



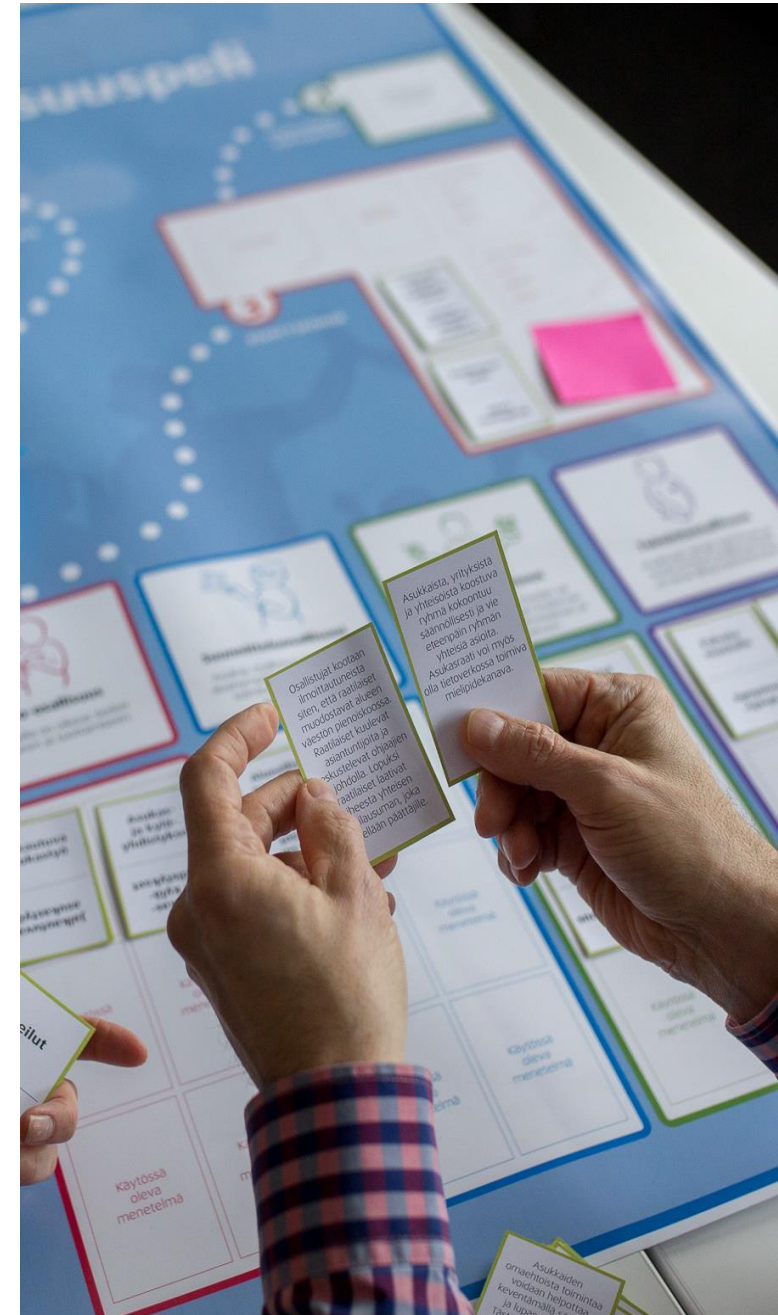
Osallisuuden palvelupolku kunnille

Päivi Kurikka
@paivikurikka1

13.3.2019

Osallisuuden palvelupolku kunnille - miksi ja miten?

- Kuntien tarve osallisuustyön tukemiseen on ilmeinen
- Kunnista reilulla 70% ei ole olemassa minkäänlaista osallisuussuunnitelmaa tai -ohjelmaa
- Resurssit ja osaaminen ongelmana
- Kuntaliitto tilasi palvelumuotoilijaopiskelijoilta palvelun: Miten laaditaan osallisuussuunnitelma osallistaen eri tekijöitä?
- Seuraavassa esitellään kolme ratkaisua palveluksi: Core RED, Case Osallisuussuunnitelma ja Case Kuntaliitto: kuntien osallisuussuunnitelmat



Code RED

JULKISTEN PALVELUIDEN MUOTOILU –OPINTOKOKONAISUUS KEVÄT 2019
RYHMÄ CODE RED: Maija, Marjaana, Samuli, Sanna ja Tuuli

- Työn tilaaja: Suomen Kuntaliitto
- Loppuasiakas (palvelun hyödyntäjä): Kuntien viranhaltijajohto
- Kehitettävä palvelu(toiminta): Miten laaditaan osallisuussuunnitelma osallistaen eri tekijöitä?
 - Vaiheet, toimijoiden osallistaminen, roolit, päätös
- Casen onnistumiskriteeri lyhyellä aikavälillä:
 - Kuvaus osallisuussuunnitelman prosessista

- Toteutus

Haastattelut: Hanko, Kotka, Mikkeli

Haastateltiin sekä suunnitelman tehneitä, suunnitelman laatimista aloittelevia ja niitä jotka eivät olleet suunnitelmaa edes suunnitelleet

Internetistä löytyvät osallisuussuunnitelmat ja niiden laatimisprosessi (Siunsote)

- Ymmärryksen perusteella muodostettiin kokonaiskuva asiakkaasta ja osallisuussuunnitelmaan liittyvistä kipukohdista

Asiakkaan näkökulma

- 1. Kukaan ei tee aloitetta
 - Ei tiedetä suunnitelmista (että voi tehdä)
 - Ei seurata omaa toimialaa/maailman menoa
 - Ei ole aikaa keskittyä muuta kuin ydintekemiseen
- 2. Suunnitelman rakentaminen tuntuu isolta
 - **Vaikea päästä alkuun**
 - Ei ole osaamista / prosesseja
- 3. Organisaatio ei näe osallistamista hyödylliseksi
 - Hankaloittaa asioita /menee enemmän aikaa
 - Prosessit monimutkaistuvat
 - Ei uskota, että tulisi parempia ratkaisuja osallistamalla
 - Ideoita tulee liikaa, ei ehditä käsitellä
- 4. Organisaatio ei näe suunnitelmaa tärkeäksi
 - Ei nähdä osallistamista hyödylliseksi

**Kuinka voisimme auttaa
suunnitelman tekijää
pääsemään alkuun?**

- Kuntaliiton sivuilta helposti löytyvä sivu, jolla palvelun perustiedot ja linkki Trello-verkkopalveluun, jossa valmiina projektinhallintaa varten luotu taulupohja
- Taulun “laudoille” tuodaan eri muotoista materiaalia projektin vaiheen mukaan
- Esimerkkeinä mm.
 - Materiaalipankki (esim. esityksiä, joissa myydään osallistamisen hyödyt mahdollisesti vastahankaisille yhteistyökumppaneille)
 - Q&A (yleisimmistä hankalista kysymyksiä)
 - “Keissikirjasto” johon on koottu valmiiksi jo olemassaolevia osallisuussuunnitelmia (kokoa S, M & L) ja niiden syntyprosesseja, mahdolliset yhteystiedot näihin kuntiin
 - tietoa osallisuuden mentorointitoiminnasta
 - visuaalista materiaalia, infografiikkaa tai postereita
 - palvelumuotoilusta tuttuja fasilitointimenetelmiä
 - Trello-tilauspohja nykytoiminnan kuvaukseen ja uusien ideoiden käsittelyyn
- Tehtävistä valittavissa myös Light-version mukaiset tehtävät, mikäli resursseja vähän

Osallisuus-Trello

Aikuun osallistamisessa

- Henkilökohtainen
- Yksityinen
- Jaa
- Näytä valikko

Ideasammio

- Aloita tästä: miten käytät minua
- Materialipankki
- Keissikirjasto + yhteyshenkilöt
- Kuntaliiton osallisuuden mentorit
- Keskusteluryhmät
- Light
- Tee ainakin tämä light-versio osallisuussuunnitelmasta
- Q&A
- + Lisää toinen kortti

Valmistaudu ja viesti

- Viestinnän osaamisen hyödyntäminen
- Infograafeja ja postereita
- 2 diaa osallisuuden perustelemiseksi
- Muiden ideoiden vertailu ja omalle kunnalle sopivuuden arviointi
- Osallistujilta koitettäväksi oman toimialan pienet ideat mukaan
- + Lisää toinen kortti

Esittele ja motivoi

- Mietelmä
- Tunnelmakartoitus
- Mietelmä
- Motivointiharjoitus
- Mietelmä
- Tutkimusseinä
- Light
- Nykytilan kartoitus
- Visuaalinen esitys
- + Lisää toinen kortti

Tuumasta toimeen

- Lisää ideoita pienryhmissä
- Mietelmä
- Kuusi ajatteluhaitua
- Mietelmä
- 5 kertaa miksi
- Mietelmä
- Avoroti
- Light
- Priorisointi
- Mietelmä
- Pikäänestys
- + Lisää toinen kortti

Osallisuussuunnitelma 1.0

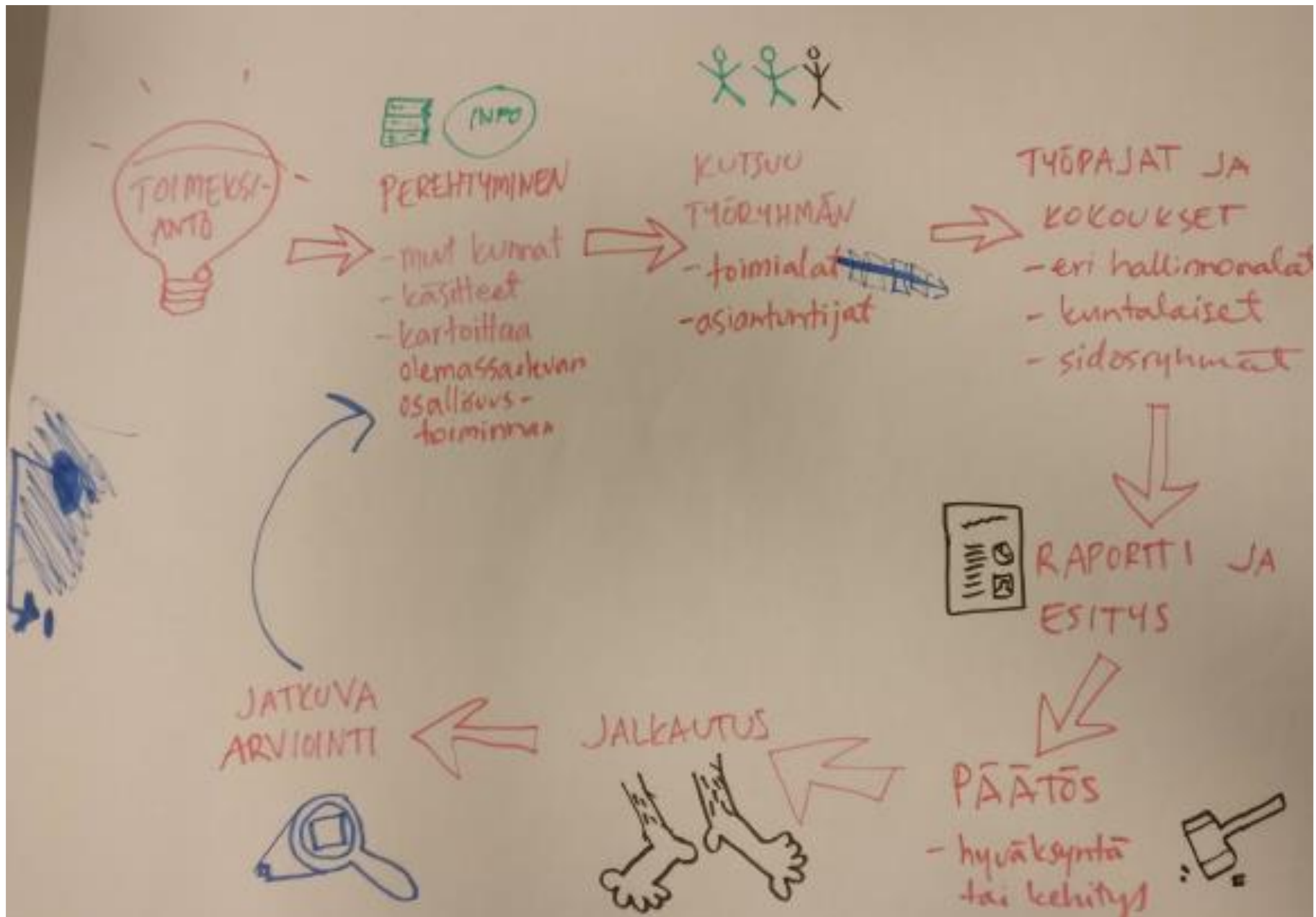
- + Lisää toinen luettelo
- Osallisuussuunnitelman runko
- Mietelmä
- Luonnostelu
- + Lisää toinen kortti

Case Osallisuussuunnitelma



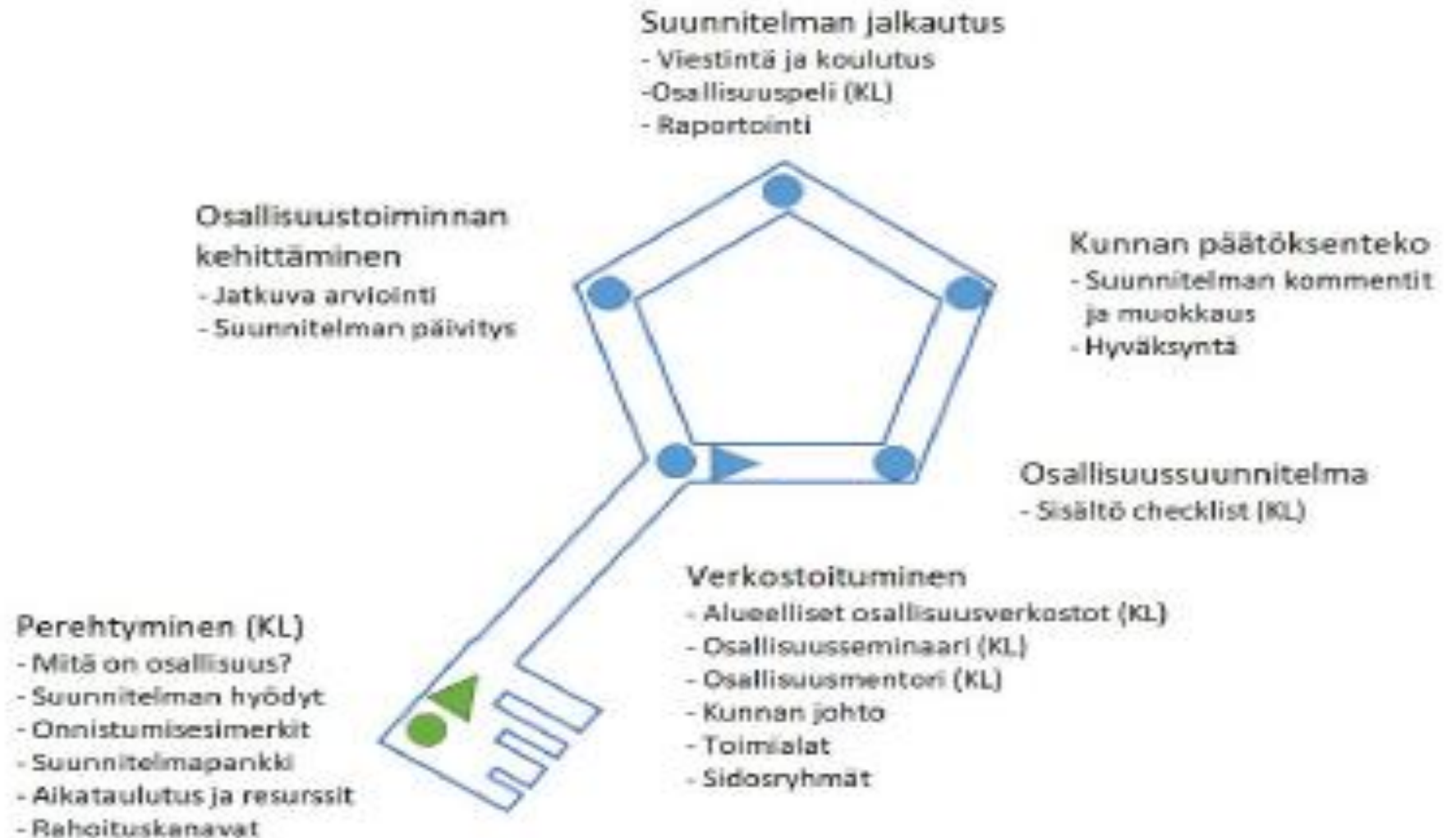
Ryhmä "Biologit"

Nykytilanne: palvelupolku



- Tutustuimme olemassa oleviin osallisuussuunnitelmiin (Helsinki, Espoo, Lappeenranta, Turku, Hollola, Rovaniemi, Tampere, Oulu, Jyväskylä)
- Asiakasymmärrystä kerrytettiin asiakashaastattelulla. Haastattelimme puhelimitse Tampereen ja Varkauden osallisuussuunnitelmasta vastaavat työntekijät (3 henkilöä).

Osallisuusavain: työkalu osallisuuden suunnitelmalliseen kehittämiseen kunnissa



Alueelliset työpajat

Kuntaliiton koordinoimat, alueelliset osallisuustyöpajat:

- Pohjois-, Itä-, Länsi- ja Etelä-Suomelle
- Kutsutaan paikalle kuntien johtoa ja toimialajohtajia kunnista, joissa osallisuussuunnitelmaa ei ole tehty
- Puhujat alueen kunnista, joissa suunnitelma jo tehty
- Ryhmytyminen profiileittain; kunnan koko tms. yhdistävä tekijä
- Osallisuussuunnitelma-keskustelua ryhmissä, kuntaliiton työntekijä(t) sekä suunnitelman tehneiden kuntien edustajat kiertävät ryhmissä
- Työpajan jälkeen mahdollinen alueellisen verkostotyön systematisointi
- Matalakynnyksisyys!

Checklist

- Luodaan osallisuussuunnitelman laatijoille valmis checklist, mistä suunnitelman laatija voi tarkistaa, mitkä asiat ainakin tulisi sisällyttää suunnitelmaan.

- Esimerkki:

- tavoitteet ja mittarit
- keinot
- suunnittelun, valmistelun, toteutuksen ja arvioinnin aikataulu
- organisointi ja vastuut (mm. ohjelmapäällikkö, ohjausryhmä, viestintä, kaupungin työntekijöistä koostuva osallisuusasiantuntijaverkosto jne)
- resurssit, kustannukset ja rahoitus
- seuranta ja raportointi (mm. kokouskäytännöt ja dokumentaatio)
- sidosryhmäyhteistyö
- riskit ja riskien hallinta

- Kuntaliitto järjestää osallisuusidea/osallisuusinnovaatio-kilpailun vuosittain
- Kunnat saavat ehdottaa kunnassa käyttöön otettuja osallisuutta edistäviä ideoita/innovaatioita kilpailuun
- Kyse ei ole osallisuussuunnitelmakilpailusta vaan tarkoitus on nimenomaan kerätä pienempiä ideoita/innovaatioita, joita kunnissa on kehitetty/otettu käyttöön
- Kilpailun tarkoituksena on
 - saada hyvät ideat kiertoon
 - rohkaista kuntia kehittämään uusia osallisuuden muotoja ja madaltaa kynnystä osallisuuden edistämiseen
 - innostaa kuntia huomioimaan osallisuusasioita ja saada niitä kiinnostumaan osallisuussuunnitelman laatimisesta

Case Kuntaliitto: kuntien osallisuus- suunnitelmat



Kati Rinne

Jenni Tyry

Jenni Hirsikoski

Annina Qvist

Maarit Vartama

Aineiston keruu ja benchmarkkaus

- Kuntaliiton edustajan haastattelu
- Kuntaliiton tuottaman osallisuussuunnitelmakyselyn aineisto
- Kuntien nettisivujen analysointi osallisuuden näkökulmasta
- Kuntien tai kuntalaisten ylläpitämät Facebook-sivut
- Haastatteluaineistot: Kuntaliitto, Kotka, Hanko, Varkaus, Tampere
- Helsingin osallisuusmalli: ryhmässä kokemusasiantuntijuutta

Puumala osallistaa Facebookissa



Puumala - Salmaan kaunein
January 14 at 3:52 PM · 🌐

Lapsiystävällisestä Puumalasta puuttuu lasten... ko!
Jos olet samaa mieltä ja sinulla on hyviä ideoita, toteuttaa niitä, tulehan nuorisotalolle ke 23.1. kello... teen ei ole ylä- eikä alaikärajaa. Kahvia, teetä ja mehua tarjolla. Terv. nuoriso- ja liikuntapalvelut, matkailu- ja kulttuuripalvelut



KUTSU
kaikille lasten ja nuorten kanssa toimiville,
lapsille ja nuorille toimintaa järjestäville
ja muille asiasta kiinnostuneille

Oivalluksia

- Päätäjien ja virkamiesjohdon rooli olennainen
 - päätös osallisuuteen panostamisesta
- Resurssit, aika ja vastuuhenkilöt oltava olemassa
 - mahdollisuus sitoutua
- Sparrauksen ja tuen tarve
 - varmuus osaamisesta
- Osallisuuden edistäminen kulkee käsi kädessä **viestinnän** ja **brändityön** kanssa
 - Viestinnän merkitys ja tärkeys
- Osallistamisen tavat tunnistamatta
 - osallistamista tehdään ilman ylätason strategista suunnitelmaa



5 X Miksi

- Kunnat eivät ole tehneet omaa osallisuussuunnitelmaa.
- **Miksi näin on käynyt?** Osallistaminen on uudenlainen toimintatapa ja suositus, jota ei ole välttämättä aikaisemmin kunnissa tehty tai pohdittu.
- **Miksi näin on käynyt?** Viranhaltijoilla ei ole osaamista viedä asiaa eteenpäin. Henkilöstön osaamista ei ole päivitetty.
- **Miksi näin on käynyt? Ei ylimääräistä resurssia uudenslaisiin toimintoihin tai kehittämiseen.**
- **Miksi näin on käynyt?** Päättäjät eivät ole halunneet kohdentaa budjettia ja resursseja osallistamisen kehittämiseen.
- **Miksi näin on käynyt?** Ei nähdä osallistamisen hyötyjä/tärkeyttä tai miksi osallistamiseen kannattaisi panostaa tai priorisoida.

Tunnistettuja haasteita

- **MOTIVOINTI:** Miten voisimme löytää tekijöitä, jotka motivoivat kuntia tekemään osallisuussuunnitelman? Miten voisimme konkreettisin esimerkein osoittaa osallisuussuunnitelman tekemisen hyödyt ja että kuntalaisten osallistaminen on kunnan toiminnan kannalta kannattavaa ja hyödyllistä?
- **NYKYTILA:** Miten voisimme auttaa kuntia tunnistamaan olemassa olevat osallisuuden tavat kunnassa ja valjastamaan nämä kunnan kehittämiseen?
- **MAHDOLLISUUDET JA SITOUTUMINEN:** Miten voisimme varmistaa, että kunnat tekevät ja ottavat osallisuussuunnitelman käyttöön? Miten voisimme saada kuntapäätäjät ohjaamaan resursseja osallisuustoiminnan kehittämiseen?
- **TUKI JA SPARRAUS:** Miten voisimme tukea kuntia osallisuussuunnitelman laatimisessa? Miten voisimme tehdä sellaisen prosessiohjeen, joka sopii erilaisiin kuntakonteksteihin?
- **TIETOISUUS:** Miten voisimme saada kuntalaiset/asiakkaat vaatimaan uusia osallistumisen väyliä tai ylipäätään osallistumaan?

Osallisuuskummi OSKU sparrailuavuksi osallisuussuunnitelmaan

- Kuntaliiton ryhmäsparraus osallisuussuunnitelman tekemiseen
 - Aikataulu ja prosessit: Osallisuussuunnitelman vuosikello muistuttaa ja näyttää etenemisen
 - Vuosikello auttaa hahmottamaan sparrausten ajat ja aikataulut.
- Osallisuuskummitoiminta = työntekijäresurssi, jota kunnat voivat hyödyntää suunnitelman laatimisessa.
- Kunta-TV:n kautta säännölliset webinaarit/sparraukset
 - Ohjataan vaihe vaiheelta suunnitelman tekoprosessin läpiviemisessä.
 - Webinaarit itsessään osallistavia ja näihin voi liittyä ennakotehtäviä.
- Osallisuuskummi toimii kuntien “projektijohtajana” suunnitelman laatimisessa.



Sparrausryhmä osallistujille (esim. Teams) webinaarien tueksi
voit kysyä OSKU:lta tai osallistujilta.

Osallisuuskummi OSKU:n kampanja kunnille

- “Osallisuus kunnissa – OSKU auttaa!” -kampanjan avulla herätetään kiinnostus ja tarve. Kampanja tuo esille osallisuussuunnitelman tekemisen hyödyt.
- Kunnat ilmoittautuvat mukaan kummitoimintaan sparrattaviksi.
- Kohderyhmänä 70 % kunnista, joilla ei ollut aikaisemmin tehdyn kyselyn mukaan osallisuussuunnitelmaa.
- Mahdollinen nykytilanne olisi hyvä selvittää esimerkiksi uudella kyselyllä, jotta kohderyhmä markkinoinnille olisi oikea.
- Prosessiin tulee sitoutua vuodeksi, jonka aikana saadaan osallistaminen alkuun.

