



NÄKÖKULMA 2009

**OSALLISTAVA SUUNNITTELU
JA KÄYTTÄJÄLÄHTÖISET
TOIMINTAMALLIT**

RAMBOLL

TARINA LENTOYHTIÖSTÄ

Asiakaskokemus ei ole
koskaan virheellinen

STORYLINE

- ↗ Yhteiskunta 2.0 ja osallistavan kulttuurin vallankumous
- ↗ Asiakaslähtöisen ajattelutavan esiinmarssi julkishallinnossa
- ↗ Osallistavan suunnittelun menetelmät 2.0 yhteiskunnassa
- ↗ Esimerkkejä osallistavan suunnittelun uusista menettelytavoista

STORYLINE

- ↗ Yhteiskunta 2.0 ja osallistavan kulttuurin vallankumous
- ↗ Asiakaslähtöisen ajattelutavan esiinmarssi julkishallinnossa
- ↗ Osallistavan suunnittelun menetelmät 2.0 yhteiskunnassa
- ↗ Esimerkkejä osallistavan suunnittelun uusista menettelytavoista

Yhteiskunta 2.0

AJATTELU- JA TOIMINTATAPOJEN PERUSTAVANLAATUINEN MUUTOS

Yhteiskunta 1.0	Yhteiskunta 2.0
Tiedon jakaminen on päätöksenteosta erillinen työvaihe	Tiedon jakaminen ja yhteisöllinen oppiminen ovat kiinteä osa päätöksentekoprosesseja
Päätöksenteko ja sen valmistelu tapahtuu suljettujen ovien takana	Päätöksenteko ja sen valmistelu tapahtuu yhteisesti ja läpinäkyvästi
Informaatio on keskitettyä, suojattua ja kontrolloitua	Informaatio on hajautettu ja vapaasti saatavilla
Julkaiseminen on kontrolloitua ja keskitettyä	Kuka tahansa voi julkaista mitä tahansa
Suunnittelu/ajattelu on erotettu suunnitelmien/ajatusten kommunikoinnista	Suunnittelu tapahtuu kommunikatiivisessa prosessissa "yhdessä ääneen ajatellen"
Asiantuntijakeskeisyys	Käyttäjakeskeisyys

SEURAUKSENA SUUNNITTELUPARADIGMAN MUUTOS

	1970-80 Resurssiohjattu julkishallinto	1990-2015 Tulosohjattu julkishallinto	2015- Osallistava julkishallinto
Suunnitteluparadigma	Rationalistinen suunnittelu	Tulossopimukset ja ohjelma- perusteinen suunnittelu	Prosessien hallinta
Päätöksentekokulttuuri	Byrokraattinen kontrolli	Tietoperusteinen reaktiivisuus	Osallistava
Ymmärrys hallinnon tehtävästä	Hallinnointi	Johtaminen (management)	Prosessien ohjaus ja hallinta
Kansalaisten rooli päätöksentekoprosesseissa	Tiedoksisaaminen	Kuuleminen	Osallistuminen
Tilivastuun luonne	Vaatimustenmukaisuus	Tuloksellisuus	Läpinäkyvyys
Kontrollin luonne	Panoskontrolli	Tuloskontrolli	Itsekontrolli

STORYLINE

- ↗ Yhteiskunta 2.0 ja osallistavan kulttuurin vallankumous
- ↗ Asiakaslähtöisen ajattelutavan esiinmarssi julkishallinnossa
- ↗ Osallistavan suunnittelun menetelmät 2.0 yhteiskunnassa
- ↗ Esimerkkejä osallistavan suunnittelun uusista menettelytavoista

ASIAKASLÄHTÖISYYDEN KEHITTÄMINEN JULKISTEN PALVELUJEN KESKEISENÄ HAASTEENA

- “Erityistä huomiota kiinnitetään julkisen sektorin palvelurakenteiden *asiakslähtöiseen uudistamiseen* tieto- ja viestintätekniikkaa laajamittaisesti hyödyntämällä sekä toimintamalleja uudistamalla” (Hallitusohjelma)
- ” Hallituksen tavoitteena on *asiakskeskeisten palveluiden* ja hyvien toimintakäytäntöjen toteuttaminen sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmässä ohjelman keskeisenä päämääränä asiakslähtöisyyden kehittäminen



ASIAKKAIDEN/KUNTALAISTEN OSALLISTAMINEN PALVELUIDEN SUUNNITTELUUN JA KEHITTÄMISEEN

- Asiakkaiden osallistaminen palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen julkisella sektorilla vähäistä
- Asiakaslähtöisyyden kehittäminen edellyttää välineitä asiakkaiden nykyistä parempaan osallistamiseen palveluiden suunnittelussa
- Organisaatioista riippumattomia tai organisaatorajat ylittäviä asiakkaiden osallistamisen toimintamalleja ei ole

Esimerkki: Soneran AIVO-palvelu

Sonera lanseerasi 2008 Aivo-nimisen palvelun, jonka tarkoituksena on saada asiakkailta ideoita Soneran toiminnan kehittämiseen. Ensimmäinen idea toteutettiin jo lanseerauskampanjan yhteydessä.



MIKSI NYKYISET MENETTELYTAVAT EIVÄT RIITÄ?

- Osallistaminen on asiakkaan mukaanottamista yhdenvertaisena kumppanina vuorovaikutusprosessiin – ei vain kuulemista tai asiakaspalautteen keräämistä
- Vaikka tarvitsemme muutokseen **myös uusia välineitä**, tapahtuu muutos ennen muuta toimintakulttuurin ja johtamisen prosessien tasolla

2.0 yhteiskunnan osallistaminen ei ole...

- "Kuulemista"
- Asiakastyytyväisyyskyselyjä
- Informaation jakamista päätöksenteosta
- Kuntalaisaloitteita



STORYLINE

- ↗ Yhteiskunta 2.0 ja osallistavan kulttuurin vallankumous
- ↗ Asiakaslähtöisen ajattelutavan esiinmarssi julkishallinnossa
- ↗ Osallistavan suunnittelun menetelmät 2.0 yhteiskunnassa
- ↗ Esimerkkejä osallistavan suunnittelun uusista menettelytavoista

OSALLISTAVAN SUUNNITTELUN LÄHTÖKOHDAT 2.0 YHTEISKUNNASSA

1. PALVELUMUOTOILUN PERIAATTEET

Palvelumuotoilussa *palvelukokemus* otetaan suunnittelun keskiöön. Palvelumuotoilu on palvelukokemuksen käyttäjälähtöistä suunnittelua siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita että palvelun tarjoajan tavoitteita.

2. SOSIAALISEN MEDIAN HYVÄSIKÄYTTÖ

Sosiaalisessa mediassa sisältö on pääosin käyttäjien tuottamaa. Sisältöä tuotetaan yhdessä, vertaistuotannon menetelmin. Tässä on sosiaalisen median keskeinen ero asiantuntijälähtöiseen toimintakulttuuriin



OSALLISTAVAN SUUNNITTELUN LÄHTÖKOHDAT 2.0 YHTEISKUNNASSA

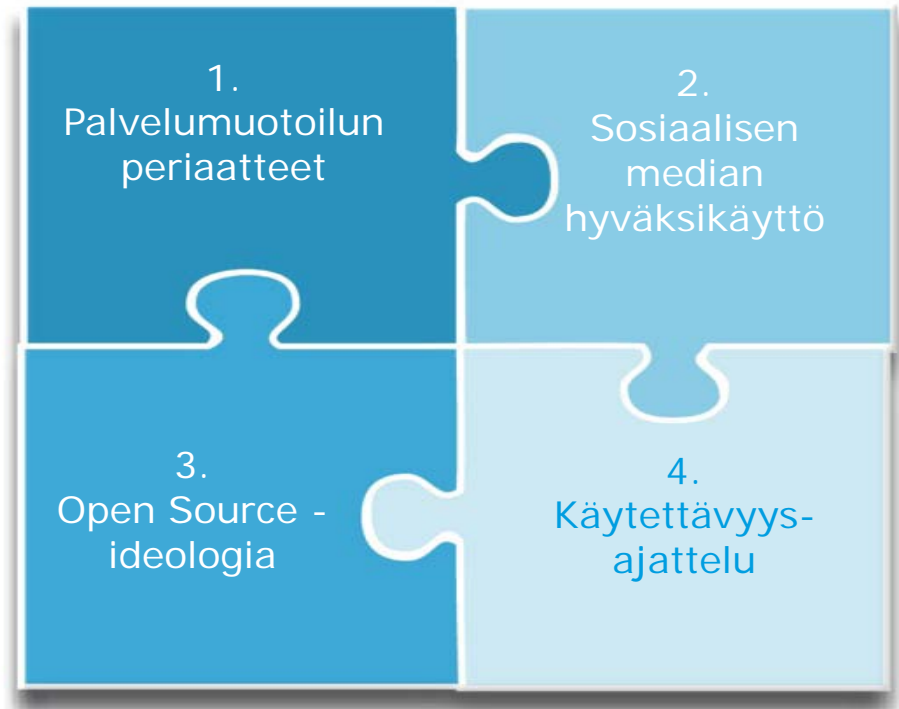
3. OPEN SOURCE -IDEOLOGIA

Avoimeen lähdekoodiin pohjautuva kehitys perustuu keskeisiltä osin vapaaehtoiseen kehitystyöhön.

Avointa lähdekoodia kehitetään jatkuvasti ja viat saadaan korjattua nopeasti. Tuote ei ole koskaan valmis vaan jatkuva kehitysprosessi.

4. KÄYTETTÄVYYSAJATELU

Käytettävyysajattelussa korostetaan käyttötilanteiden suunnittelua. Palveluista pyritään saamaan mahdollisimman käytettäviä. Tällöin suunnittelua edeltää käyttäjätutkimus, jossa on tarkoituksena ymmärtää paremmin käyttäjän tavoitteet, toimintaympäristö ja kartoittaa tarkasti mahdolliset nykyiset työvälineet ja -tavat.



ESIMERKKI KÄYTETTÄVYYDESTÄ

Prosessi on hyvä vain jos se
otetaan käyttöön

STORYLINE

- ↗ Yhteiskunta 2.0 ja osallistavan kulttuurin vallankumous
- ↗ Asiakaslähtöisen ajattelutavan esiinmarssi julkishallinnossa
- ↗ Osallistavan suunnittelun menetelmät 2.0 yhteiskunnassa
- ↗ Esimerkkejä osallistavan suunnittelun uusista menettelytavoista

KANSALAISTEN OSALLISTAMINEN PÄÄTÖKSENTEKOON: ASKBRISTOL.COM

- Alkoi vuonna 2004 e-paneelina, jossa kansalaisten on mahdollisuus keskustella yhdessä asiantuntijoiden kanssa päätösten valmisteluvaiheessa
- Laajentunut kaupungin osallistavan johtamisen ja palveluinnovoinnin alustaksi sisältäen useita erilaisia osioita.

Portaali sisältää muun muassa seuraavat elementit:

- Ask Bristol – Kansalaispaneeli
- The 'Consultation Finder' – Valmisteilla olevat hankkeet
- 'e-Petitions' – kuntalaisaloitteet

The top screenshot shows the 'VIEWFINDER' section of the Ask Bristol website. It features a navigation bar with 'ASK Viewfinder', 'Consultation Finder', 'e-petitions', 'Webcasting', and 'Noise'. Below the navigation bar, there is a 'VIEWFINDER' header and a 'Home | Current Discussions | Open discussion | Results | Help' link. The main content area displays a discussion titled 'Proposed 20mph pilot scheme' with a photo of a street scene. To the right, there is a 'JOIN UP' registration form with fields for 'Username', 'Password', and 'Password reminder', along with a 'GO!' button and a 'Register here!' link. Below the form, there is a 'Most recent comments' section with a list of comments.

The bottom screenshot shows the 'e-PETITIONS' section of the Ask Bristol website. It features a navigation bar with 'ASK Viewfinder', 'Consultation Finder', 'e-petitions', 'Webcasting', and 'Noise'. Below the navigation bar, there is an 'e-PETITIONS' header and a 'Home | Live Petitions | Add a Petition | Petition Guidance | Inactive Petitions | Archived Petitions' link. The main content area displays a petition titled 'Protect Banksy artwork in Bristol' with a photo of a street scene. To the right, there is a 'Sign This Petition' button and a 'Register here!' link. Below the form, there is a 'Most recent comments' section with a list of comments.

KANSALAISTEN OSALLISTAMINEN TOIMEENPANOON: FIXMYSTREET

- FixMyStreet sivustolla kansalaiset voivat ilmoittaa kaduilla olevista ongelmista (hylätyt autot, rikkoutuneet katuvalot jne.)
- Sivuston kautta tieto välittyy viranomaisille
- Kun asia on korjattu tieto päivittyy sivustolle

FixMyStreet

[Report a problem](#) [All reports](#) [Local alerts](#) [Help](#) [Contact](#)

mysociety.org

Report, view, or discuss local problems
(like graffiti, fly tipping, broken paving slabs, or street lighting)

Enter a nearby GB postcode, or street name and area:

How to report a problem

1. Enter a nearby GB postcode, or street name and area
2. Locate the problem on a map of the area
3. Enter details of the problem
4. We send it to the council on your behalf

FixMyStreet updates

640	1,170	53,092
reports in past week	fixed in past month	updates on reports

Photos of recent reports



Recently reported problems

- [Water pool](#)
- [Unfinished footpath maintenance](#)
- [Back rd murrow](#)
- [Mud on road - in advisory cycle lane](#)
- [Overgrown weeds](#)

Built by [mySociety](#), using some [clever code](#)

RAMBOLL

OSALLISTAVA BUDJETOINTI: BELO HORIZONTEN KAUPUNKI, BRASILIA

“Orçamento Participativo Digital”

- Belo Horizonten kaupungilla on ollut käytössä jo vuodesta 1989 budjetointiprosessi, joka toteutetaan yhdessä kaupungin asukkaiden kanssa
- Vuodesta 2006 prosessi on toteutettu uutta web-pohjaista tekniikkaa hyödyntäen
- Budjetointi etenee vuorovaikutteisessa prosessissa asukkaiden ja viranomaisten välillä.
- Asukkaat ehdottavat ja priorisoivat oman alueensa kehityskohteet. Asiantuntijat arvioivat hankkeiden toteutettavuuden ja kustannukset.

The screenshot displays the website for the 2008 Digital Participatory Budgeting process in Belo Horizonte. The main banner congratulates the city for its participation with 124,320 votes and announces that 'Obra 5 - Praça São Vicente com Anel Rodoviário' was the winner with 48,739 votes. A table shows the final results for three projects, with 'Obra 4 - Portal Sul / Belvedere' being the selected project. Below the table is a map of the project area, showing the Belvedere, Shopping Center, and surrounding roads like Estrada de Nova Lima (MG-030) and BR-356. The website also features navigation links for 'Votação 2008', 'OP 15 Anos', 'OP Digital 2006', 'Debates', and 'Notícias', along with a 'Retornar ao site' button.

Orçamento Participativo Digital 2008

Parabéns Belo Horizonte pela espetacular participação, com 124.320 votos!

A Obra 5 - Praça São Vicente com Anel Rodoviário foi eleita a vencedora com 48.739 votos.

Resultado Final

	Internet	Telefone	Total
Av. José Cândido Silveira / Av. Andradas	10.442	1.298	11.740
Av. Pedro I com Av. Portugal	17.383	1.999	19.382
Av. Tereza Cristina com Anel Rodoviário	9.570	954	10.524

Obra 4 – Portal Sul / Belvedere

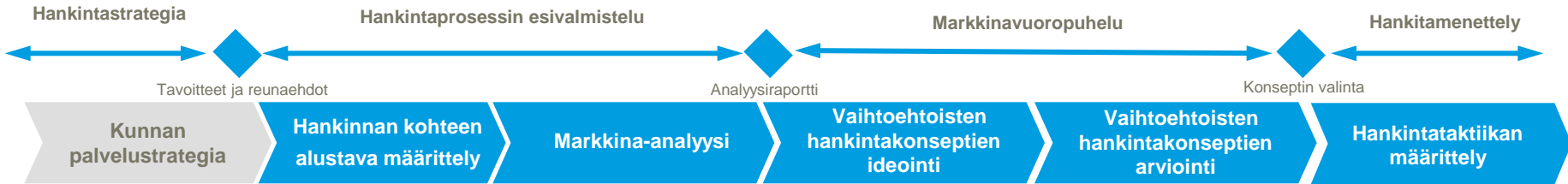
Olá! Conheça mais sobre a Obra 4.
Clique aqui e veja o que vai mudar. #ercadinho

Soluções da Obra

Soluções da Obra	O que muda	Novo Fluxo de Trânsito	Antes e Depois
Opiniões sobre esta Obra			

Informações Detalhadas

HANKINTOJEN OSALLISTAVA SUUNNITTELU: VANTAAN KAUPUNKI



Palveluiden hankintapolitiikka

- Palveluiden hankinnan periaatteet
- Keskeiset tavoitteet ja reunaehdot hankittavalle palvelulle

Palvelukuvaus

- Asiakstarpeiden alustava määrittely
- Ostajan tarpeiden alustava määrittely
- Hankittavan palvelun sisällön alustava määrittely

Markkinat ja palveluntarjoajat

- Asiakkaiden, myyjien ja ostajien tarpeiden arviointi
- Markkinoiden toimivuus
- Kustannustaso
- Saatavuus

Vaihtoehtoiset hankintakonseptit

- Toimintakonseptien ideointi yhteistyössä ostajan, palvelun tarjoajien ja asiakkaiden kanssa
- Vaihtoehtoisten hankintakonseptien määrittely

Konseptin valinta

- Konseptien analysointi ja arviointi
- Päätös valittavasta hankintakonseptistä

Hankintataktiikka

- Palvelukuvauksen detaljimäärittely
- Hankittavan kuvaaminen