



# Aktiivinen kuntalainen - palvelumuotoilun työkalut osallisuuden kehittämisessä?

Satu Miettinen, taiteen tohtori, taideteollisen muotoilun professori  
Lapin yliopisto



# Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilun avulla voidaan nopeuttaa uusien tuotteiden ja palveluiden kehitysprosessia sekä kehittää tuotteita ja palveluja, jotka vastaavat paremmin asiakkaiden tarpeita.



# Case: Ikääntyneet

**Kaikki yhden - yksi kaikkien puolesta  
Kun yhteisöllisyydestä tuli palvelutalon voimavara**

- Lapin ikäihmisten hyvinvoinnin ja kotona asumisen tukeminen palvelumuotoilun keinoin
- Enontekiön kunnan ja Lapin yliopiston hanketiimin yhteistyössä toteuttama
- Unohdettu asiakas: peruspalvelut eivät tavoita sivukylillä asuvia
- Palvelutuottajat, 3.sektorin toimijat ja ikäihmiset osallistuivat projekteihin yhdessä: yhteiskehittämisen menetelminä mm. yhteiset keskustelut, tarinat, muunneltu Lego Serious Play-menetelmä..
- Enontekiöllä kehitettiin kolmen kunnan yhteistä kirjastoautoa peruspalveluiden tarjoajana

## Tulokset

- Uusi kirjastoauto tulossa, erikseen suunniteltu paikka matkustavalle palveluntarjoajalle
- Suunnitelmat tietona Enontekiön kunnalla
- Yhteisön voimaantuminen
- Ikäihmisen mahdollisuus asua pidempään kotikylässään

*"Asukkaiden, henkilökunnan, omaisten, kunnan ja vapaaehtoistoimijoiden rooli on yhdenvertainen yhteisön toiminnan ylläpitämisessä ja kehittämisessä. Me-hengellä ja yhteiskehittämisen työkaluilla voidaan tuottaa toimivia ratkaisuja. "*

*Jouni Piekkari, Ikäehyt-hankkeen koordinaattori, Lapin yliopisto*





- **Palvelumuotoilu on strategisen johtamisen väline.**



### **Muotoilu tuo uusia sisältöjä, työkaluja ja osaamista johtamiseen**

- Palvelukulttuurin muutosten tukena, uusien toimintatapojen kehittämisessä, toimintatapoihin sitoutumisessa ja päätöksenteon apuvälineenä (konkretisointi)
  - Muotoilun menetelmät palvelujen uudistamisessa: tuotantolähtöisyydestä kohti asiakasymmärrystä (käyttäjälähtöinen ajattelu)
  - *Muotoiluajattelu* nouseva trendi julkisen sektorin innovaatiotoiminnassa
- > kansainvälinen ilmiö

### **Muotoiluajattelu on keskeinen osa uutta johtamista**

- *"Muotoiluajattelu on ratkaisukeskeistä toimintaa, jossa hyödynnetään monialaista asiantuntijuutta luovien, visuaalisten ja konkretisoivien menetelmien avulla"*
- Muotoiluajattelu toimii kunnan tai kaupungin uuden sisällön tuottamisen, ennakoinnin ja kehittämistyön välineenä

### **Muutosjohtajuus & muotoilu**

- Palvelumuotoilu osana päätöksentekoprosessia
- Uudet ideat tulevat käyttöön päättäjien ollessa mukana kehittämisprosessissa
- Muutokset voidaan toteuttaa:

A) ylhäältä alaspäin (hallinnollinen) - palvelutuotannon tehostaminen

B) Alhaalta ylöspäin (asiakkaan kanssa) - palveluiden laadun parantaminen / uudet palvelut

***Yhteissuunnittelulla kohti onnistuneempia radikaaleja uudistuksia!***



## Case SNOOK

**Snook** – brittiläinen yritys toimii yhdessä ministeriön, yritysten ja paikallisen valtuuston kanssa kymmenissä hankkeissa kehittäen julkisia palveluja. Yrityksen ajatuksena on jalkauttaa julkisen hallinnon ja päättäjien edustajat mukaan kehittämistoimintaan yhdessä kuntalaisten kanssa. Kuntalaiset osallistuvat myös palveluiden tuottamiseen ja toteuttamiseen - he ovat tärkeä resurssi kunnan palveluiden tuottamisessa.

[http://wearesnook.com/snook/?page\\_id=23](http://wearesnook.com/snook/?page_id=23)

*Iso-Britanniassa erityisesti Design Council tekee paljon yhteistyötä julkisen sektorin kanssa muotoilun edistämiseksi*

### THIS IS WHO WE'VE SNOOKED AND HOW WE DID IT.



#### GOVERNMENT

[Post 16 Learner Journey](#)

Themes: Government | Education | Scotland | Policy | Youths



#### PUBLIC SERVICES

[Craigroyston Total Place](#)

Themes: Prevention | Families | Children | Services | Community



#### SNOOK VENTURE

[MyPolice](#)

Themes: Data | Digital | Feedback | Local | Engagement



#### CULTURAL ORGANISATIONS

[Edinburgh Festivals](#)

Themes: Culture | Service Design | Methods | Embedding | Process



- **Käyttäjätieton avulla luodaan uusia mahdollisuuksia arvon luontiin.**



# Käyttäjien osallisuus

Palvelujen käyttäjät osallistava innovaatiotoiminta antaa uusia mahdollisuuksia kuntapalvelujen ja demokratian kehittämiseen. Käyttäjälähtöisten kehittämismenetelmien avulla voidaan lisätä kuntalaisten tyytyväisyyttä tunnistamalla heidän tarpeitaan ja tuottamalla palveluita heidän kannaltaan sujuvina palvelupolkuina. Palveluhenkilöstön näkökulmasta käyttäjälähtöisyys jakaa palvelujen suunnitteluvastuuta ja lisää työtyytyväisyyttä.





# Radikaalit muutokset

Käyttäjälähtöiset palvelut voivat johtaa myös vähäisten palvelu- ja tuoteparannusten sijasta kunnan koko palvelutuotannon radikaaleihin muutoksiin. Palvelumuotoilun menetelmillä on tulevaisuudessa kova kysyntä julkisella sektorilla.



# Tavoitteena tuottaa ratkaisuja

- Palvelumuotoilun menetelmien soveltamiseen julkisten palveluiden kehittämisessä, uusien palveluinnovaatioiden hyödyntämisessä, palvelujohtamisessa ja päätöksen teossa
- Kuntalaisen rooliin palvelujen tuottamisessa
- Palveluiden yhdessätuottamista tukevien liikkuvien ja monikanavaisten palveluratkaisujen tuottamiseen



# Kuntalainen tuottamassa palveluja (co-production of services)

- Tutkitaan sosiaali- ja terveystalvveluja yhteisöllisen tuottamisen (co-production of services) ja avoimen suunnittelun (open design) ideaa toteuttaen
- Muotoiluperaiaatteita sovelletaan uudenlaisten palveluiden kokonaisratkaisujen työstämisessä kunnan haja-asutusalueella.
- Kansalais- ja käyttäjäohjautuvaan palvelukokonaisuuksien ja –polkujen kehittämiseen kuntalaisten osallisuuteen rakentuvan yhteissuunnittelun periaattein
- Aktiivisten ja eri palveluita käyttäneiden kokeneiden kuntalaisten/asiakkaiden kokemustiedon tavoitteellinen hyödyntäminen palvelumuotoilun kansatutkijoina.



**Muotoilu globaalina, nopeasti muuttavana ja muuntautuvana alueena:**

**Euroopan komissio - Muotoilulähtöistä innovointia koskeva toimintasuunnitelma 2013**

- Kuusi strategisen toiminnan aluetta, joista yksi *Muotoilu innovatiiviselle julkiselle sektorille*
- *Muotoilumenetelmien käyttöä ja tehokkaita muotoiluhankintoja edistävien julkisen sektorin hallintovirkamiesten valmiuksien kehittäminen*
- *Muotoilulähtöiseen innovointiin liittyvän tutkimus ja kehitystyön parantaminen tehokkaiden ja käyttäjäystävällisten julkisten palvelujen kehittämiseksi*
- *Vertaisoppimisen ja yhteistyön edistäminen muotoilulähtöisiin ratkaisuihin pyrkivien julkisen sektorin toimijoiden keskuudessa*

**Horizon2020**

Societal Challenges: Health, demographic change and wellbeing; Europe in a changing world - inclusive, innovative and reflective societies; Secure societies - protecting freedom and security of Europe and its citizens.



## **Muotoilusta entistä enemmän osa suomalaista innovaatiojärjestelmää:**

### **Työ & Elinkeinoministeriö: käyttäjälähtöinen innovaatiopolitiikka**

- Suomi, Iso-Britannia, Tanska ja Saksa ovat käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan edelläkävijöitä - Iso-Britanniassa ja Tanskassa palvelumuotoilu- metodeja käytetään jo systemaattisesti julkisten palvelujen kehittämiseen.
- Suomessa palvelumuotoilu on kuntasektorilla vielä suhteellisen tuore ilmiö, mutta monella suomalaisella kaupungilla asiakas- ja käyttäjälähtöisyys on jo osa kuntastrategiaa: Helsinki, Tampere, Kuopio, Mikkeli ja Espoo.

### **Muoto 2005! (Tekes, Suomen Akatemia), ensimmäinen kansallinen muotoiluohjelma 2000 - 2005**

- Muotoilun tutkimuksesta vakiintuneempi tieteenala -> muotoilu hyötynä innovaatioprosessissa
- muotoilun tutkimus teollisen tuotekehityksen työvälineenä

### **Muotoile Suomi, kansallinen muotoiluohjelma**

- valmistelu 2012
- hallitusohjelmassa
- taustaorganisaatiot TEM ja OKM

### **Suomen arktinen strategia 2013**

- Muotoilu keinona Suomen arktisen alueen kehittämiseen



### Arvon luominen aineettomalle, muotoilun keinot innovaatio-toiminnassa (Value co-creation)

- Said Business School, University of Oxford (Lucy Kimbell)
- Imagination Lancaster, University of Lancaster (Daniela Sangiorgi)
- Yritykset: Volkswagen, Phillips, Des DNA

### Poliittinen ohjaus, Käyttäjä- ja kysyntälähtöinen innovaatiopolitiikka, Muotoilupolitiikka

- TEM ja OKM: Muotoile Suomi 2012
- [User Involvement in Public Services](#) House of Commons: Public Administration Select Committee, The House of Commons 2008, UK

**Muutosjohtaminen,  
oppimisen prosessit  
Kuure ja Miettinen  
2013, 2014**

### Yhteiskunnallinen muutos, julkisen ja kolmannen sektorin palvelutuotannon muutokset, käyttäjän aktivointi ja osallisuus tuottamisessa, muotoilun työkalut kehittämistyössä (social change)

- Politecnico di Milano (Anna Meroni, Ezio Manzini)
- Organisaatiot: NESTA, DEMOS

### Palvelumuotoilun, muotoilun, soveltavan /tutkivan teatterityön menetelmät, Uuden tuottaminen, konkretisointi, ketterä kehittämistyö, käyttäjän osallisuus, teknologian keinot

- AHO, Service Innovation Centre (Simon Clasworthy)
- University of Linköping (Stehan Holmlid)



**Thank You!**

**Contact:**

[satu.miettinen@ulapland.fi](mailto:satu.miettinen@ulapland.fi)

Or read more about cases and  
service prototyping from

**[www.sinco.fi](http://www.sinco.fi)**

Denmark

