvelun tuottajan toimenpiteitä asiakkaalle näkymättömänä takahuoneena. Blueprint-kaavio laaditaan yleensä työpajassa suunnitteluprosessin alussa yhdessä eri toimijoiden kanssa.

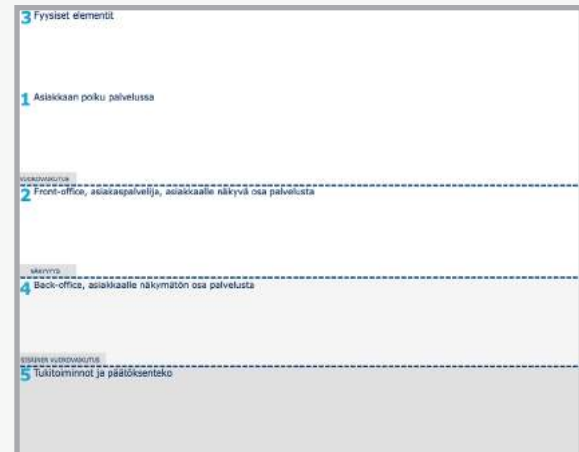
Blueprint auttaa palvelujen uudistamisessa ja uudelleen määrittelyssä. Blueprintin avulla voidaan tunnistaa asiakkaan kannalta palvelutuotannon kriittisimmät alueet ja sen päällekkäisyydet.

Kirjallisuutta

Stickdorn, M. (2012). This is service design thinking. Basics – Tools – Cases. BIS Publishers.

Vaahtojärvi, K. (2011). Palvelukonseptien arviointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologia-teollisuus. Teknologiainfo Teknova Oy. 130-151.

Lue lisää Blueprint-kaaviosta



LATAA TYÖKALU



KATSO VIDEO

Case: Tauno ja Lepolan hoivakodin päivätoiminta



KATSO VIDEO

Case: Matti ja Paluu unelmiin



KATSO VIDEO

Case: Sylvi ja Yhteis-päivystys

Tarinankerronta



“Tarinan kautta voidaan kuvata tarkasti palvelukonseptia, palveluprosessia ja liiketoimintaperiaatteita.”

Tarinankerronta



Tarinankerronnan (storytelling) avulla voidaan jakaa näkemyksiä uusista palvelukonsepteista. Tarinankerronta toteutetaan usein yhdessä käyttäjäprofiilien laadinnan kanssa kuvaamaan käyttäjäkokemuksia palvelujen tuottajille. Kerronta mahdollistaa idean kuvaamisen yksityiskohtaisti tosielämän tilanteessa.

Tarinan kautta voidaan kuvata tarkasti palvelukonseptia, palveluprosessia ja liiketoimintaperiaatteita.

Tarinankerronta toimii suunnitteluprosessin tukena ja sen yhteisenä kielenä erityisesti monitieteellisissä ja poikkipohjallisissa suunnitteluprosesseissa.

Kirjallisuutta

Miettinen, S. (2009). Designing Services with Innovative Methods. In: Miettinen S, Koivisto J (eds) Designing Services with Innovative Methods. University of Art and Design. Otava Book Printing Ltd, Keuruu, 10-25.

Stickdorn, M. (2012). This is service design thinking. Basics – Tools – Cases. BIS Publishers.

Tschimmel, K. (2012). Design Thinking as an effective Toolkit for Innovation. In: Proceedings of the XXIII ISPIIM Conference: Action for Innovation: Innovating from Experience. Barcelona.



http://www.academia.edu/1906407/Design_Thinking_as_an_effective_Toolkit_for_Innovation

Vaahojärvi, K. (2011). Palvelukonseptien arviointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiateollisuus. Teknologiateollisuus. Teknologiaiinfo Teknova Oy. 130-151.

Business model canvas, liiketoimintamalli



“Business model canvaksen avulla kirkastetaan organisaation ydintavoitteet, vahvuudet, heikkoudet ja ensisijaiset toimet.”

Business model canvas, liiketoimintamalli



Business model canvas on visuaalinen työkalu liiketoimintamallin kuvaamiseen, analysointiin ja suunnitteluun. Canvas on jaettu yhdeksään osaan, jotka voidaan täyttää yhdessä työpajassa.

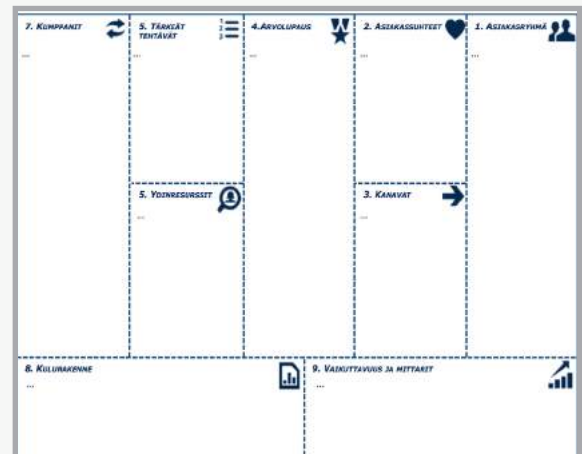
Business model canvaksen avulla kirkastetaan organisaation ydintavoitteet, vahvuudet, heikkoudet ja ensisijaiset toimet. Julkisen sektorin organisaatiot voivat käyttää sitä työkaluna asiakaslähtöisyyteen.

Kirjallisuutta

Osterwalder, A. & Pigneur, Y. (2010). Business Model Generation. A Handbook for Visionaries, Game Changers, and Challengers. John Wiley & Sons, Inc.

Stickdorn, M. (2012). This is service design thinking. Basics – Tools – Cases. BIS Publishers.

CASE:
Asiakaslähtöinen palvelukehittäminen
Oulussa



LATAA TYÖKALU

Skenaariopohjainen suunnittelu



“Skenaariopohjainen suunnittelu perustuu taustatutkimuksen analysointiin, kontekstikartoitukseen ja kenttätööhön.”

Skenaariopohjainen suunnittelu



Skenaariopohjainen suunnittelu (Design scenarios) ovat tarinoita tulevaisuuden palveluista. Skenaariotyön tavoitteena on visualisoida vaihtoehtoisia palvelukonsepteja palveluntuottajia varten. Skenaariot perustuvat taustatutkimuksen analysointiin, kontekstikartoitukseen ja kenttätyöhön. Ne voidaan visualisoida usein eri menetelmin kuten multimedia, kuvakäsikirjoitukset, tarinat ja kuvat.

Skenaariot ovat hyödyllinen työkalu palvelujen testausvaiheen käyttäjälähtöisten tarinoiden visualisoinnissa.

Kirjallisuutta

Design Council (2012). Design methods for developing services. An introduction to service design and a selection of service design tools. Technology Strategy Board.

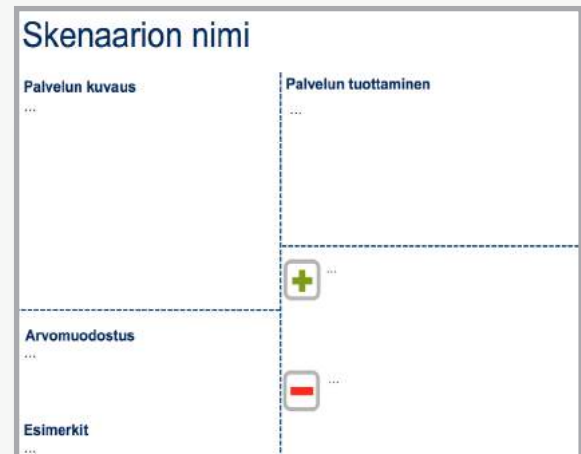
Miettinen, S. (2009). Service designer's methods. In: Miettinen, S. & Koivisto, M. (eds) Designing Services with Innovative Methods. University of Art and Design. Otava Book Printing Ltd, Keuruu, 60-77.

Miettinen, S. (2011). Palvelumuotoilu - yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiateollisuus. Teknologiateollisuus. Teknologian info Teknova Oy. 20-41.

Stickdorn, M. (2012). This is service design thinking. Basics – Tools – Cases. BIS Publishers.

CASE:

Asiakaslähtöinen palvelukehittäminen Oulussa



LATAA TYÖKALU



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.

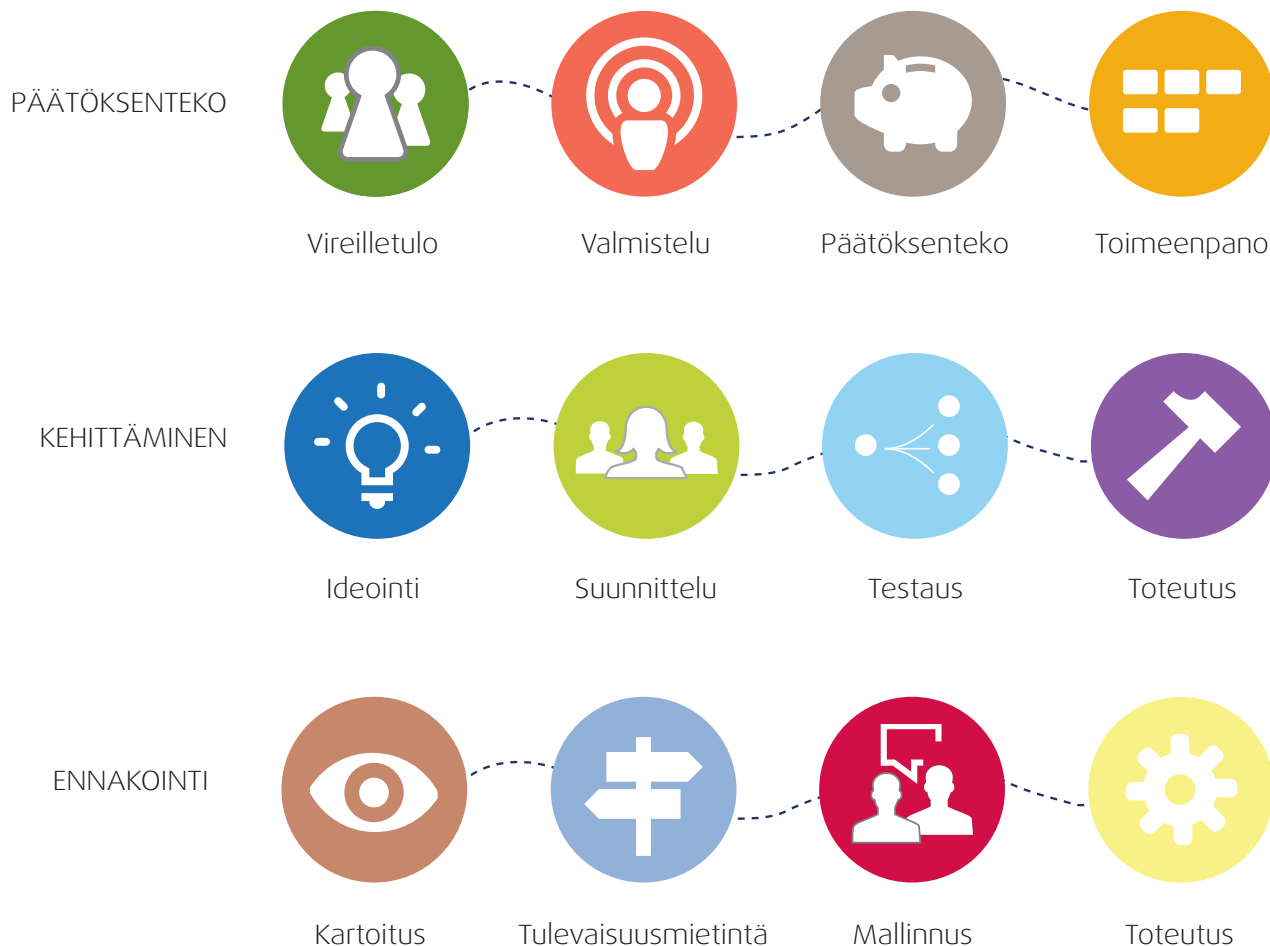
Palvelumuotoilulle tyypillinen visualisointi ja havainnollistaminen kuvasi neutraalisti kuinka asiakkaalla kului enemmän aikaa lupaprosessiin kaupungin monen eri viraston kanssa kuin itse tapahtuman järjestämiseen. Osallistavat työmenetelmät auttoivat myös asiakasta aiemmin itsenäisesti palvelleita virastoja 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 myöntämät 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 Kaupparikamarin ja Helsingin kaupungin kanssa.

Käyttäjälähtöisyyden hyödyt

Palvelumuotoilun työkalut ovat monikäyttöisiä, eikä niiden käyttö rajoitu vain oppaassa esiteltyihin vaiheisiin. Päätöksenteon ja kehittämisen lisäksi työkaluja voidaan soveltaa myös ennakoinnin neljässä eri vaiheessa.



Käyttäjälähtöisyyden hyödyt

Taloustieteen näkökulmasta käyttäjälähtöisyyden mukanaan tuomat poikkisektoraaliset prosessit uudistavat palvelutuotantoa ja tuovat kunnille uutta kilpailukykyä. Tämä kilpailukyky näkyy muun muassa nykyistä nopeampana reaktiokykynä kuntalaisten tarpeisiin sekä tuottavuuden ja laadun paranemisena. Palvelumuotoilun menetelmät mahdollistavat sukeluksen kuntalaisten tulevaisuuden tarpeisiin, jotka voivat palveluja tuoteparannusten lisäksi tuottaa myös organisaatiotason innovaatioita.

Demokratian näkökulmasta kuntalaisten osallistumisen lisääminen ja vaikutusmahdollisuuksien parantaminen ovat keinoja palauttaa kansalaisten luottamus poliittiseen ja hallinnolliseen toimintaan ja tehdä päätöksenteosta ja tuotetuista palveluista enemmän kuntalaisten tarpeita vastaavia. Henkilöstön näkökulmasta käyttäjälähtöisyys jakaa palvelujen suunnittelu- vastuuta ja lisää työtyytyväisyyttä.

Palvelumuotoilun vuorovaikutteiset menetelmät voivat holistisuutensa vuoksi tarjota uusia yhteistoiminnallisia ratkaisuja myös yhteiskunnan ilkeisiin sosiaalisiin ongelmiin. Vuorovaikutteisen oppimisen kautta kuntaorganisaatio saattaa myös kyseenalais- taa ja muuttaa vallitsevia normejaan; muotoilla kunnan palvelujärjestelmälle uuden mallin ja siirtää tämän toimintamallin käyttöön.

Käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta useine vaihei- neen voi tarjota uudenlaisen keskusteluareenan polii-

tikkojen, viranhaltijoiden ja kansalaisten välille. Tällä areenalla palvelujen käyttäjät voivat ilmaista omat palvelutarpeensa proaktiivisesti jo palvelujen suun- nitteluvaiheessa ja toimia muutosjohtajina palvelujen kehittämisvaiheessa yhdessä päätöksiä tekevien poliitikkojen, niitä valmistelevien viranhaltijoiden ja asiakasrajapinnassa työskentelevien työntekijöiden rinnalla.

Kirjallisuutta

Jäppinen, T. (2013) Käyttäjädemokratia. Teoksessa Piippo- nen, S-L. & Pekola-Sjöblom, M. (toim.) Kuntademokratia ja johtaminen valtuustokaudella 2009–2013. Suomen Kunta- liitto.