



ESPOO
ESBO

899984 tykkäystä jäljellä

+ Ehdota Haku

Tee uusi ehdotus

Opetustilojen vuokraus vaivattomammaksi

Min. opetuskeittilöiden vuokraus Espoossa on haastavaa

Kategoria

Tilat ja välineet - Spaces & Equipments

Huilunsoitto



Avoimen osallisuuden käsikirja

.....



#MakeWithEspoo kokoaa Espoossa kokeillen kehitettyjä tuotoksia kehittämisen, johtamisen ja konsultoinnin työkaluiksi City as a Service -tavoitteen mukaisesti. Se on 6Aika-projekteissa luotujen viitekehysten, käsikirjojen ja työkalujen yhteiskehittämisen sateenvarjo, joka uudistaa toimintaa sosiaalisesti, kulttuurillisesti, ekologisesti ja taloudellisesti kestäväällä tavalla.

6Aika on Suomen kuuden suurimman kaupungin - Helsingin, Espoon, Tampereen, Vantaan, Oulun ja Turun - yhteinen strategia, joka tähtää avoimempien ja älykkäämpien palvelujen kehittämiseen. Tavoitteena on synnyttää Suomeen uutta osaamista, liiketoimintaa ja työpaikkoja. 6Aika-hankkeita oli käynnissä vuoden 2017 lopussa yli 30, ja niiden yhteenlaskettu budjetti oli yli 57 miljoonaa euroa.

Esipuhe

Maailma muuttuu seuraavien vuosikymmenten aikana enemmän kuin se on muuttunut viimeisten vuosisatojen aikana. Disruptio - vakiintuneiden toimintamallien muutos uutta luovien innovaatioiden avulla - luo kokonaan uusia mahdollisuuksia kestävä ja ihmislähtöisen tulevaisuuden rakentamiseen. Kaupunkien ja kuntien on etsittävä aiempaa aktiivisemmin, yhdessä eri toimijoiden kanssa omaa rooliaan ja ratkaisuja yksilöiden, yhteisöjen, yritysten, yhteiskunnan ja ympäristön muutospaasteisiin. Perinteisen siiloutuneen ja hallintoperustaisen toiminnan tilalle tarvitaan uusia, avoimia ja vaikuttavia tapoja ymmärtää asiakkuutta, luoda uusia liiketoimintamalleja, muuttaa toimintaa ja tietojen hyödyntämistä asiakkuusperustaisesti. Uudenlainen avoin toiminta vahvistaa osallisuutta, vastuullisuutta ja luottamusta. Se synnyttää uutta liiketoimintaa, palveluja ja johtaa yhteiskunnan avoimuuden vahvistumiseen. Muutos edellyttää uudenlaista julkista toimintaa, joka on luotettava ja realistinen osa ekosysteemien verkostomaisessa toiminnassa.

Suomen kuuden suurimman kaupungin - Helsinki, Espoo, Tampere, Vantaa, Oulu ja Turku - yhteinen 6Aika-strategia kehittää avoimempia ja älykkäämpiä palveluita. Kuutoskaupunkien valjastaminen innovaatioiden kehitysympäristöksi synnyttää Suomeen uutta osaamista, liiketoimintaa ja työpaikkoja sekä parantaa Suomen kilpailukykyä vahvistamalla kansainvälisestikin merkittäviä markkinoita. 6Aika-strategialla edistetään avoimia toimintamalleja, jotka mahdollistavat koko kaupunkiyhteisön - asukkaat, yhteisöt, yritykset, tutkimus- ja kehitystoimijat ja viranomaiset - osallistumisen kehittämistyöhön. 6Aika-hankkeita on käynnissä vuoden 2017 lopussa jo 26, yhteenlaskettu budjetti on 45 miljoonaa euroa.

Espoossa luomme uusia menestystarinoita törmäyttämällä erilaisia toimijoita, toimintoja ja verkostoja. Opimme ja otamme käyttöön jatkuvasti uusia menetelmiä ja työkaluja, joiden avulla teemme entistä paremmin ja avoimemmin oikeiden ihmisten kanssa oikeita asioita oikeiden kyvykkyyksien avulla oikea-aikaisesti. MakeWithEspoo on 6Aika-projekteissa luotujen viitekehysten, käsikirjojen ja työkalujen yhteiskehittämisen sateenvarjo. Yhteiskehittäminen on konkreettinen toimintatapa uudistaa toimintaa eri ekosysteemeissä, jolloin toimijat itse luovat osallistumisen ja kokeilujen avulla omaa tulevaisuuttaan sosiaalisesti, kulttuurisesti, ekologisesti ja taloudellisesti kestäväällä tavalla. Espoo tarjoaa tähän työhön MakeWithEspoo työkalut.

Tämän MakeWithEspoo työkaluperheeseen kuuluva Avoimen osallisuuden käsikirja kuvaa avoimen osallisuuden mallin, jonka avulla kaupunki voi kuvata sen oman osallisuuden ja yhteiskehittämisen toimintamallin. Malli on laadittu Espoon 6Aika Avoin osallisuus ja asiakkuus sekä Avoimet innovaatioalustat kärkihankkeiden osatoteutusten yhteistyönä. Malli on toteutettu palvelumuotoiluprosjektina, jonka lähtökohtana on ollut synnyttää Espoon Ison Omenan palvelutorille avoimen osallisuuden ja yhteiskehittämisen malli, joka on skaalattavissa muihin kaupungin toiminnallisiin innovaatioalustoihin sekä Espoossa että muissa kaupungeissa. Mallin tavoitteena on edistää liiketoimintamahdollisuuksien syntymistä sekä palveluiden saavutettavuuden ja käytettävyyden kehittämistä.

Lämmin kiitos kaikille Avoimen osallisuuden mallin kehittämiseen osallistuneille sekä erityisesti mallin kehittämisestä vastanneelle projektipäällikkö Veera Vihulalle.

Päivi Sutinen

KT, EMBA, palvelukehitysjohtaja

Espoon kaupunki

ISBN 978-951-857-796-9 (nid.)
ISBN 978-951-857-797-6 (PDF)



Tämä teos on lisensoitu Creative Commons
BY 4.0 Kansainvälinen -lisenssillä.



6Aika



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Sisältö

Johdanto	4
Avoimen osallisuuden malli	7
Mallin tavoitteet, vaatimukset ja hyödyt	7
Mallin rakenne	8
Toimijat	11
Vuorovaikutus	16
Fyysiset paikat ja tilat	16
Tapahtumat	17
Viestintäkanavat	18
Yhdessä kehittäminen	19
Tarpeet ja tarjoajat	20
Fyysiset tilat	22
Vuorovaikutteiset tilat	23
Tilojen käyttö	24
Esteettömyys ja saavutettavuus	24
Digitaalinen toimintaympäristö	26
Kokonaiskonsepti	26
Prototyyppi	27
Integroitavat palvelut	28
Tunnistautuminen	28
Ylläpito	28
Toiminnallisuudet	29
Palvelun muut ulottuvuudet	32
Avoimen osallisuuden palvelusuunnitelma	34
Käsitteet	41
Yhteenveto	42
Liitteet	44

Johdanto

Kaupunkien kilpailukyky perustuu yhä tiiviimpään kumppanuuteen sekä alueen toimijoiden että muiden kaupunkien välillä. Eri toimijoiden osallistaminen palveluiden kehittämiseen ja innovaatiotoimintaan on entistä tärkeämpää, kun etsitään ratkaisuja tulevaisuuden haasteisiin. Eri toimijoita tarvitaan myös kehittämään kaupunkiekosysteemiä siten, että kasvaviin ja monimuotoistuviin palvelutarpeisiin voidaan vastata asiakaslähtöisesti, kustannusvaikuttavasti ja laadukkaasti.

Tässä käsikirjassa esitellään Avoimen osallisuuden malli, jonka avulla kaupunki voi kuvata sen oman osallisuuden ja yhteiskehittämisen toimintamallin. Mallissa uusia palveluita voivat olla toteuttamassa kaupungin lisäksi yritykset ja kolmas sektori. Mallin tavoitteena on edistää liiketoimintamahdollisuuksien syntymistä sekä palveluiden saavutettavuuden ja käytettävyyden kehittämistä.

Malli on laadittu Espoon 6Aika Avoin osallisuus ja asiakkuus- sekä Avoimet innovaatioalustat -kärkihankkeiden osatoteutusten yhteistyönä. Avoin osallisuus -kärkihankkeen tavoite on vahvistaa elinkeinoelämän ja tutkimus- ja kehittämis-yhteisöjen roolia kaupunkien palveluekosysteemissä. Lisäksi tavoitteena on lisätä asiakaslähtöisyyttä, mahdollistaa uudenlaisia markkinoita, parantaa palveluiden vaikuttavuutta, kasvattaa tuottavuutta ja vahvistaa kilpailukykyä.

Avoim osallisuus on...



PAIKALLISTA VAIKUTTAMISTA

Alueilla asuvilla ja työskentelevillä ihmisillä on helpot ja toimivat kanavat, joissa he voivat esittää kehitysehdotuksia, ja joissa joku alueella toimiva taho voi tarttua ehdotuksiin ja parantaa aluetta. Esimerkiksi pysäköinti ja kulkuväylät vaikuttavat jokapäiväiseen hyvinvointiin.



KIIHDYTYSVOIMAA INNOVAATIOILLE

Aloittelevilla ja pienillä yrityksillä on tarjolla valmiita yhteyskanavia potentiaalisien asiakkaisiinsa sekä näkyvyyden että tuotteiden ja palveluiden kehittämisen avuksi. Esimerkiksi uutta sovellusta kehittävä start-up voi testata sovellustaan palvelutorilla.



APUA JA TUKEA ARJESSA

Kaupunkilaiset saavat tietoonsa niitä tahoja, jotka tukevat kaupungin tarjoamia palveluita ja lisäävät elinvoimaa. Esimerkiksi yhdistysten järjestämä ryhmätoiminta tai yritysten digitaaliset sovellukset tukevat kaupunkilaisen arkea.



TASAPUOLISUUTTA

Palveluiden, niin kunnallisten kuin kaupallisten, näkyvyys ja vertailtavuus kasvaa. Esimerkiksi lapsiperheet voivat helpommin löytää erilaisia ajanviettomahdollisuuksia ja tarjonnan kysyntään voidaan paremmin vastata. Esimerkiksi liitot ja asukasyhdistykset tarjoavat sekä ilmaista että maksullista toimintaa asiakkailleen.



YHTEISTYÖTÄ OPETUKSESSA

Koulut voivat tehdä saumattomammin yhteistyötä nuorien kaupunkilaisten kouluttamisessa. Esimerkiksi lukiolaiset käyvät tutustumassa siihen, miten ammattiin opiskelevat harjoittelevat tulevaa työtään.

Avoimen osallisuuden malli

Malli on toteutettu palvelumuotoiluprojektina yhdessä Eficode Oy:n kanssa. Lähtökohtana on ollut synnyttää Espoon Ison Omenan palvelutorille avoimen osallisuuden ja yhteiskehittämisen malli, joka on skaalattavissa muihin kaupungin toiminnallisiin innovaatioalustoihin sekä Espoossa että muissa kaupungeissa. Palvelumuotoilun aikana maaliskuusta lokakuuhun 2017 järjestettiin yhteensä 17 suunnittelutyöpajaa, joista 11 toteutettiin eri asiakas- ja kumppaniryhmien kanssa. Lisäksi syksyllä 2017 tehtiin validointikierros, jonka aikana järjestettiin validointityöpajoja sekä haastatteluja.

Osallistamisen näkökulma ei siis ole demokraattisessa osallisuudessa, vaan siinä, miten kaupunki voi mahdollistaa osallistumisen eri toimijoita palvelujen kehittämiseen ja innovointiin. Toimijoiden välistä yhteistyötä ja ruohonjuuritason kehittämistä on myös tärkeä tukea.

Malli on ehdotus kaupunkitasoiseksi avoimen osallisuuden toimintatavaksi, kun kohteena on palvelukonseptien yhteiskehittäminen ja palvelujen uudelleenmuotoilu. Avoimen osallisuuden mallissa uusia palveluita voivat olla toteuttamassa yritykset ja kolmas sektori. Kysyntä kanavoituu näin entistä enemmän muihin kuin kaupunkien järjestämisvastuulla oleviin palveluihin, jolloin syntyy mahdollisuuksia uudenlaisille palvelupoluille.

Avoimen osallisuuden malli kuvaa yhteiskehittämisen fyysisen ja digitaalisen toimintaympäristön muodostaman ekosysteemin sekä avoimen osallisuuden palvelusuunnitelman, jolla toimintaa pidetään yllä. Tämän käsikirjan tavoite on antaa työkaluja avoimen osallisuuden mallin muotoiluun toiminnallisille innovaatioalustoille ja julkisille palveluille sekä olla konkreettinen esimerkki Ison Omenan palvelutorilta. Käsikirjassa kuvataan mallin eri osat ja liitteisiin on koottu työkalut sekä case Palvelutorin palvelumuotoilun tuotokset.

Avoimen osallisuuden mallin avulla

- kehitetään monikanavaista asiakaspalvelua käyttäjälähtöisesti palvelumuotoilun keinoin yhteistyössä tutkimus- ja kehittäjäyhteisöjen sekä yritysten ja asiakkaiden kanssa
- yhdistetään nykyistä paremmin julkinen ja yksityinen palvelukysyntä
- avataan palvelurakenteessa yritystoiminnalle uusia liiketoimintamahdollisuuksia, palveluita ja tuotekehityshankkeita
- parannetaan koulutuksen ja työelämän siirtymävaiheita tukevien palveluiden ja toimintatapojen syntymistä
- kehitetään uudenlaisia ratkaisuja kohdennettuihin palveluihin heikossa työmarkkina-asemassa oleville, mm. monikanavaisia palveluita ja palveluun ohjausta sekä eri toimijoiden välistä monialaista verkosto- ja yritysysteistyötä
- kehitetään asiakaslähtöisiä toimintatapoja ja palveluita erityisesti työelämän ulkopuolella olevien työ- ja toimintakyvyn parantamiseksi.

Avoimen osallisuuden malli

Mallin tavoitteet, vaatimukset ja hyödyt

Tavoitteet

Avoimella osallisuudella ja mallin järjestelmällisellä ylläpitämisellä tavoitellaan ensisijaisesti

- palvelukonseptien yhteiskehittämistä
- palveluiden uudelleenmuotoilua
- palveluiden saavutettavuuden ja käytettävyyden paranemista
- uusien liiketoimintamahdollisuuksien syntymistä
- yritysten ja kolmannen sektorin toteuttamia palveluita.

Vaatimukset

Avoim osallisuus vaatii resursseja toteutuakseen. Tavoitetilassa palvelut on organisoitu niin, että avoin osallisuus on osa päivittäistä operatiivista toimintaa. Nykyisen toiminnan näkökulmasta resursseja osallisuuden toteuttamiselle on usein vähän, joten palvelutuotannon johtamisessa ja palveluiden kehittämisessä tulee

tapahtua muutoksia avoimen osallisuuden suuntaan. Tämä vaatii ajattelutavan muutosta suuntaan, jossa osallisuutta ei nähdä erillisenä työtehtävänä, vaan oleellisena osana palvelutuotantoa. Uudella tavalla tekemisen ja siitä oppimisen kautta myös ajattelu muuttuu. Tällöin toimintaa voidaan uudistaa systemaattisesti ja vähitellen.

Siirtymävaiheessa resurssien uudelleenohjaaminen saattaa vaikuttaa siltä, että työmäärä kasvaa. Pitkän aikavälin tavoitteena on kuitenkin käyttää olemassa olevia resursseja siten, että avoin osallisuus toteutuu ilman että resursseja tarvitaan lisää.

Palvelutorin ja vastaavien innovaatioalustojen henkilökunnan edustajia tulee nimetä ottamaan vastuuta osallisuuden tehtävistä, kuten viestinnästä, ilmoitustaulun ylläpitämisestä tai tapahtumien järjestämisestä. Kumppaneiden kanssa tulee solmia sopimukset, ja kumppaniverkostoa tulee pitää jatkuvasti yllä ja ajan tasalla. Tarkemmat mallin vaatimat tehtävät on esitelty avoimen osallisuuden palvelusuunnitelmassa.

Hyödyt

Pitkällä aikavälillä avoimen osallisuuden toiminta lisää kaupunkilaisten elinvoimaa ja hyvinvointia sekä tuo uusia innovaatioita. Avoin osallisuus vähentää siten kaupunkien palveluntuottajien taakkaa.

Esimerkkejä yhteiskehittämisen hyödyistä:

- Paikallisuusalueilla asuvilla ja työskentelevillä ihmisillä on helpot ja toimivat kanavat, joissa he voivat esittää kehitysehdotuksia ja joissa joku alueella toimiva taho voi tarttua ehdotuksiin ja kehittää aluetta.
- Niin kunnallisten kuin kaupallistenkin palvelujen näkyvyys ja vertailtavuus kasvaa. Esimerkiksi lapsiperheet voivat löytää helpommin erilaisia ajanviettomahdollisuuksia ja kysyntään voidaan vastata entistä paremmin.
- Aloittelevilla ja pienillä yrityksillä on käytössään valmiita yhteyskanavia potentiaalsiin asiakkaisiin sekä näkyvyyden että tuotteiden ja palveluiden kehittämisen avuksi.
- Kaupunkilaiset saavat paremmin tietoonsa niitä palveluita, jotka tukevat kaupungin tarjoamia palveluita ja voivat edesauttaa elinvoimaa ja hyvinvointia. Esimerkiksi yhdistysten järjestämä ryhmätoiminta tai yritysten digitaaliset sovellukset voivat tukea kaupunkilaisen arkea.

Mallin rakenne

Avoimen osallisuuden malli muodostuu toiminnan ekosysteemistä, yhteiskehittämisen prosessista sekä avoimen osallisuuden palvelusuunnitelmasta (service blueprint).

Fyysinen toimintaympäristö

TOIMIJAT

- Mitä toimijoita on olemassa
- Palveluyksiköt: yritykset, valtio, kaupunki, maakunta
- Kolmas sektori
- Yritykset
- Kaupunkilaiset
- Toimijoiden arvot, tarpeet, asenteet, motivaatiot, tavoitteet ja aktiivisuus
- Vakituiset ja tilapäiset toimijat
- Jatkuva tutkimus

VUOROVAIKUTUS

- Vuorovaikutteinen toiminta
- Sosiaalinen ja kulttuurinen vuorovaikutus
- Avoimuuden luominen
- Ilmiöt
- Muut sosiaalisesti vaikuttavat tekijät

TILAT

- Fyysiset tilat
- Vuorovaikutteiset tilat
- Tilojen käyttö
- Esteettömyys

Digitaalinen toimintaympäristö

DIGITAALINEN ALUSTA

- Millainen virtuaalinen tila
- Toiminnalliset tarpeet
- Mitä tietoa kerätään
- Miten tietoa kerätään
- Toimija- ja kehityskohde-riippumaton kuvaus
- Esteettömyyden kuvaus

FYYSISESTÄ JA DIGITAALISESTA YMPÄRISTÖSTÄ SYNTYVÄ DATA

DATAN AVOIN JAKAMINEN

- Datat ja tiedon jakamisen tavat ja kanavat
- Data fyysisestä ympäristöstä
- Data digitaalisesta ympäristöstä
- Muu avoin data
- Datat hyödyntäminen

Yhteiskehittämisen prosessi

- Tarpeiden esille saamisen keinot
- Työkalut, esim. työpajat ja tarkistuslistat
- Termit ja käsitteet, jotka ovat ymmärrettäviä ja lähestyttäviä

Palvelusuunnitelma

- Fasilitointi ja sen merkitys: millaista fasilitointia tarvitaan ja miten fasilitointi tuottaa arvoa
- Koordinointi: tarvittavat resurssit, roolit ja tehtävät
- Johtaminen: tavoitteet, ratkaistavien ongelmien määrittäminen, arvot ja visiot
- Arviointi ja tutkimus

Osallisuuden toimintamalli avoimille innovaatioalustoille

Malli on kuvattu tarkemmin käsikirjan eri luvuissa, joista kukin kuvaa yhden osan mallista. Osat ovat:

- Toimijat
- Vuorovaikutus
- Fyysiset tilat
- Digitaalinen toimintaympäristö
- Yhteiskehittämisen prosessi
- Palvelusuunnitelma

Osallisuuden ekosysteemi

Osallisuuden ekosysteemi esittelee kuvien ja tekstien avulla, miten asiakas innostetaan osallistumaan, miten asiakas tavoitetaan ja aktivoidaan sekä miten asiakas pääsee osallistumaan kehittämiseen.

Ekosysteemi koostuu neljästä osasta, joissa kuvataan sekä fyysinen että digitaalinen toimintaympäristö

- Toimijat
- Vuorovaikutus
 - Osallistumisen kanavat, joissa asiakkaat ovat vuorovaikutuksessa
 - Analyysi fyysisistä ja digitaalisista kanavista, joissa vuorovaikuttaminen on keskeistä
- Fyysiset tilat
- Digitaalinen toimintaympäristö
 - Digitaalisen alustan keskeiset ominaisuudet
 - Tietovarannot ja -virrat sekä datan avoin jakaminen
 - Digitaalisesta ja fyysisestä alustasta syntyvä data

Yhteiskehittämisen prosessi

Avoimen osallisuuden ehtona on, että on olemassa sellaista toimintaa tai kehittämistä, johon voi osallistua ja jossa on osallistujia. Toiminnan perustaksi tarvitaan ymmärrys toimijoista ja heidän osallisuuden muodoistaan sekä yhteisen kehittämisen tarpeista.

Espoossa yhteiskehittämisen prosessi rakentuu kaupunkitasoisen yhteiskehittämisen mallin pohjalle. Koko prosessi on kuvattu ja sen toteuttaminen ohjeistettu Yhteiskehittämisen käsikirjassa osana Make with Espoo -tuoteperhettä. Avoimen osallisuuden mallin muotoilussa käytetyt yhteiskehittämisen menetelmät on kuvattu liitteessä 1.

Avoimen osallisuuden palvelusuunnitelma

Avoimen osallisuuden palvelusuunnitelma (service blueprint) kuvaa, mitä toimintaa ja tehtäviä yhteiskehittämisessä ja osallisuudessa on sekä asiakkaiden että asiakasosallisuuden tuottajan näkökulmasta. Palvelusuunnitelma on eräänlainen kaavio siitä, miten avoimen osallisuuden toiminta on mahdollista ja millä toimilla ja tehtävillä sitä pidetään yllä.

Palvelusuunnitelma-työkalu auttaa suunnittelemaan ja organisoimaan mallin ylläpitämiseen tarvittavia elementtejä. Se on visio, jota kohti toiminnassa pyritään. Toiminnan käynnistyessä ja ollessa käynnissä palvelusuunnitelmaa on syytä päivittää.

Toimijat

Toimijoiden tunnistaminen ja ymmärtäminen on avoimen osallisuuden ekosysteemin keskeisimpiä osia. Toimijat ovat keskenään vuorovaikutuksessa, mutta kullakin on omat tarpeensa ja tavoitteensa mukana olemiselle.

Avoimen osallisuuden toiminnassa on mukana kaupungin näkökulmasta kolme pääryhmää: kaupungin toimijat, yhteistyökumppanit ja kaupunkilaiset. Se, mitä toimijoita eri ryhmiin kuuluu, riippuu kaupungista, palveluista ja alustasta. Käyttäjätutkimuksen ja asiakassegmentoinnin kautta voidaan löytää ne piirteet, jotka kuvaavat toimijoiden osallisuuden tapoja, tarpeita ja motivaatiota, sekä arvoja ja asenteita, jotka vaikuttavat toimijan osallisuuteen.

Oheisessa kuvassa on esitetty Ison Omenan palvelutorilla tunnistetut toimijat ja näille toimijoille tyypilliset piirteet osallisuuden näkökulmasta. Piirteet on kuvattu toimijakorteilla, jotka ovat käyttäjäprofiileja tai asiakaspersoonia vastaava esitystapa. Toimijakortit eivät kuvaa jokaisen ryhmään kuuluvan ihmisen piirteitä, vaan ovat yleisluonteinen kuvaus ryhmään kuuluvien henkilöiden tyypillisistä toimintaa ohjaavista tekijöistä sekä osallistumisesta.

Toimijakortit: lukuohje

Arvot ja suhtautuminen

Tässä on kuvattu toimijan arvoja ja asenteita.

Motivaatio ja tavoitteet

Tässä on kuvattu toimijan motivaatiotekijöitä sekä tavoitteita omassa toiminnassa.

Avoimen osallisuuden tarpeet



Toimijan tarve 1

- Tässä on listattu tarpeita, joita toimijalla on avoimen osallisuuden toimintaa kohtaan



Toimijan tarve 3

- Tarkempi kuvaus tai esimerkkejä



Toimijan tarve 5

- Tarkempi kuvaus tai esimerkkejä



Toimijan tarve 7

- Tarkempi kuvaus tai esimerkkejä



Toimijan tarve 2

- Tarkempi kuvaus tai esimerkkejä



Toimijan tarve 4

- Tarkempi kuvaus tai esimerkkejä



Toimijan tarve 6

- Tarkempi kuvaus tai esimerkkejä



Toimijan tarve 8

- Tarkempi kuvaus tai esimerkkejä



Tässä on kuvattu toimijan aktiivisuutta ja sitoutuneisuutta olla mukana avoimessa osallisuudessa.

AKTIVOITUMISKANAVA

Keskeiset aktivoitumiskanavat

- Digitaalinen kanava
- Tila tai paikka
- Painettu media
- Rooli organisaatiossa

TOIMINTA JA OSALLISTUMINEN

Keskeiset toiminta- ja osallistumistavat

- Tila tai paikka
- Digitaalinen kanava
- Painettu media
- Tapahtuma
- > Toiminta- tai osallistumistapa

TIEDON JAKAMINEN

Keskeiset tiedonjakamistavat

- Painettu media
- Digitaalinen kanava



Ison Omenan palvelutorin tunnistetut toimijat

Kaupungin toimijat

Palvelutori on julkisten palvelujen palvelukonsepti, jonka tavoitteena on helpottaa kaupunkilaisten arkiasiointia. Palvelutori on esimerkki fyysisestä alustasta, joka kokoaa yhteen useita kunnallisia palveluita ja palvelee siten useita asiakasryhmiä samassa paikassa. Palvelutori on verrattavissa myös muihin toiminnallisiin innovaatioalustoihin.

Julkiset palvelut kaupunkilaisille käsittää kaikki ne yksiköt ja organisaatiot, jotka tarjoavat kaupunkilaisille julkisia palveluita. Toimija on siten erittäin laaja ja sisältää useita erilaisia toimintatapoja ja kulttuureja. Avoimen osallisuuden mallissa julkiset palvelut on kuitenkin mielekästä kuvata yhtenä toimijana, koska kaikki siihen kuuluvat yksiköt tuottavat palveluita.

Kaupungin yrityspalvelut sisältää ne kaupungin rahoittamat tahot, jotka tarjoavat palveluita yrittäjille ja tukevat uuden liiketoiminnan synnyttämistä, mutta jotka eivät tarjoa henkilöpalveluita. Espoossa tällaisia ovat esimerkiksi Espoo Marketing Oy ja YritysEspoo. Muissa kaupungeissa organisaatorakenne voi olla erilainen. Yhteistyökumppanit



Palvelutori

Arvot ja suhtautuminen

"Mahdollistamme palvelutorilla palveluiden laadun, oikeudenmukaisuuden, avoimuuden ja inhimillisyyden

Olemme proaktiivisia kehittäjiä ja vastaamme aitoon asiakastarpeeseen.

Tuotamme laadukkaita palveluita tehokkaasti ja tuottavasti."

Motivaatio ja tavoitteet

"Haluamme helpottaa kaupunkilaisten arkea palvelemalla aktiivisesti ja monikanavaisesti.

Hyödynnämme yhteiskehittämisen mahdollisuudet julkisten palveluiden kehittämisessä ja tuottamisessa ottamalla yhdistykset, yritykset, kuntalaiset ja tiedeyhteisöt aktiivisemmin mukaan.

Haluamme koko Espoon mukaan yhteiskehittämiseen."

Avoimen osallisuuden tarpeet



Digitaalinen kanava

- Kanava ja alusta osallistumiselle
- Palautteen kerääminen tarpeiden tunnistamiseksi



Sitoutuminen

- Toimialojen sitoutuminen toimintamalliin
- Kumppanien sitoutuminen ja sopimukset



Matriisiorganisaatio

- Palvelutori-konseptin kehittäminen matriisimalliseksi



Osallistumisen malli

- Malli, jolla toimijat osallistuvat
- Yhteistyötavat ekosysteemin toimijoiden kanssa



Allianssimalli

- Rahoituspohja
- Vastuun ja riskien jakaminen yhteisesti



Toimii alustana ja mahdollistajana avoimelle osallisuudelle

Etsii aktiivisesti mahdollisuuksia yhteistyöhön ja kumppaniverkoston laajentamiseen

Ylläpitää avoimen osallisuuden konseptia, mutta ei ole resurssi konkreettiseen ylläpitämiseen ja koordinointiin

AKTIVOITUMISKANAVA

- 📧 Palaute verkossa
- 🏠 Tila tai paikka
- 📰 Painettu media
- 👤 Rooli organisaatiossa

TOIMINTA JA OSALLISTUMINEN

- 🏠 Avoimet työ- ja kokoustilat
- 🏠 Kauppakeskus
- 📅 Tapahtumat palvelutorilla
- > Tarjoaa keskitetysti palveluita kaupunkilaisille
- > Kehittää julkisia palveluita yhteistyössä
- > Hankkeet ja tutkimukset yhteistyössä
- > Tarjoaa tiloja ja työvälineitä työskentelyyn
- > Tarjoaa tiloja yhteisölliselle toiminnalle

TIEDON JAKAMINEN

- 📧 Kaupungin verkkosivu
- 📰 Digitaalinen ilmoitustaulu
- 📰 Paikallislehti
- 📱 Facebook, Instagram, Twitter

Yhteistyökumppanit

Yhdistykset, järjestöt ja yhteisöt kattaa kaikki kolmannen sektorin toimijat, jotka toimivat voittoa tavoittelemattoman kansalaistoiminnan, kuten edunvalvonnan ja palveluiden parissa. Toimija sisältää esim. suurten järjestöjen paikallisyhdistykset, yksittäiset liitot ja seurakunnat.

Harrastustoimintayhdistykset käsittää sellaiset yhdistykset, liitot ja seurakunnat, joiden pääasiallinen tarkoitus on tarjota kaupunkilaisille harrastustoimintaa. Tällaisia ovat esim. urheiluseurat ja kädentaitokursseja järjestävät yhdistykset.

Toisen- ja korkea-asteen koulut sisältää kaikki lukiot, ammatilliset oppilaitokset ja opistot sekä korkea-asteen koulut, joissa opiskelijat tähtäävät tutkintoihin.

Tutkimusorganisaatiot ovat sekä yliopistoja että muita organisaatioita, joissa tehdään tieteellistä tutkimusta. Tutkimusorganisaatiot on jaoteltu erikseen korkea-asteen kouluista, koska opettaminen ja tutkimus ovat keskenään erilaista toimintaa.

Yrityskiihdyttämöt kattaa kaikki yrityskiihdyttämöt ja -hautomot sekä järjestäytyneet investoijatoimijat, joiden toiminnan tavoitteena on neuvoa ja tukea uuden liiketoiminnan käynnistämistä ja kehittämisessä.

Aloittelevat yritykset ovat kaupungin alueella liiketoimintaa kehittäviä yksilöitä tai ryhmiä, joiden liiketoiminta on vielä määrittelyvaiheessa ja joilla ei ole vielä merkittävästi asiakkaita. Toimijoiden liiketoiminta ei ole vielä vakiintunutta.

Pienet ja keskisuuret yritykset ovat nimensä mukaisesti pieniä ja keskisuuria yrityksiä, joilla on jo vakiintunutta liiketoimintaa ja asiakkaita ja jotka toimivat kaupungin alueella.

Kuluttajia palvelevat suuryritykset ovat suuria yrityksiä, jotka myyvät tuotteita tai palveluita kaupunkilaisille. Yritysten kehitystoiminta voi olla keskittynyt muualle, mutta yrityksillä on merkittävää toimintaa kaupungin alueella.

Yhdistykset, järjestöt ja yhteisöt

Arvot ja suhtautuminen

"Tehtävämme on pitää huolta yhteisöstä ja erityisryhmistä erityisesti. Kaikki halutaan pitää mukana yhteiskunnassa."

Digitalisoituminen on ongelma ikääntyville ja niille kaupunkilaisille, joilla ei ole tietokoneita tai älypuhelimia. Printattu tiedotus ja perinteiset asiointitavat ovat tärkeitä pitää mukana."

Meitä harmittaa kaupungin heikko yhteistyöhalu. Emme esimerkiksi saa käyttää koulujen tiloja toiminnassamme."

Motivaatio ja tavoitteet

"Haluaamme vaikuttaa yhteiskunnallisesti ja lisätä hyvinvointia ja luottamusta ihmisiä auttamalla"

Digirajoitteiset ja erityisryhmät halutaan mukaan toimintaan, ja palvelua tulee kohdistaa heille

Haluaamme helpottaa ja vähentää yksinäisyyttä, mikä on aikamme suuri yhteiskunnallinen ongelma.

Tarvitsemme näkyvyyttä, jotta toimintamme pysyy yllä ja merkityksellisenä."

Avoimen osallisuuden tarpeet



Tilat

- Tiloja toiminnan ja tapahtumien järjestämiseen
- Kaupungilta, kouluilta, yrityksiltä



Verkostoyhteistyö

- Yhteinen viestintä ja tapahtumien järjestäminen
- Yhteinen vaikuttaminen, ei kilpailua



Ohjelma ja esiintyjät

- Ohjelman järjestäjiä ja esiintyjä tapahtumiin, palvelutaloihin ja kerhoihin



Asiakaslähtöisyys

- Paikallisten ja julkisten palveluiden kehittäminen asiakkaiden palvelupolut tuntien



Viestintäkanavat

- Tiedotuslusta tapahtumille, markkinointipaikkoja
- Foorumi kommunikointiin kaupungin kanssa



Saavutettavuus

- Palvelut kaikille lähellä
- Liikuntarajoitteiset ja eri kulkuvälineiden käyttö huomioitu



Rahoitus

- Tukea toiminnan järjestämiseen ja ylläpitämiseen



Dataa asukkaista

- Tietoa kaupunkilaisista ja heidän tarpeistaan



On aktiivinen ja sitoutunut kanava kaupunkilaisiin, erityisesti niihin jotka kaipaavat yhteisöä, toimintaa ja apua

On sitoutunut sellaiseen osallisuuteen ja yhdessä kehittämiseen, joka edistää omaa toimintaa sekä jäsenten ja alueen hyvinvointia

Toimii yhteistyössä muiden toimijoiden ja yhdistysten kanssa esim. kattojärjestöjen kautta

AKTIVOITUMISKANAVA

- Hallituksen jäsenet
- Toimintavastaava
- Toiminnanjohtaja
- Pastori

TOIMINTA JA OSALLISTUMINEN

- Asukas- ja monitoimitilat
- Asukaspuistot
- Palvelutori (esim. avoimet kokoustilat)
- Koulut
- Yhteisöjen esim. seurakuntien tilat
- Paikallistapahtumat (esim. myyjäiset)
- Kokoukset yhdistyksen kesken

- > Toimii kaupunkilaisten vaikuttamiskanavana
- > Kokoontuu ja tarjoaa yhteisöllisyyttä
- > Järjestää ryhmätoimintaa ja tapahtumia
- > Jalkautuu, tapaa ja auttaa yksilöitä
- > Kerää varoja
- > Kehittää vapaaehtoistyötä
- > Vaikuttaa yhteiskunnallisesti

TIEDON JAKAMINEN

- Ilmoitustalut julkisilla paikoilla
- Paikallislehti
- Esitteet ja lentolehtiset
- Facebook, Instagram, Twitter
- Sähköposti ja uutiskirjeet jäsenille

Kaupunkilaiset

Työssä käyvät lapsettomat kaupunkilaiset ovat täysi-ikäisiä henkilöitä, jotka ovat aktiivisesti työelämässä ja joilla joko ei ole lainkaan lapsia tai joiden lapset ovat jo itsenäistyneet. He käyttävät hyvin vähän julkisia palveluita.

Lapsettomat kaupunkilaiset työelämän ulkopuolella ovat laaja ryhmä täysi-ikäisiä henkilöitä, jotka eivät ole pitkäkestoisessa työsuhteessa, vaan ovat esim. työttömiä, ptkätöissä, sairaseläkkeellä tai pitkittyneesti opiskelijoita. He tarvitsevat paljon julkisia palveluita.

Aktiiviset eläkeläiset kaupunkilaiset ovat työelämästä eläkkeelle jääneitä henkilöitä, jotka ovat hyvässä kunnossa ja monenlaisessa toiminnassa mukana. Heillä on paljon aikaa ja halua tehdä mielekkäitä asioita.

Työssä käyvät kaupunkilaiset, jotka elävät lapsiperhearkea, ovat kiireisiä sekä työn että perheen vuoksi. Heillä ei ole juuri ylimääräistä aikaa arjessa, ja tarpeet julkisille palveluille liittyvät lapsiin.

Lapsiperhearkea elävät kaupunkilaiset ovat joko työelämän ulkopuolella olevia tai yhteisöstä, esim. synnyinkulttuuristaan, irrallaan olevia henkilöitä, jotka kaipaavat verkostoa ympärilleen. Suuri osa ajasta menee lastenhoitoon, mutta toimijat etsivät myös aktiivisesti yhteisöä tai verkostoa, johon he kuuluisivat.

Maahanmuuttajataustaiset kaupunkilaiset ovat henkilöitä, jotka ovat eläneet merkittävän osan elämästään toisessa maassa ja kulttuurissa.

Nuoret kaupunkilaiset ovat noin teini-ikäisiä henkilöitä, jotka eivät ole vielä itsenäisiä kaupunkilaisia, vaan vanhempiensa huoltajuuden alla. Nuoret kuitenkin viettävät paljon aikaa ilman vanhempiaan ja voivat myös osallistua kaupungin toimintaan itsenäisesti.

Apua tarvitsevat ikääntyneet kaupunkilaiset ovat eläkeiässä olevia henkilöitä, jotka eivät kykene, jaksaa tai halua osallistua aktiivisesti eläkeläisille suunnattuun toimintaan ja joilla on terveydellisiä rajoitteita toimia täysipainoisesti.

Kaikki toimijakortit ovat tämän käsikirjan liitteenä 2.

Työssä käyvät lapsettomat

Arvot ja suhtautuminen

"Pidän itse huolta omista asioistani. Jos tarvitsen jotakin tai kaipaen apua, osaan kyllä pyytää sitä."

Olen aika sisällä omassa elämäntavassani, enkä juuri ole tekemisissä muissa tilanteissa olevien ihmisten kanssa. Mutta olen utelias erilaisten elämäntapojen suhteen."

Toivon, että saan olla työelämässä vielä niin pitkään, kuin puhtia riittää, eikä minua siirretä eläkeputkeen."

Motivaatio ja tavoitteet

"Minulle tärkeää on mielekäs työ ja kiinnostavat harrastukset. Haluan myös jatkuvasti kehittää itseäni ja elinympäristöäni. Haluan asua hyvin."

Osallistun mielelläni sellaisten asioiden kehittämiseen, jotka vaikuttavat omaan arkeeni tai asuinympäristöni. Testaan mielelläni tuotteita, joita voisin ostaa ja annan palautetta julkisesta liikenteestä."

Avoimen osallisuuden tarpeet

- Julkiset palvelut**
- Kirjasto, laboratorio ym.
 - Hammaslääkäri, HSL
 - Palvelua myös ruotsiksi

- Monikielisyys**
- Tapahtumia, jotka sopivat eri kielisille ja eri kulttuuritaustaisille

- Harrastustoimintaa**
- Iltakursseja ja ilta-aukiolo-aikoja
 - Kielikurssit, sienikurssit, vesijumppa
 - Harrastuspaikat lähellä

- Työskentelytiloja**
- Etätyöskentely, kotitoimisto
 - Tila, jossa saa syödä ja juoda

- Pyöräilyn tuki**
- Pyörätelineitä ja säilytyspaikkoja
 - Pyöräien palveluasema

- Ilmoitustaulu**
- Mahdollisuus mainostaa omia tapahtumia
 - Eri tapahtumatyyppit alueittain kootusti



Osallistuu vähän ja satunnaisesti, koska aika menee työhön ja omiin ajanvietteisiin

Saattaa toimia vapaaehtoistyössä

Vastaa mielellään kyselyihin ja tutkimuksiin. Kutsuttaessa voi osallistua myös testauksiin ja ideointitilaisuuksiin ehtiessään

Käy satunnaisesti kulttuuritapahtumissa

AKTIVOITUMISKANAVA

- ☐ Ajanvaraukset netissä
- ☐ Facebook
- ☐ Palveluntarjoajien ja kaupungin nettisivut
- ☐ Osallistumispyyntö asiloissa tai sähköpostitse asiainn jälkeen

TOIMINTA JA OSALLISTUMINEN

- ☐ Facebookin harrastusryhmät
- ☐ Paikallisten yritysten tilat
- ☐ Avoimet työskentelytilat
- ☐ Harrastukset esim. ryhmäliikunta
- ☐ Kurssit ja koulutustapahtumat (esim. työväenopisto)
- ☐ Kulttuuri- ja liikuntatapahtumat

TIEDON JAKAMINEN

- ☐ Antaa palautetta

- > Ostaa alueen palveluita ja tuotteita
- > Itsepalvelu ja asiointi verkossa
- > Tekee vapaaehtoistyötä kaupunkilaisten parissa ja auttaa naapuruston tuttuja
- > Osallistuu ehtiessään tutkimuksiin
- > Koulutautuu

Vuorovaikutus

Palveluekosysteemin toimijoiden välinen vuorovaikutus on edellytys avoimelle osallisuudelle. Tässä luvussa kuvataan, millä tavoin toimijat ovat nykyisin vuorovaikutuksessa sekä millaiset asiat ja ominaisuudet ylläpitävät ja lisäävät vuorovaikutusta ja siten edesauttavat avoimen osallisuuden onnistumista.

Vuorovaikutus on jaettu viiteen osioon:

- Fyysiset paikat ja tilat
- Tapahtumat
- Viestintäkanavat
- Yhdessä kehittäminen
- Tarpeet ja tarjoajat

Eri osioista on tehty vuorovaikutuskartat, jotka ovat tämän käsikirjan liitteenä 3.

Fyysiset paikat ja tilat

Asiakkaille palveluja tarjoavat keskittymät ovat paikkoja, joissa erilaiset kaupunkilaiset ja toimijat luontaisesti asioivat ja viettävät aikaa. Potentiaalisia vuorovaikutteisia paikkoja ovat esimerkiksi kauppakeskukset, asukas- ja monitoimitalot, uskonnollisten yhteisöjen tilat, kirjastot, palvelutorit sekä terveyskeskukset.

Toimijat eivät välttämättä nykyisellään ole aktiivisesti vuorovaikutuksessa niissä paikoissa, joissa he asioivat tai viettävät aikaa. Tällaiset paikat ovat kuitenkin otollisia avoimen osallisuuden alustoja, koska ihmisvirta ja ihmisten paikassa viettämä jouto-aika mahdollistavat osallistumisen muuhunkin kuin ensisijaiseen toimintaan. Siten yhteistä kehittämistä kannattaa jalkauttaa järjestelmällisesti tällaisiin paikkoihin.

Toimijat asioivat ja viettävät tyypillisesti aikaa alueilla ja paikoissa, joissa on palveluja tai vuorovaikutuksen mahdollisuuksia. Aikaa vietetään myös kaupungin tiloissa ja paikoissa, kuten liikuntapaikoissa ja asukaspuistoissa. Liitteessä 3 on esitetty kaaviokuvin toimijoiden toiminta eri tiloissa ja alueilla.

Esimerkiksi kauppakeskuksen oheen sijoitettu palvelutori tavoittaa hyvin erilaisia toimijoita sijaintinsa puolesta, mutta lapsettomat kaupunkilaiset ja aktiiviset eläkeläiset voivat jäädä palvelutorilla tavoittamatta. Näitä ryhmiä kannattaa siten osallistaa aktiivisemmin palveluiden toimipisteillä.

Terveyskeskuksissa, sairaaloissa ja palvelutaloissa vierailee potilaiden ja asukkaiden lisäksi myös eri toimijaryhmiin kuuluvia omaisia. Näitä ympäristöjä voisi mahdollisuuksien mukaan käyttää myös yhteiskehittämisen alustana, kunhan kehittämisen kohde ja tapa soveltuvat ympäristön vaatimaan rauhallisuuteen ja yksityisyyden kunnioittamiseen.

Ulkoilualueet ja liikuntapaikat kokoavat yhteen sekä kaupungin että yhdistysten ja yritysten toimijoita. Kävijäjoukossa on paljon juuri niitä kaupunkilaisia, joita julkisissa asiointipalveluissa ei välttämättä tavoita. Näiden tilojen hyödyntäminen osallistavassa palveluiden kehittämisessä on mahdollisuus, jota kannattaisi tutkia.

Kiihdyttämöt ja niiden ympärillä tapahtuva toiminta kokoavat laajoja verkostoja sekä yritys- että opiskelumaa-ilmasta. Kaupungin palvelut voisivat tarjota lukuisia kehitys- ja innovaatiomahdollisuuksia kiihdyttämöille, joten sujuvan yhteistyön perustaminen on tärkeää.

Tapahtumat

Vuorovaikutus tapahtumissa

Tapahtumat ovat kanava, jossa järjestäjät ja osallistujat ovat oletusarvoisesti aktiivisessa vuorovaikutuksessa ja viestivät keskenään. Avoimen osallisuuden toimintaa kannattaa järjestää sellaisissa tapahtumissa, joissa on tavoiteltavia sidosryhmiä läsnä. Alueellisia palveluita kehitettäessä esimerkiksi paikalliset kulttuuri- ja liikuntatapahtumat sekä markkinat keräävät varsin laajasti eri toimijoita yhteen.

Tapahtumien järjestäminen on myös merkittävä avoimen osallisuuden toteuttamismuoto. Kohdistetuilla teemoilla voidaan houkutella paikalle myös sellaisia toimijoita, jotka eivät ole oma-aloitteisesti palvelualueella läsnä, kuten työssä käyviä lapsettomia aikuisia. Avoimen osallisuuden toimijat osallistuvat erilaisiin vapaa-ajan ja työelämään liittyviin tapahtumiin. Liitteessä 3 on esitetty kaaviokuvin toimijoiden osallistuminen eri tapahtumiin.

Vuorovaikutuksen mahdollisuuksia

Ulkoilu- ja liikuntapaikat sekä -tapahtumat kokoavat yhteen useita eri kaupunkilaistoimijoita ja palveluntarjoajia. Tällaisia tapahtumia voisi hyödyntää esimerkiksi kehitteillä olevien palveluiden nopeaan testaukseen tai asiakasymmärryksen keräämiseen.

Samoin aluetorit ja -markkinat kokoavat yhteen paikallisia palveluntarjoajia ja asiakkaita, joten niissä voisi olla samanlaista potentiaalia. Myös kulttuuritapahtumat voisivat toimia alustana esimerkiksi kulttuuripalveluiden kehittämisessä.

Kaupungin avoimen osallisuuden toimijat eivät ole kovin vahvasti läsnä työelämään liittyvissä tapahtumissa, toisin kuin kiinnostavat yhteistyötahot sekä kaupunkilaiset, joissa olisi osallistumispotentiaalia. Olisi tärkeää miettiä, miten avoimen osallisuuden toimintaa voitaisiin kytkeä ammatillisiin tapahtumiin, joissa muut palveluita kehittävät tahot ovat läsnä.

Matala kynnys osallistua

Erilaiset tapahtumat tarjoavat erinomaisen mahdollisuuden eri toimijoiden väliselle vuorovaikutukselle. Osallistumisen on oltava helppoa, jotta toimijat saadaan houkutteltua paikan päälle.

Osallistumiskynnystä madaltavat mm.:

- tapahtumien hyvä näkyvyys ja helppo löydettävyys (esim. viestintä eri kanavissa, ajantasaiset ilmoitustaulut, tapahtumakalenteri)
- tapahtumapaikkojen helppo saavutettavuus (ks. Tilat)
- avoimet tapahtumat ja kokoukset
- maksuttomuus
- aktiivisen osallistumisen vapaaehtoisuus, mahdollisuus vain seurata ja kuunnella
- monikulttuurisuuden tukeminen, jotta eri kulttuurien ja kielten edustajien on helppo osallistua.

Toimijoiden houkuttelu paikalle

Eri toimijoita tulee houkutella aktiivisesti osallistumaan tapahtumiin, ja eri toimijoiden tulee tehdä yhteistyötä tapahtumien järjestämisessä. Tapahtumia järjestämässä on hyvä olla osaava koordinaattori, joka huolehtii siitä, että oikeat toimijat kutsutaan paikalle.

Kutsuissa tulee huomioida eri kohderyhmien mukaan räätälöidyt kanavat – esimerkiksi lehtimainonta toimii edelleen ikääntyville, kun taas nuoret tavoittaa parhaiten sosiaalisen median kautta. Tapahtumia järjestettäessä kannattaa muutenkin kiinnittää huomiota kohderyhmän valintaan ja tapahtumien fokusointiin sekä aikatauluttamiseen siten, ettei muodostu ruuhkia. Myöskään jälkimarkkinointi ei pidä unohtaa, koska se toimii ennakkomarkkinointina seuraavalle tapahtumalle.

Esimerkkejä tapahtumista, joita asiakastyöpajoissa ehdotettiin:

- Eri toimijoiden yhteiset tapahtumat, kuten teemapäivät samasta aihealueesta kiinnostuneille
- Paikallisten yhdistysten, järjestöjen ja yhteisöjen esittäytyminen kaupunkilaisille kohdennetusti
- Tapahtumat eri elämäntilanteissa oleville kaupunkilaisille, kuten nuorten ja ikääntyvien välinen leikkimielinen kilpailu.

Viestintäkanavat

Vuorovaikutus viestintäkanavissa

Toimijat, niin organisaatiot kuin yksityishenkilötkin, saa parhaiten kiinni henkilökohtaisella yhteydenotolla puhelimitse tai sähköpostitse. Tällainen viestintä ei kuitenkaan ole tehokasta, joten on tärkeää ymmärtää, mitä kanavia toimijat käyttävät normaalissa toimintaympäristössään.

Sähköposti ja esimerkiksi sähköpostiin lähetetyt uutiskirjeet saavuttavat toimijoita laajasti. Asiakkaat myös vierailevat palveluntarjoajien verkkosivuilla tarvittaessa.

Sosiaalisen median käyttö on erilaista eri ikäryhmillä: Facebook-viestintä saavuttaa suuren osan toimijoista, mutta nuorten keskuudessa suljetumman viestinnän palvelut ovat suosittumia.

Vuorovaikutuskartoissa liitteessä 3 on esitetty, missä digitaalisissa- ja printtiviestintäkanavissa avoimen osallisuuden toimijat ovat tyypillisesti saavutettavissa.

Vuorovaikutuksen mahdollisuuksia

Digitaalisen avoimen osallisuuden alustan tärkeä ominaisuus on, että käyttäjillä on motivaatiota käyttää palvelua riittävän usein ja säännöllisesti. Tällöin alusta toimii myös aktiivisena viestinnän kanavana.

Sähköposti ja uutiskirjeet tavoittavat useita asiakasryhmiä varsin hyvin, mutta ne kilpailevat huomiosta kaiken muun sähköpostivirran ja -viestinnän kanssa. Nuoret eivät välttämättä lue sähköpostia riittävän aktiivisesti ollakseen sitä kautta tavoitettavissa, ja heidät tavoittaakin tehokkaammin sosiaalisen median sekä mobiilipalveluiden kautta.

Melkein kaikki toimijat ovat jollain tavalla läsnä sosiaalisessa mediassa. Facebook on tällä hetkellä yleisesti käytetyin sosiaalinen media, mutta kaikki nuoret eivät käytä sitä aktiivisesti. Sosiaalisessa mediassa käyttäjät seuraavat usein tiettyjä ryhmiä ja yhteisöjä, joten viestintäkumppanuus sellaisten kanssa olisi hyödyksi viestinnän näkyvyyden lisäämiseksi.

Printti on edelleen tärkeä viestintäkanava digitaalisen viestinnän ohessa. Paikallislehdet ovat tärkeä tietolähde, josta mm. lapsiperheet ja eläkeläiset etsivät lähellä tapahtuvaa tekemistä ja toimintaa. Lehti-ilmoitukset ja ilmoitustaulujen julisteet tavoittavat printtimediaa seuraavia kaupunkilaisia. Ikääntyneille ja sellaisille, jotka eivät käytä tietokonetta, kirjeposti on sähköpostia parempi tapa lähestyä.

Esimerkiksi kirjaston Helmet-palvelu vaikuttaa viestimiseen tehokkaammalta kanavalta kuin Espoon kaupungin yleinen verkkosivu, koska Helmetissä asioivat käyttävät palvelua melko säännöllisesti ja usein.

Toimijoilla on tarve visuaaliselle ilmoitustaululle, joka palvelee sekä digitaalisessa että fyysisessä ympäristössä ja jolla viestitään kaupungin järjestämistä tapahtumista ja toiminnasta. Muut toimijat voivat lisätä ilmoitustaululle omia ilmoituksiaan ja tapahtumiaan. Helppokäyttöisyys ja saavutettavuus on tärkeää. Ilmoitukset tulee ryhmitellä esim. kohderyhmittäin tai aihealueittain, ja ylläpito tulee resursoida, jotta ilmoitustaulu pysyy ajan tasalla. Ilmoitustaululla ilmoitettuja tapahtumia voi jakaa mahdollisuuksien mukaan muihin kanaviin, kuten verkkosivuille, sosiaalisen median kanaviin ja verkkolehden tai -blogiin, joka käsittelee ajankohtaisia asioita. Printti-ilmoituksissa voisi olla linkki digitaalisiin kanaviin esim. QR-koodin avulla.

Yhdessä kehittäminen

Esimerkiksi koulut ja yritykset tekevät yhdessä kehittämistä jo nykyisellään. Jos kaupungin palveluiden kehittämisessä haluttaisiin hyödyntää jo olemassa olevia yhteiskehittämisen tapoja, kaupungin kannattaisi osallistua kehittämiseen esimerkiksi tuomalla esiin ongelmakokonaisuuksia ja ratkaistavia tapauksia. Kaupunki voi myös tarjota fyysisiä tiloja yhdessä kehittämisen alustaksi. Tiivis yhteistyö kiihdyttämöiden ja yrityshautomoiden kanssa edesauttaisi uuden liiketoiminnan syntymistä kaupungissa.

Tunnistettuja haasteita tulee ratkaista systemaattisesti yhdessä eri toimijoiden kanssa. Esimerkiksi kaupungin yrityspalvelut, start-up-yhteisöt ja kolmannen sektorin toimijat pitäisi saada mukaan miettimään ratkaisuja yhdessä.

Oppilaitosten ja yritysten yhteistyö

Oppilaitosten ja yritysten välinen yhteistyö voi parhaimmillaan olla hyvin hedelmällistä molempien tahojen palvelutarjonnan kehittämistä sekä oppilaiden kehittymistä ajatellen.

Toimivien yhteistyöprosessien systemaattinen kehittäminen on tärkeää, ja se voi olla aikaa vievää. Haastatteluissa todettiin, että yritysten ja oppilaitosten välinen yhteistyö liittyy paljon työelämään siirtymisen helpottamiseen, kuten siihen, miten opiskelijoita houkutellaan aloille, joilla on hyvät työllisyysnäkymät.

Myös kaikkien oppilaitosten yhteistä OPO-palvelua pidettiin tarpeellisena palveluna, joka kerää keskitetysti tietoa koulutuksen tarpeista sekä tarvitsijoista ja linkittää opinnot jo opiskeluvaiheessa läheisesti työntekoon. Tarpeellisina pidettiin lisäksi erilaisia kannustimia, kuten oppilaitosten rahoituksen osittaista sitomista vastavalmistuneiden työllistymiseen tai toisaalta kannustimia palkata yrityksiin sellaisia opiskelijoita, joilla on eritasoisia, esimerkiksi kieleen liittyviä rajoitteita.

Kaiken kaikkiaan kaivattiin enemmän yritysten ja opiskelijoiden välisiä yhteisiä projekteja, jotka tuovat selkeän hyödyn yrityksille ja tukevat aidosti oppimista.

Yhteistyö ja verkostot

Toimijoiden verkostoituminen ja läheinen yhteistyö tukee avoimen osallisuuden toteutumista. Erityisesti uusien innovaatioiden syntymisen ja innovaatiojohtamisen näkökulmasta verkostoilla on suuri merkitys. Verkostoajattelua on käsitelty Make with Espoo -tuoteperheen Ekosysteemien innovaatiojohtamisen viitekehyksessä.

Työpajoissa tuotiin esiin esimerkiksi se, että järjestöjen yhteistyötä tulisi kehittää siten, että kilpailemisen sijaan ne yhdistäisivät voimiaan ja miettivät erilaisia yhteistyötapoja. Yhteistyön muotoja voisivat olla esimerkiksi yhteiskampanjat markkinoinnissa sekä yhteiset tapahtumat.

Kaupungin fasilitoima kaupungin kumppaniverkoston ja start-up-yhteisöjen välinen alumniverkosto tukisi start-up-yhteisöjä monella eri tavalla. Sellainen olisi erityisen hyödyllinen vieraskielisille start-upeille. Kumppaniverkosto voisi tarjota tarvittaessa tukea start-up-yhteisöille. Sopivan yhteistyökumppanin löytämisessä voisi auttaa sähköinen "business-tinder"-sovellus, jota kaupungit ovat yhteistyössä jo kehittäneetkin.

Tarpeet ja tarjoajat

Kaupunkilaisilla ja palveluntarjoajilla on paljon tarpeita, niin henkilökohtaisia kuin liiketoiminnallisia, joihin kaivataan ratkaisuja. Osa tarvitsijoista ja ratkaisujen tarjoajista on jo aktiivisessa vuorovaikutuksessa ja vuorovaikutukselle on olemassa toimivat kanavat. On kuitenkin lukuisia tarpeita ja niihin ratkaisuja tarjoavia tahoja, jotka eivät nykyisellään kohtaa. Niiden yhteen tuominen voisi olla yksi keskeinen avoimen osallisuuden muoto, joka loisi yhteisöllisyyttä ja innovaatioita.

Mallissa on esitetty, millaisissa asioissa avoimen osallisuuden toimijoilla on tarpeita sekä tarjontaa, joiden kohtaamista avoin osallisuus voisi edistää työelämän ulkopuolisissa tarpeissa, työelämään liittyvässä tekemisessä sekä työelämään liittyvissä muissa tarpeissa. Nämä löytyvät liitteestä 3.

Vuorovaikutuksen mahdollisuuksia

Järjestöillä ja yhdistyksillä on merkittävä rooli sosiaali- ja terveyspalveluiden täydentäjänä. Tiivis yhteistyö näiden tahojen kanssa on kannattavaa.

Vapaaehtoistyö ja työharjoittelu ovat työllisyyttä ja kaupunkilaisten työkykyisyyttä edistävää toimintaa. Tällaisten työskentelyvaihtoehtojen löytämistä parantamalla ja niiden kytkemisellä innovaatiotoimintaan voitaisiin edesauttaa uusien työpaikkojen ja parempien palveluiden syntymistä.

Pienet ja aloittelevat yritykset sekä kolmas sektori tarvitsevat työvälineitä ja -tiloja, dataa ja tutkimustietoa sekä rahoitusta toimintansa tueksi. Niitä kaupungilla on, ja ne voisivat toimia houkuttimena tai palkkiona kumppaneille yhteistyöstä avoimessa osallisuudessa.

Monipuolisten harrastusmahdollisuuksien välittäminen harrastustoimintayhdistyksiltä kaupunkilaisille kaipaa parempia kanavia. Sähköinen palvelu sisältäisi ajantasaisen tiedon eri harrastusmahdollisuuksista ja mahdollistaisi harrastusten hakemisen ja rajaamisen esimerkiksi iän, paikan, hinnan ja ilmoittautumisajan perusteella. Palveluun voisi kuulua myös ”harrastusopo”, joka osaa kertoa harrastustarjonnasta ja ohjata sopivan toiminnan pariin.

Tarjoaja-tarvitsija-parien muodostaminen

Jotta tarjoajat ja tarvitsijat kohtaisivat tehokkaasti, tietoa tarjoajista ja tarvitsijoista tulee kerätä systemaattisesti sekä tuoda yhteensopivia toimijoita yhteen. Tiedon keräämisessä ja parien muodostamisessa voidaan hyödyntää digitalustaa. Kaikille osapuolille tulee luoda ja kommunikoida yhteiset pelisäännöt.

Tarpeita ja tarjoajia ovat esimerkiksi:

- Apua tarvitsevat ja tarjoavat kaupunkilaiset (esim. ikääntyvät ja isovanhempia kaipaavat lapsiperheet, lastenhoitorinki lasten lyhytaikaista hoitoa varten, vertaistuen antaminen sairauksiin ja niistä toipumiseen)
- Vapaaehtoisrekisteri, johon voi ilmoittautua vapaaehtoiseksi ja josta tarvittaessa kutsutaan töihin (esim. tapahtumiin, kulttuurikaveriksi, avuksi läksyjen tekoon, maahanmuuttajien kotoutuskummiksi, mukaan järjestöjen toimintaan)
- ”Rekrytointiseinä”, jossa paikalliset yritykset voivat ilmoittaa avoimista työpaikoista ja työnhakijat itsestään
- Yrittäjien neuvontapalvelu, josta yrittäjät ja start-up-yhteisöt ohjataan sopivien yrityspalveluiden ja yhteistyökumppaneiden pariin
- Tilojen ja muiden resurssien tarjoaminen avoimen digitalustan kautta tiloja ja muita resursseja tarvitseville (ks. myös Tilat-dokumentti)

Fyysiset tilat

Avoim osallisuus ja palvelumuotoilun menetelmät edellyttävät ihmisten kohtaamisia kasvokkain fyysisessä maailmassa, jotta yhteinen kehittäminen ja keskustelu olisivat monipuolista ja hedelmällistä. Digitaalisen ympäristön rinnalla fyysiset tilat tarjoavat ympäristön avoimelle osallisuudelle sekä toimijoiden väliselle vuorovaikutukselle.

Kaupungin ja yhteistyökumppaneiden palvelutarjonta on monipuolista, ja eri palvelut vaativat erilaisia tiloja. Keskitetyt palvelut kuitenkin helpottavat monen kaupunkilaisen asiointia. Fyysisten tilojen tulee tukea monipuolista toimintaa, jotta ne palvelevat eri ryhmiä ja houkuttelevat erilaisia toimijoita käyttämään tiloja.

Eri toimijoille suunnattujen palvelujen keskittäminen samoihin tiloihin helpottaa asiointia ja tukee vuorovaikutuksen syntymistä. Esimerkiksi henkilö- ja yritysasiakaiden palveluiden tarjoaminen samassa paikassa toisi uudenlaisia kohtaamisia ja edesauttaisi palveluissa asioidessa syntyvien ideoiden siirtämistä toteutukseen.

Vuorovaikutteiset tilat

Työskentely

Työskentelytilojen tarjoaminen houkuttelee eri toimijoita paikan päälle sekä mahdollistaa vuorovaikutuksen ja verkostoitumisen muiden toimijoiden kanssa. Tiloihin liittyy erilaisia tarpeita:

- Tarvetta on pienille yksityistyöskentelyä tukeville tiloille sekä suuremmille ryhmätyöskentelyä tukeville tiloille, jotka soveltuvat myös työpajoihin ja kokouksiin. Työskentelyyn sopiva ergonomia on tärkeää.
- Monipuoliset ja muunneltavat tilat mahdollistavat tilojen erilaiset käyttötarkoitukset, ja muunneltavuus olisi hyvä huomioida jo rakennusvaiheessa.
- Tiloissa on oltava verkkoyhteys, tulostusmahdollisuus, wc-tilat ja jätehuolto.
- Lukittavat kaapit ja jääkaapit eväille olisivat toivottava mutta ei välttämätön lisä.

Houkuttelu osallistumaan

Tilojen tulee tarjota mahdollisuuksia ja virikkeitä osallistua yhdessä kehittämiseen. Yhteiskehittämiseen voivat kannustaa esimerkiksi seuraavat:

- näkyvällä paikalla olevat ständit
- julisteet, joissa on QR-koodi digialustalle siirtymiseen
- odotusalueilla esillä olevat, odottaessa osallistumiseen kannustavat materiaalit.

Ilmoitustaulut

Ajantasaiset ilmoitustaulut eri kategorioille, kuten tuleville tapahtumille ja avoimille työpaikoille, tukevat vuorovaikutuksen syntymistä tulevaisuudessa.

Harrastustilat

Monipuolisia harrastusmahdollisuuksia, kuten kerhotoimintaa ja liikuntaa, tukevat tilat houkuttelevat eri toimijoita ja eri-ikäisiä kaupunkilaisia paikan päälle.

Henkilökunnan yhteinen taukotila

Palvelutorin kaltaisessa palveluita keskittävässä paikassa eri palveluyksiköiden yhteinen taukotila on edellytys aktiiviselle vuorovaikutukselle ja tiedon leviämislle. Taukotilassa käydään tärkeitä, kehittäviä keskusteluita, joiden myötä syntyy uusia ideoita palveluiden parantamiseksi.

Eri ryhmien kohtaaminen

Eri elämäntilanteissa olevien kaupunkilaisten kohtaamista tukevat tilat lisäävät vuorovaikutteisuutta ja yhteisöllisyyttä. Kohtaamisia voidaan tukea mm. seuraavilla toimilla:

- Luodaan olohuonemaisia ympäristöjä, joissa voi viettää aikaa ja kahvitella (esim. perheaamut lapsiperheille tai kahvihetket ikääntyville).
- Varmistetaan, että varattavat tilat sopivat erilaisiin tapaamisiin ja kerhotoimintaan.
- Kehitetään päiväkotien ja palvelutalojen yhteisiä tiloja, jotka mahdollistavat yhteisen toiminnan. Tämä on kaupunkitasoisesti tehokasta tilankäyttöä, ja erityyppisten toimijoiden tuominen samaan paikkaan luo sosiaalista lisäarvoa.

Nuorten tavoittaminen

Monilla nuorilla on aikaa tulla paikan päälle, joten heitä kannattaa houkutella tarjoamalla vuorovaikutteisuutta tukevia tiloja, jollaisia voivat olla esimerkiksi

- nuorille suunnatut hiljaiset läksyjentekotilat, joissa on mahdollista pyytää apua muilta nuorilta sekä läksyissä auttavilta vapaaehtoisilta (esim. SPR:n LäksyHelppi) ja syödä eväitä
- pienet ryhmätyötilat, joissa on mahdollista työskennellä yhdessä
- nuorisotilat tai -kahvilat, joissa on edulliset hinnat, pelejä (esim. pingis- ja biljardipöytä) sekä ikäraja, joka houkuttelee nuoria paikalle – myös Nuori yrittäjyys- tai Start-up-kahvila voi toimia samassa tarkoituksessa.

Myös koululuokkia kannustetaan vierailemaan tiloissa ja tutustuminen asiointiin.

Esittely ja esiintyminen

Tilojen tulee mahdollistaa eri toimijoiden esittäytyminen ja esiintyminen toisilleen. Tiloja voidaan tarvita esimerkiksi seuraaviin tarkoituksiin:

- tapahtumien järjestämiseen soveltuvat tilat (esimerkiksi teemapäivät ja messut)
- esiintymispaikka (esimerkiksi kulttuuriesityksille, tarinoiden jakamiselle, kilpailuille, järjestön tai yrityksen toiminnan esittelylle)
- näyttelytilat ja -ständit (esimerkiksi tuote-esittelyihin ja testauksiin).

Tilojen käyttö

Tilavarausten keskittäminen

Tilavaraukset kannattaa keskittää yhden palvelun alle, jotta esimerkiksi kaikkia kaupungin tarjoamia tiloja on mahdollista selata ja varata yhdestä paikasta. Yksi kanava kaikille kaupungin varattaville tiloille edistäisi tilojen tehokasta ja yhteisöllistä käyttöä. Näin eri tilat olisivat tasavertaisessa asemassa ja niiden käyttökapasiteettia saataisiin tasattua.

Tilojen ja resurssien välittäminen

Jatkuvan tilapulan ratkaisemiseksi vajaan käytöllä olevia kaupungin ulkopuolisten tarjoajien tiloja ja niihin kuuluvia resursseja kannattaa välittää kaupunkilaisten käyttöön. Tällaisia ratkaisuja voivat olla esimerkiksi seuraavat:

- Yrityksen tai yhteisön tiloja ja resursseja käyttöön avoimella alustalla yhdessä kaupungin tilojen kanssa
- Yritysten ja koulujen tilat järjestöjen ja kerhojen käyttöön (esim. puutyöluokat, jumppasalit)
- Joustotilaratkaisut.

Laajat käyttöajat

Tilojen käyttöaikojen tulee olla laajat, jotta esimerkiksi työskentely ja harrastustoiminta ovat mahdollisia myös illalla, kunta-alan työehtosopimusten sallimissa rajoissa. Lisäksi omatoimiset käyttömahdollisuudet virallisten aukioloaikojen ulkopuolella, kuten omatoimikirjasto, ovat toivottavia.

Tilojen markkinointi

Tiloja tulee markkinoida, ja niistä tarvitaan esittelyt, joista käy ilmi mm. kuinka monta ihmistä tilaan mahtuu, mitä tekniikkaa ja millaisia huonekaluja tilassa on sekä millaisia kulkuyhteyksiä on käytettävissä. Näin tiloja tarvitsevat toimijat voivat löytää tarpeitaan vastaavia tiloja. Hyvin suunnitellut ja helposti löydettävät tilat markkinoivat itse itseään.

Esteettömyys ja saavutettavuus

Esteettömyys ja saavutettavuus ovat hyvin laajoja käsitteitä. Tilojen esteettömyyteen liittyen kannattaa muistaa seuraavat näkökulmat:

- palvelujen saavutettavuus
- opasteiden ymmärrettävyys
- laajat käyttöajat
- tilojen turvallisuus
- tilojen miellyttävyys.

Saavutettavuuden kannalta tärkeää ovat esimerkiksi hyvät julkiset kulkuyhteydet, ylläpidetyt kävely- ja pyörätiet, parkkipaikkojen riittävyys sekä hyvin opastettu pysähtymispaikka takseille. Tiloissa tulee olla myös selkeät opasteet eri palveluihin ja tiloihin. Laajat käyttöajat lisäävät saavutettavuutta.

Tilojen suunnittelussa tulee huomioida eri toimijoiden erityispiirteet ja tukea heidän erityistarpeitaan, jotta asiointi ja osallistuminen onnistuvat mutkattomasti. Myös tilojen turvallisuus eri käyttäjäryhmien näkökulmista on varmistettava. Liikuntarajoitteisille ja heikkokuntoisille tulisi resurssien mukaan olla tarvittaessa apua saapumiseen ja asiointiin.

Saavutettavuuteen liittyy myös kieli. Esimerkiksi monikieliset palvelut sekä tarvittaessa tulkkauspalvelu tai nimetty tukihenkilö maahanmuuttajille ovat hyviä esimerkkejä yhdistysyhteistyön mahdollisuuksista.

Laaja tietopaketti esteettömyydestä ja saavutettavuudesta löytyy esimerkiksi sivustolta <http://www.eesteeton.fi/portal/fi/>.

Digitaalinen toimintaympäristö

Osana avoimen osallisuuden mallin palvelumuotoilua kuvattiin digitaalisen ympäristön tavoitetila, joka tukee avoimen osallisuuden toteutumista. Digitaalisen ympäristön kuvaus ei sisällä suunnitelmaa digitaalisen palvelun käyttöliittymästä, vaan se kuvaa kokonaiskonseptin ja toiminnallisuudet yleisellä, skaalattavalla tasolla.

Kokonaiskonsepti rakentuu kahdesta tasosta: toiminnallisuudet mahdollistavat monitasoisen ja -ulotteisen vuorovaikutuksen julkisten palvelujen, niiden käyttäjien, järjestöjen ja yritysten välille. Toiminnallisuudet myös tukevat avoimen osallisuuden mallia Avoimen osallisuuden mallin ja digitaalisen vuorovaikutuskanavan kautta puolestaan syntyvät tietovarannot ja malli siitä, miten tietovarantojen data voidaan avata kehittäjäkumppaniverkostolle.

Kokonaiskonsepti

Digitaalisen alustan konseptin tavoitteet määriteltiin palvelumuotoilulla. Tavoitteena oli pitää yhteiskehittämisen kerros mukana eli varmistaa se, että digialustaa voi käyttää uuden liiketoiminnan kehittämiseen.

Osana avoimen osallisuuden mallin palvelumuotoilua kuvattiin digitaalisen ympäristön tavoitetila, joka tukee avoimen osallisuuden toteutumista. Digitaalisen ympäristön kuvaus ei sisällä suunnitelmaa digitaalisen palvelun käyttöliittymästä, vaan se kuvaa kokonaiskonseptin ja toiminnallisuudet yleisellä, skaalattavalla tasolla.

Kokonaiskonsepti rakentuu kahdesta tasosta: toiminnallisuudet mahdollistavat monitasoisen ja -ulotteisen vuorovaikutuksen julkisten palvelujen, niiden käyttäjien, järjestöjen ja yritysten välille. Toiminnallisuudet myös tukevat avoimen osallisuuden mallia Avoimen osallisuuden mallin ja digitaalisen vuorovaikutuskanavan kautta puolestaan syntyvät tietovarannot ja malli siitä, miten tietovarantojen data voidaan avata kehittäjäkumppaniverkostolle.

Kokonaiskonsepti

Digitaalisen alustan konseptin tavoitteet määriteltiin palvelumuotoilulla. Tavoitteena oli pitää yhteiskehittämisen kerros mukana eli varmistaa se, että digialustaa voi käyttää uuden liiketoiminnan kehittämiseen.

Alusta on mahdollista kytkeä olemassa oleviin kanaviin eli se voi sisältää useita palveluja ja kanavia, vaikka se näkyy käyttäjille yhtenä palveluna. Käyttäjien digitaaliset kanavat, kuten Facebook ja Helmet, toimivat linkkeinä alustaan.

Tavoitteena oli myös kerätä alustan avulla lisää hyödyllistä avointa dataa, josta on hyötyä kunnan palveluiden kehittämisessä. Alustaa tulee voida käyttää nopeaan palautteiden keräämiseen sekä laajoihin keskusteluihin ja työryhmiin.

Palvelumuotoilussa määriteltiin myös, että alustan tulee olla profiloiva ja sen voitava esitellä kutakin käyttäjää kiinnostavia sisältöjä. Lisäksi tärkeänä tavoitteena oli, että alusta toimii erilaisilla laitteilla.

Palvelumuotoilun löydösten ja toistuvan suunnittelun myötä tärkeiksi avointa osallisuutta toteuttaviksi toiminnallisuuksiksi tunnistettiin seuraavat sisältö- ja toiminnallisuuskokonaisuudet:

- palvelut
- palaute ja keskustelu
- yhteiskehittäminen
- tilojen ja laitteiden varaaminen tapahtumakalenteri
- ilmoita ja löydä yhteisöstä
- yhteisöblogi.

Nämä on kuvattu tarkemmin osiossa Toiminnallisuudet.

Prototyyppi

Digitaalisesta toimintaympäristöstä rakennettiin prototyyppi, joka kuvaa avointa osallisuutta toteuttavat digitaaliset toiminnallisuudet yhtenä kokonaisuutena. Prototyypin tavoite on kuvata skaalattava kokonaiskonsepti, joka on sovellettavissa eri kaupungeille erilaisin julkaisualusta-, käyttöliittymä- ja sovellustoteutuksin.

Prototyyppi ei ole käyttöliittymäsuunnitelma eli se ei ota kantaa esimerkiksi digitaalisen alustan rakenteeseen, asetteluun, ulkoasuun, vuorovaikutukseen, responsiivisuuteen tai saavutettavuuteen. Prototyyppi on konseptitason esitys toiminnallisuuksien kokonaisuudesta, jollainen tarvitaan avoimen osallisuuden digitaaliseen toteutukseen.

Prototyyppi on rautalankamalli, joka ei ota kantaa siihen, onko osa toiminnallisuuksista toteutettu jollakin valmisjärjestelmällä tai -palvelulla. Tämän käsikirjan kuvitus digialustan osalta perustuu prototyyppiin.

Digitaalisen osallistamisen alustan toiminnalliset prototyypit löytyvät seuraavista osoitteista:

- Tietokonenäkymät: http://v1tmc2.axshare.com/#g=1&p=home_desktop&c=1
- Mobiilinäkymät: <http://v1tmc2.axshare.com/#g=1&p=mobile&c=1>

Integroitavat palvelut

Suuri osa konseptin toiminnallisuuksista on sellaisia, että ne löytyvät kaupungin digipalveluvalikoimasta toteutettuina erillisinä palveluina tai osittain määriteltyjen toiminnallisuuksien mukaisesti toteutettuina. Espoon kaupungilla on esimerkiksi käytössä tai pilottikokeilussa Trimble-palautealustana, Varaamo tila- ja laitevarauksiin, Palvelukartta palvelutietopalveluna ja Kuupo-kaveripalveluna.

Konsepti ei määrittele, että näiden kaltaiset palvelut tulisi jatkossa toteuttaa yhdellä julkaisualustalla, vaan konsepti kuvaa sen toiminnallisuuskokonaisuuden, joka tukee avointa osallisuutta. Kokonaiskonseptin toteutustapoja voi olla useita erilaisia.

Mikäli toteutettaisiin yksi palvelualusta, jossa nämä toiminnallisuudet olisivat mukana muiden palveluiden upotuksina, olisi tärkeää huomioida upotettujen palveluiden responsiivisuusominaisuudet ja saavutettavuus siten, että ne olisivat yhtenäiset kokonaispalvelun kanssa.

Tunnistautuminen

Käyttäjä voi osallistua omalla nimellään moniin palvelun toimintoihin, ja sisältöä voidaan kohdentaa käyttäjälle hänen profiilinsa mukaisesti. Siten palvelussa tarjotaan vapaaehtoinen kirjautuminen ja mahdollisuus tunnistautua.

Tunnistautumisessa ja kirjautumistavoissa noudatetaan kunkin kaupungin tietotekniikkapalveluiden määrittämiä yleisiä käytäntöjä. Palveluun voi halutessaan kirjautua esimerkiksi Facebook-, Google- tai Yle-tunnuksilla tai palveluun luoduilla tunnuksilla, jolloin käyttäjälle luodaan palveluun personoitu profiili. Suomi.fi-tunnistautumista voidaan käyttää silloin, kun palvelun tulee tunnistaa käyttäjä henkilötunnuksen mukaan. Tällaista tunnistautumista tarvitaan esimerkiksi ajanvarauksissa ja ilmoitusten jättämisessä.

Ylläpito

Konseptissa on tunnistettu muutamia ominaisuuksia, joiden toteuttaminen vaatii nykyisen lainsäädännön ja käytäntöjen mukaisesti päivystävää ylläpitoa. Ylläpitoa tarvitaan palautteisiin, keskusteluihin, yhteiskehittämisen sisältöihin, tilojen ja laitteiden varauksiin sekä tarjotaan- ja etsitään-ilmoituksiin.

Varhaisen vaiheen konsepti ei ota vielä kantaa käytännön seikkoihin, kuten siihen, miten ylläpito järjestetään.

Toiminnallisuudet

Etusivu

Palvelun etusivu on otos koko palvelun sisällöstä. Etusivun nostot on mahdollisuuksien mukaan personoitu käyttäjän mukaan, mikäli hän on kirjautunut tai mikäli selaimesta saadaan profiloivia tietoja.

Navigaattiorakenne

Navigaattiorakenne on toimintalähtöinen palvelun osallistavuuden mukaisesti. Kussakin sivuston osiossa eli navigaation päätasolla on yksi tapa osallistua tai tutustua palveluiden yhteiskehittämiseen. Palvelu kokoaa yhteen Espoon kaikkien palveluiden sisällöt ja kannustaa selaamaan sekä löytämään itseä kiinnostavia tapoja osallistua.

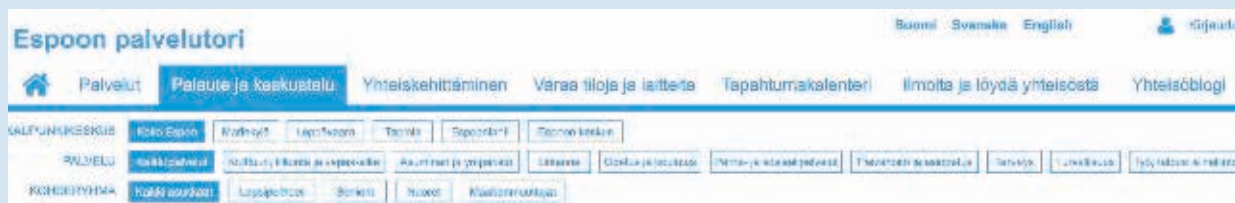


Sisältösuodattimet ja tagit

Kaikki palvelun sisältö on suodatettavissa määrättyjen attribuuttien mukaisesti. Attribuutit käsittävät maantieteellistä, sisällöllistä ja asiakasnäkökulman tietoa seuraavasti:

- Kaupunkikeskus - merkittävät alueet, joihin palveluita on keskitetty
- Palvelu - palvelutietovarannon mukainen palveluiden luokittelu
- Kohderyhmä - kaupunkilaisten kohderyhmät, jotka tarvitsevat erityisiä palveluita.

Suodatettavuus vaatii, että sisältö on merkitty edellä mainituilla tageilla. Sisällöt merkitään sillä kaupunkikeskuksella, johon ne liittyvät, niillä palveluilla, joita ne koskettavat sekä niillä kohderyhmillä, joille ne on kohdistettu.



Palvelut

Palvelut-osio sisältää toimipisterekisterin mukaiset tiedot kaikista julkisista palveluista palvelukortteina. Ensisijaisesti esillä ovat palvelutorin ja muiden kaupunkikeskittymien palvelut, toissijaisesti muut alueen julkiset palvelut. Palveluita voi rajata alueiden, aiheiden ja kohderyhmien mukaan. Palveluita ei esitellä tarkemmin, vaan ne on linkitetty esimerkiksi kaupungin verkkosivuille, joissa on kattavat kuvaukset palveluista.

Palaute ja keskustelu

Avoim keskustelu motivoi asiakkaita osallistumaan, ja sen kautta voidaan tunnistaa tärkeitä kehittämisen kohteita. Palautteiden, niistä syntyvän keskustelun ja yhteiskehittämisen linkittäminen ketjuksi mahdollistaa avoimemman palveluiden kehittämistarpeiden käsittelyn.

Ehtona avoimelle keskustelulle ovat yhteiset pelisäännöt ja hyvien tapojen noudattaminen keskustelussa. Hedelmällistä keskustelua edesauttavat se, että julkista palautetta voi antaa vain kirjautuneena käyttäjänä sekä se, että esimerkiksi robotti moderoi kommentteja ja piilottaa asiattomat viestit. Palvelun ylläpitäjä moderoi keskusteluja siinä määrin kuin palvelun vastuutaho velvoittaa. Avoimen keskustelun ja jaetun moderointivastuun hyötyjä ovat se, että kuka tahansa voi vastata kaupunkilaisten kysymyksiin ja se, että myös negatiiviset palautteet tulevat perille, mutta eivät näy muille.

Palvelussa on palautelomake, jolla käyttäjä voi antaa palautetta palveluihin liittyvistä kokemuksistaan ja toiveistaan. Kirjautuneet käyttäjät voivat julkaista palautteen niin, että se näkyy kaikille palvelun käyttäjille. Muut kirjautuneet käyttäjät voivat siten osallistua keskusteluun kommentoimalla palautetta. Palautetta voi antaa myös anonyymisti.

Keskusteluita tarkastellaan osana palvelukehitystä, ja niistä pyritään aktiivisesti löytämään mahdollisuuksia kehittää palveluita. Keskusteluista voidaan myös tehdä innovaatioaloitteita.

Yhteiskehittäminen

Yksi avoimen osallisuuden keskeisestä toiminnasta on palveluiden ja ratkaisujen yhteiskehittäminen. Yhteiskehittäminen on tärkeää tuoda esiin, jotta asiakkaat voivat halutessaan osallistua siihen. Verkkopalvelussa voi selata yhteiskehittämisen projekteja listana. Yksittäisten projektien tai kehittämissuunnitelmien omat verkkosivut on linkitetty osallistamisen alustaan.

Kehittämisen omistajana voi olla kaupungin yksikkö tai kumppani, kuten yritys tai kolmannen sektorin toimija. Yhteiskehittämisessä voi olla useita tahoja mukana. Kehittämiseen voi myös liittyä tapahtumia ja keskusteluita, jotka on linkitetty kehittämiseen. Käyttäjä voi näin seurata kokonaisuutta ja osallistua kehittämiseen eri tavoin.

Yhteiskehittämisen voi aloittaa palvelussa käydyssä keskustelun tai palautteen pohjalta tai ilman linkitettyä keskustelua. Yhteiskehittämisen prosessin aloittaja kertoo perustiedot itsestään tai organisaatiostaan sekä kehittämissuunnitelmasta. Palvelun moderoija tarkistaa kehittämisen kohteen ja syötetyt tiedot ennen kuin se näkyy palvelussa julkisesti kaikille käyttäjille. Kaupunki voi edellyttää tiettyjen yhteiskehittämisen pelisääntöjen hyväksymistä ja sopimusten tekemistä ennen yhteiskehittämisen aloittamista.

Tilat ja laitteet

Julkisesti käytettävissä olevat tilat ja laitteet kannustavat kaupunkilaisia ja yhteisöjä toimimaan yhdessä paikan päällä. Verkkopalvelun tila- ja laitevaraukset -osio näyttää palvelutorien ja muiden julkisten tilojen varattavissa olevat tilat ja laitteet yhdessä paikassa. Mukana on myös nykyisen resurssivarausjärjestelmän tilat, kuten koulujen liikuntasalit ja tenniskentät. Rajaehtona on maksuttomuus eli palvelu näyttää vain kaupungin maksutta varattavat tilat ja laitteet. Myös kumppanit voivat jakaa omia tilojaan maksutta varattaviksi.

Tiloista ja laitteista on kattavat tiedot palvelussa. Tietojen perusteella käyttäjä voi päätellä, sopiiko tila tai laite hänen käyttötarkoitukseensa. Varattavasta kohteesta on palvelussa kuvia, ja kohteiden sijainti on esitetty kartalla. Varauskalenteri näyttää tilan tai laitteen varaustilanteen, ja kalenteriin kirjautuneen käyttäjän on mahdollista tehdä oma varaus.

Tapahtumakalenteri

Tapahtumat keräävät ihmisiä koolle, mikä on myös toimiva keino saada osallistujia yhteiskehittämiseen. Siten tapahtumien ja erityisesti yhteiskehittämisen viitekehyksessä olevien tapahtumien tuominen avoimen osallisuuden digitalustalle on tärkeää.

Palvelussa on tapahtumakalenteri, jossa yhteiskehittämisen tapahtumat ovat näkyvissä kaupungin kartalla. Tapahtumia voi suodattaa palvelun tágien mukaisesti. Tapahtumia voivat lisätä sekä kaupunki että kumppanit.

Ilmoita ja löydä yhteisöstä

Verkkopalvelun Ilmoita ja löydä -osio on ilmoitustaulua vastaava digitaalinen palvelu, jonka kautta toisiaan lähellä asuvat ihmiset voivat pyytää ja tarjota toisilleen apua arjen askareissa ja muissa ei-liiketoiminnallisissa asioissa. Ilmoituksia voi selata kirjautumatta, mutta yhteydenottoon vaaditaan vahva tunnistautuminen. Palvelun kautta voi lähettää ilmoittajalle sähköpostia tai tekstiviestin.

Ilmoitustaulu kytkeytyisi avoimen osallisuuden digitalustaan integroituna tiiviimmin kaupunkilaisten palvelutarpeisiin ja palveluiden kehittämiseen, mistä voisi syntyä myös uusia liiketoimintaideoita.

Yhteisöblogi

Yhtenä yhteiskehittämiseen tutustuttamisen keino ovat kertomukset osallistujien kokemuksista. Blogi ja siitä muihin kanaviin viedyt kirjoitukset voivat kannustaa ihmisiä osallistumaan. Artikkeleissa tuodaan esiin eritoten uusia ideoita ja mahdollisuuksia, joita yhdessä kehittäminen on synnyttänyt.

Kirjautuminen ja oma sivu

Palvelussa on paljon toimintoja, joita voi käyttää vain kirjautuneena. Jotta se olisi käyttäjille mahdollisimman mutkatonta, kirjautumiseen tarjotaan useita eri tapoja jo olemassa olevilla tunnuksilla.

Kirjautunut käyttäjä voi halutessaan räätälöidä näkyviin tulevia sisältöjä kertomalla palvelulle, mistä hän on kiinnostunut ja millä alueilla hän haluaa seurata kehittämistä ja osallistua siihen. Myös uutiskirjeen tarpeellisuutta palvelun uusista sisällöistä kannattaa arvioida.

Mobiilinäkymät

Palvelun käyttö tulee miettiä mobiilinäkymissä käyttäjän näkökulmasta siten, että mobiilia on vaivatonta käyttää. Esimerkiksi sijaintilähtöinen käyttö, kuten lähellä olevien palveluiden löytäminen tai lähellä tapahtuvaan yhteiskehittämiseen osallistuminen, ovat tärkeitä erityisesti mobiilissa. Tässä dokumentissa ja prototyypissä esitetyt näkymät ovat vedoksia mobiilissa näkyvistä palvelun osioiden etusivuista, ja niissä on esitetty toiminnallisuus ja sisältö vain karkealla tasolla.

Palvelun muut ulottuvuudet

Henkilökunnan työkalut

Jotta avoimen osallisuuden digitaalisella alustalla tapahtuva toiminta ja osallistuminen saataisiin mahdollisimman kattavasti hyötykäyttöön palveluiden laadunvarmistuksessa, ohjauksessa ja kehittämisessä, palveluntuottajien henkilökunnalla tulisi olla alustaan kytketty työkalu, jolla sisältöä ja tietoliikennettä voisi tarkastella.

Jatkossa olisi hyvä määritellä ja suunnitella toimiala- ja yksikkötasoinen kehittämisen työtila, jossa henkilökunnan käyttäjä voisi tarkastella, käsitellä ja analysoida avoimen osallisuuden dataa, ja joka toimisi henkilökunnan työkalupakkina osallisuuden toteuttamisessa.

Palveluun tarvitaan osiot ainakin seuraaville sisällöille:

- kyselyt
- palaute
- keskustelut ja niiden moderointi
- avoin data
- työkalut ja apuvälineet: yhteiskehittämisen prosessi ja työpajamenetelmät
- yleiset sisällöt: ohjeet, raportit ja työtilan hallinnointi.

Saavutettavuus

Palveluiden toteutuksessa tulee noudattaa julkisia verkkopalveluja koskevan saavutettavuusdirektiivin vaatimuksia. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi käyttöliittymäsuunnittelussa ja palvelun toteutuksessa huomioidaan sivuston käytettävyys ja saavutettavuus kaikille kansalaisille.

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102 julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta annettiin 26.10.2016 ja direktiivi tuli voimaan 22.12.2016. Kansalliset lait, asetukset ja hallinnolliset määräykset tulee saattaa direktiivin mukaisiksi 23.9.2018 mennessä. Lisätietoja saavutettavuudesta löytyy Suomi.fi-sivustolta: http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/laatua_verkkoon/verkkopalvelun_saavutettavuus/

Tietovarannot ja avoin data

Avoin osallisuus tarjoaa mahdollisuuksia monipuolisen tiedon ja datan keräämisen sekä fyysisistä että digitaalisista ympäristöistä. Data ja sen analysointi auttavat näkemään, missä kohtaa palvelutuotannossa on kehittämisen paikkoja ja toimivatko palvelut suunnitelman mukaisesti.

Digitaalisen toimintaympäristön konseptoinnissa mietittiin, millaisia tietovarantoja mallissa voitaisiin kerätä ja mitä niistä voitaisiin avata avoimena datana kaikille kansalaisille ja esimerkiksi kumppaneille hyödynnettäväksi. Espoossa on tarkasteltu datan avaamista sovellusesimerkissä "Datan tietosuoja ja tietoturvallinen avaaminen", josta saa ohjeita ja vinkkejä datan avaamiseen.

Palvelutoiminnassa kertyy erilaista dataa, joista osa on avattavissa ja osa ei. Esimerkiksi terveyspalveluista kertyviä terveystietoja ei voida avata. Avattavaa palvelutoimintadataa voivat olla esimerkiksi kävijämäärät, palveluiden käyttö-tiedot, jonotusaika ja julkiseksi asetetut asiakaspalautteet.

Myös tila- ja laitevarauksista sekä tapahtumista syntyy dataa. Tilojen ja laitteiden varausasteen kartoittaminen auttaa mittaamaan tehokkuutta ja toimii pohjana tilojen ja ajankäytön suunnittelulle. Se on myös kustannustekijä. Jatkossa voitaisiin harkita, olisiko tilavarauksista hyödyllistä kerätä dataa, joka kertoisi, mihin käyttö-tarkoituksiin tiloja on varattu.

Tapahtumien avaaminen lisää näkyvyyttä ja tukee yhteisöllisyyttä. Esimerkiksi Espoossa tapahtumakalenterin tiedot, mukaan lukien paikkatieto, ovat käytettävissä Linked events -rajapinnan kautta. Tapahtumien toteutuneet kävijämäärät auttavat viestimään oman toiminnan tavoitavuudesta ja kiinnostavuudesta sekä arvioimaan tapahtumien merkityksellisyyttä kaupunkilaisille ja rahoittajille. Tapahtumista sähköisenä, paperilla ja suullisesti kerätty palaute viestii asiakastarpeesta, kehittämistarpeista ja asiakastytyvyydestä.

Digialustan data

Palautteet ja niistä jatkuneet keskustelut kerätään ja hyödynnetään palveluiden kehittämisessä ja tiedon jakamisessa. Avattavia palautteita mahdollisesti moderoidaan, ja sosiaali- ja terveyspalveluiden palautteita ei välttämättä avata julkisiksi.

Kävijämääriä kerätään, jotta alustan tarpeellisuus voidaan osoittaa sekä suunnitella henkilökunnan ja teknisen alustan resursointia. Kävijäprofileja puolestaan kerätään, jotta palveluita voidaan kohdentaa paremmin ja toimintaa voidaan suunnitella ja ennakoida tehokkaammin. Yleistasoiset, segmentoidut tiedot avataan, jotta myös kumppanit voivat käyttää dataa hyödyksi palveluiden kehittämisessä.

Avoimen osallisuuden palvelusuunnitelma

Avoimen osallisuuden palvelusuunnitelma (service blueprint) kuvaa sitä, mitä toimintaa ja tehtäviä yhteiskehittämisessä ja osallisuudessa on sekä asiakkaiden että asiakasosallisuuden tuottajan näkökulmasta. Palvelusuunnitelma on eräänlainen kaavio siitä, miten avoimen osallisuuden toiminta on mahdollista ja millä toimilla ja tehtävillä sitä pidetään yllä.

Palvelusuunnitelma esittää tyypillisesti jonkin nimetyn palvelun lineaarisena prosessina ja palvelutapahtumien sarjana. Avoimen osallisuuden palvelusuunnitelma ei kuvaa yksittäisen palvelun kulkua, vaan koko mallin prosessia. Se on siis vähemmän lineaarinen ja kokonaisvaltaisempi useiden palveluntarjoajien yhteinen, vuorovaikutteinen toimintasuunnitelma.

Palvelusuunnitelma-työkalu auttaa suunnittelemaan ja organisoimaan mallin ylläpitämiseen tarvittavia elementtejä. Se on visio, jota kohti toiminnassa pyritään. Toiminnan käynnistyessä ja ollessa käynnissä palvelusuunnitelmaa on syytä päivittää.

Palvelusuunnitelman soveltaminen

Käsikirjassa esitelty palvelusuunnitelma on muodostettu Ison Omenan palvelutorin mahdollistaman toiminnan näkökulmasta. Siinä palvelutoripäälliköllä ja palvelutorin yksiköillä, erityisesti kirjastolla, on merkittävä rooli yhteiskehittämisen mahdollistajana.

Avoimen osallisuuden palvelusuunnitelma



Avoimen osallisuuden palvelusuunnitelma

Suunnitelma on kuitenkin sovellettavissa myös alustoissa, joissa palvelutoria tai kirjastoa ei ole. Tällöin asiakaskohtaamisiin ja kehittämiseen tarvittavat tilat ja fasilitoijat tulee saada muualta. Kaikki tehtävät eivät ole myöskään välttämättä oleellisia kaikille alustoille tai palveluille.

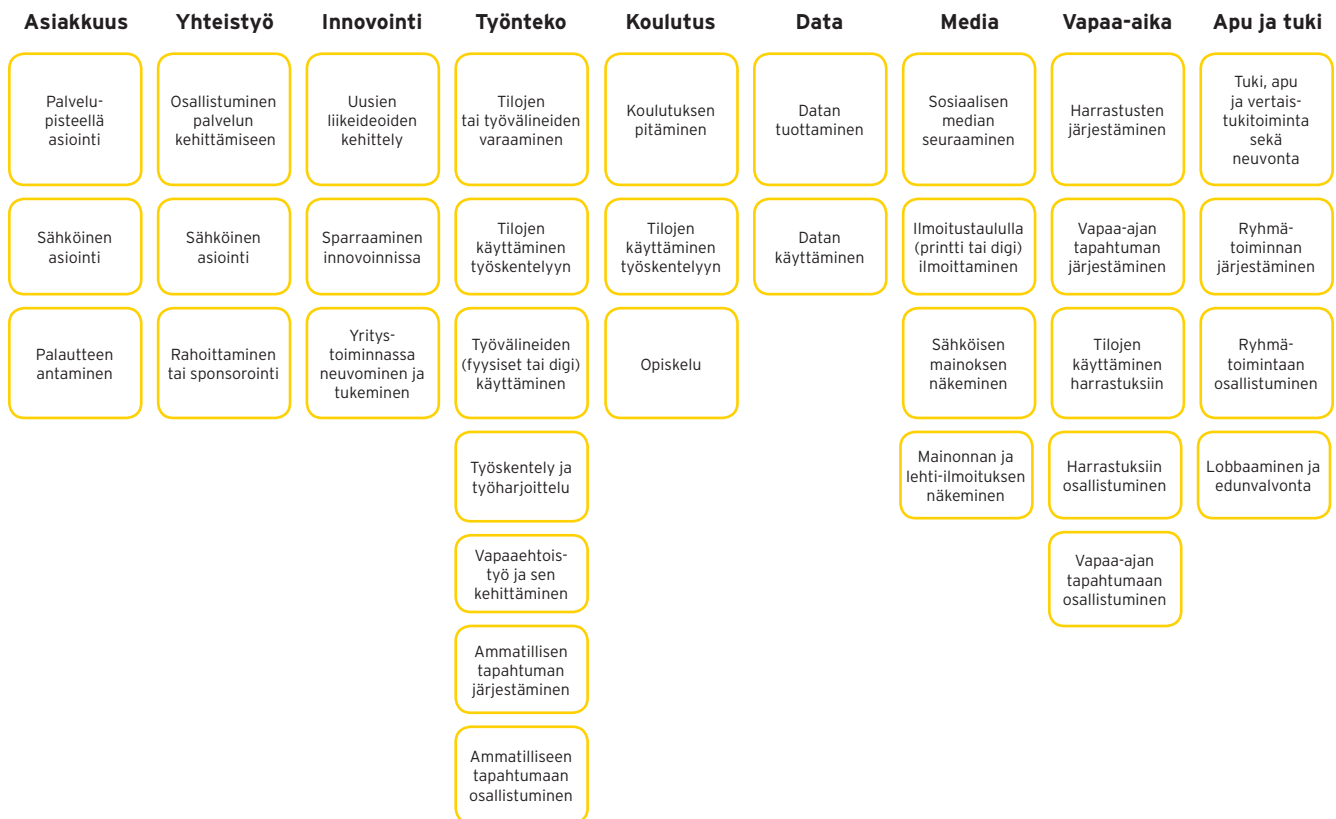
Palvelusuunnitelmassa on myös useita tehtäviä ja joitakin rooleja, joita ei ole vielä asetettu minkään toimijan tai yksikön vastuulle. Malli on siis tavoitetilä, jota kohti pyritään käytettävissä olevilla resursseilla.

Asiakkaiden toiminta ja fyysiset elementit

Avoimen asiakasosallisuuden mallissa asiakkaita ovat sekä kaupungin asukkaat eli henkilöt että kumppanit eli organisaatiot. Niihin luetaan yritykset, kolmannen sektorin toimijat, koulut sekä tutkimus- ja innovaatiotoimijat.

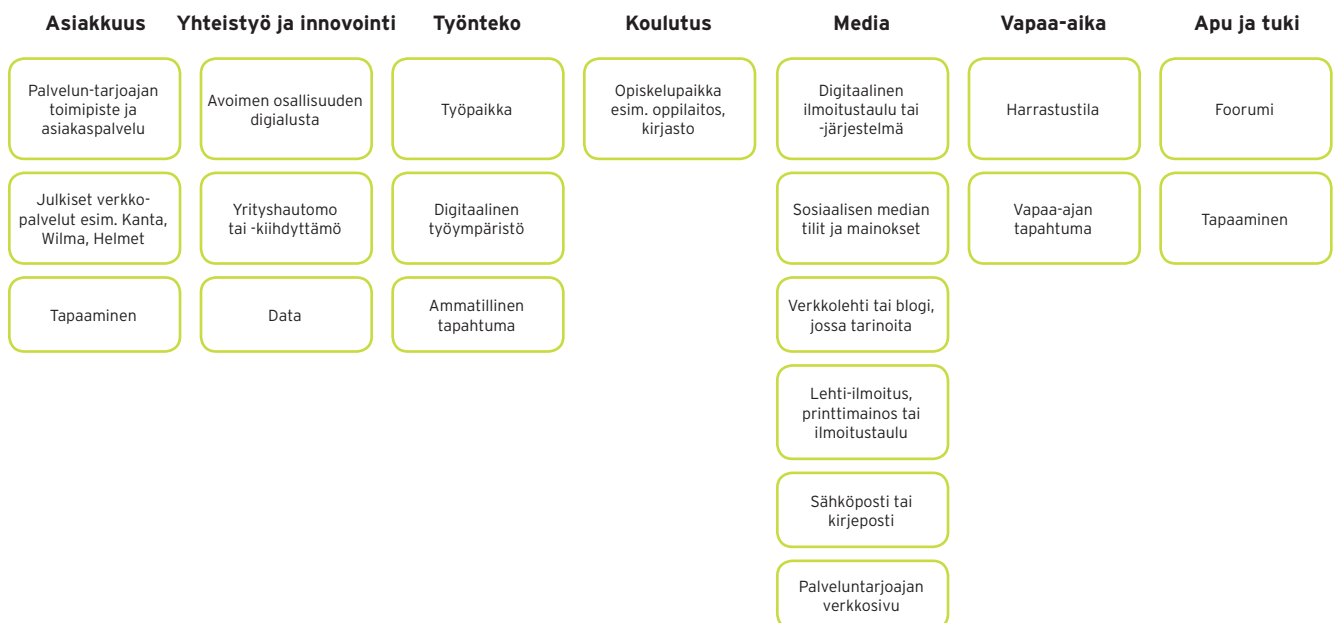
Asiakkaiden osallinen toiminta voidaan jakaa seuraaviin osa-alueisiin:

- asiakkuus
- yhteistyö
- innovointi
- työnteke
- koulutus
- data
- media
- vapaa-aika
- apu ja tuki.



Kaavio: Asiakkaiden toiminta

Fyysiset elementit ovat tässä palvelusuunnitelmassa paikkoja tai tilanteita, joissa asiakkaat ovat vuorovaikutuksessa, sekä fyysisiä tai digitaalisia elementtejä, joita he havaitsevat vuorovaikutuksen aikana.



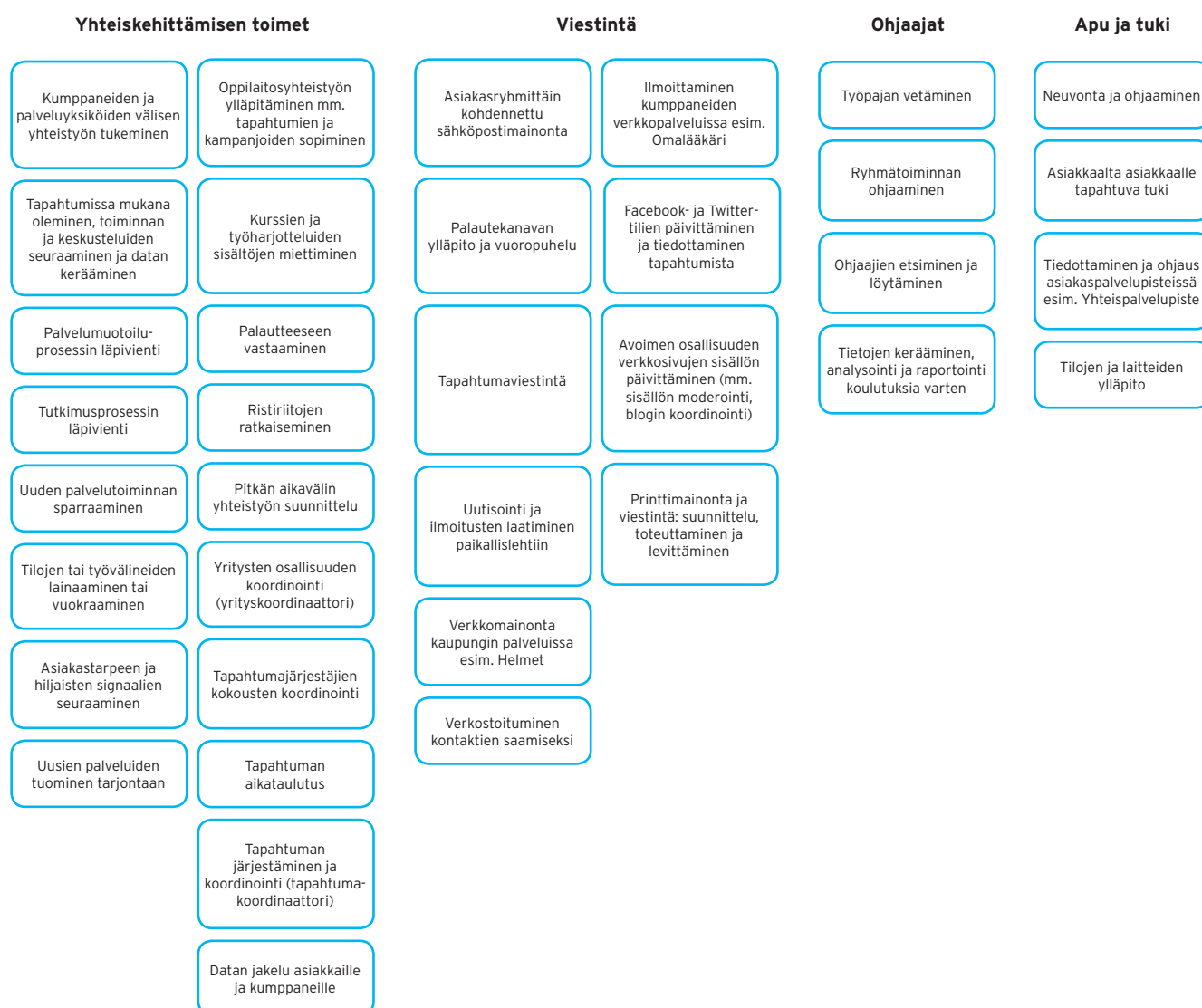
Kaavio: Fyysiset elementit

Fyysisten elementtien määrä avoimessa osallisuudessa on todellisuudessa niin laaja, että jokaista yksittäistä elementtiä ei ole esitetty tässä suunnitelmassa, vaan ne kuvataan ylätasen elementteinä, kuten ”työpaikka” tai ”data”. Asiakkaiden toimintaan liittyvät fyysiset elementit on esitetty palvelusuunnitelmassa.

Palveluprosessin näkyvät toiminnot

Avoimen osallisuuden toiminta vaatii paljon koordinoitua, jotta oikeat ihmiset saadaan koottua oikeaan paikkaan oikeaan aikaan tekemään jotakin, joka edistää palvelukehityksen ja -tarjonnan tavoitteita. Yhteiskehittäminen ja osallistaminen ei onnistu ilman osaavaa ja johdonmukaista fasilitointia. Yhteiskehittämisestä vastaavalle henkilölle onkin tunnistettu paljon tehtäviä.

Viestinnän rooli on erittäin tärkeä, jotta avoimen osallisuuden toiminta on riittävän näkyvää ja houkuttelevaa kaikille osallisiksi toivottaville toimijoille. Viestintä esimerkiksi tuottaa erilaisia viestintäsuunnitelmaan ja -strategiaan perustuvia materiaaleja.



Kaavio: Palveluprosessin näkyvät toiminnot

Johtaminen	Tutkimus ja kehittäminen	Viestintä	Taustajärjestelmät
Palvelutorin koordinaatio- tai ohjausryhmän päätöksenteko (tapahtumat, viestintä)	Viestinnän sisällön kytkeminen strategiaan	Avoimen osallisuuden toimintamallin ja pelisääntöjen kehittäminen ja arviointi	Tietovarasto
Osaamisen johtaminen avoimen osallisuuden ja innovoinnin toimijoiksi	Viestinnällisen ilmeen suunnittelu	Jaettavan datan suunnittelu asiakkaiden ja kumppaneiden tarpeiden pohjalta	Yritystietopankki (esim. Vainu)
Yhteiskehittämisen prosessin käynnissä pitäminen	Sisäisen tiedottamisen ohjaus ja ylläpito	Olemassa olevien tutkimus-prosessien kehittäminen	MyData
Tavoitteiden asettaminen strategisten tavoitteiden saavuttamiseksi	Ulkoisen tiedottamisen ohjaus ja ylläpito	Osallisuuden ja yhteiskehittämisen menetelmäosaamisen ylläpitäminen ja varmistaminen	Julkaisujärjestelmä
Mittareiden asettaminen, seuranta, arviointi ja kehittäminen	Ilmoitusten työstäminen	Yksiköiden yhteistyön kehittäminen	Tapahtumakalenteri
Avoimen osallisuuden viestintäsuunnitelman ja brändin valmistelu, rakentaminen ja johtaminen	Yhteystieto- ja jakelulistien ylläpito	Yhteistyöpajojen kehittäminen kumppanien kanssa	Analyysityökalu
Viestintävastuun määrittely ja valvonta	Kumppaniverkoston haarukointi	Yhteiskehittämisen prosessin jatkuva parantaminen	Raportoinnin työkalut
Aineellisten ja aineettomien resurssien suunnittelu ja johtaminen (henkilöt, teknologia)	Palveluyksiköiden kontaktien kerääminen ja ylläpito	Arviointiprosessin suunnittelu	Operatiivinen CRM
Palvelutorin henkilökunnan yksilötason työtehtävien ja roolien asettaminen	Arvioinnin ja tutkimusten tuloksista viestittäminen	Arvioinnin fasilitoiminen	Palautejärjestelmä
Yhteistyötahojen sitouttaminen yhteiskehittämiseen	Sosiaalisen median kanavien seuranta ja siitä syntyvän datan analysointi ja raportointi		Avoimen osallisuuden digitalusta
	Palveluyksiköiden sisällöllisten kommenttien kerääminen		Sähköinen asiointijärjestelmä

Kaavio: Palveluprosessin taustatoiminnot

Palveluprosessin taustatoiminnot

Taustatoiminnot ovat prosessissa toiminnalle tavoitteita asettavia, ohjaavia ja määrääviä sekä sitä arvioivia toimia. Taustatoiminnoilla varmistetaan, että palveluprosessi pysyy yllä ja se toteutuu ylläpidettävän suunnitelman mukaisesti. Taustaprosessin osa-alueet ovat johtaminen, tutkimus ja kehittäminen sekä viestintä.

Taustatoimintojen osana ovat myös taustajärjestelmät, joiden avulla toimintaa ylläpidetään. Liitteessä 4 on esitetty edellä listatut ja kuvatut tehtävät sekä toiminta kokonaisuena palvelusuunnitelmana. Toiminta on jäsennelty osa-alueittain allekkain niin, että pystysuunnassa on hahmotettavissa, millaisia taustatoimia tarvitaan minkäkin asiakkaan toiminnan mahdollistamiseksi.

Resurssit ja roolit

Resurssit ovat tahoja tai henkilöitä, jotka käyttävät aikaa avoimen osallisuuden käynnissä pitämiseen. Muut materiaaliset ja immateriaaliset resurssit, kuten raha, tilat ja teknologiat, ovat osa mallissa olevaa toimintaa, joten niitä ei käsitellä palvelusuunnitelman resursseina.

Avoimen osallisuuden toiminta tarvitsee aktiivisia toimijoita, jotka suorittavat tehtäviä ja ovat niistä vastuussa. Oheisessa kuvassa on listattu mallia toteuttavat resurssit, joihin lukeutuvat niin Espoon kaupungin sisäiset toimijat kuin kumppanitkin. Resurssikuvaus ei kuvaa nykytilaa, vaan siinä on tunnistettu tarvittavat toimijat. Esimerkiksi yhteiskehittämisestä vastaavaa henkilöä kaupungilla ei ole, mutta sellainen rooli on osallisuuden mallin palvelumuotoilussa tunnistettu tarpeelliseksi.

CASE ESPOO

ESPOON KAUPUNKI

Palvelut ja laatu -yksikkö	Yhteiskehittämisen vastaava	Palvelutoripäällikkö / palvelutori	Kirjasto / yksikkö	Palvelutorin muut yksiköt /yksikkö
Konserniesikunnan viestintä- päällikkö	Konserniesikunnan viestintäassistentti	Yrityspalvelut	Espoo tietotekniikka	

KUMPPANIT

Järjestöt ja yhdistykset	Yritykset	Uskonnolliset yhteisöt	Ammattikorke- koulut	Yliopistot	Omnia
-----------------------------	-----------	---------------------------	-------------------------	------------	-------

KAUPUNKILAISET

Kaupunkilaiset

Resursoitavat tehtävät

Palvelusuunnitelman palveluprosessin tehtävät, jotka ylläpitävät avoimen osallisuuden toimintaa, ovat Espoon kaupungin ja kumppaneiden vastuulla. Ison Omenan palvelutorin yhteiskehittämisen palvelumuotoilussa arvioitiin alustavasti kunkin resurssin tehtäviä sekä sitoutuneisuutta avoimeen osallisuuteen organisaation omassa toiminnassa sekä yhteistyönä toteutettuna.

Espoon resurssien roolit Ison Omenan palvelutorilla

Palvelukehitys-yksikkö on päävastuussa avoimen asiakasosallisuuden ylläpitämisestä. Se ohjaa, kouluttaa ja kannustaa palveluyksiköitä toteuttamaan avointa osallisuutta jatkuvan kehittämisen keinona sekä tukee kumppaniyhteistyötä.

Yhteiskehittämisen vastaava on koko Espoon alueella toimiva henkilö, jonka työn painopiste on avoimen asiakasosallisuuden ylläpidossa painottuen yritys- ja oppilaitosyhteistyöhön. Tällaista roolia ei vielä ole, ja roolilla on vastuullaan paljon tehtäviä. Tehtävät tulee jakaa muille resursseille, kunnes tällainen rooli käynnistetään.

Palvelutoripäälliköt tai -koordinaattorit kussakin kaupunkikeskuksessa huolehtivat, että palvelutoreilla yhdessä toimiminen on sujuvaa ja että avoin asiakasosallisuus toteutuu toreilla yhteistyönä ja yhdessä kumppaneiden kanssa. Tehtävä on merkittävä niin johtamisen, viestinnän, kehittämisen kuin aktiivisen yhteiskehittämisessä mukana olemisen kannaltakin.

Konserniesikunnan viestintäpäällikkö ja -assistentti tukevat ja toteuttavat kaikkea

avoimeen asiakasosallisuuteen liittyvää viestintää sekä ohjaavat palveluyksiköiden ja kumppaneiden viestintätoimia.

Yrityspalveluilla on tärkeä rooli kumppaniverkoston ja -yhteistyön mahdollistajana, ylläpitäjänä ja tukijana. Yrityspalvelut olisi syytä pitää mukana myös toiminnan johtamisessa, jos resurssit riittävät, jotta yritys näkökulma olisi oikealla tavalla edustettuna avoimen osallisuuden suunnittelussa.

Kirjasto on palveluyksikkö, jolla on erityisrooli kunnallisena palveluntuottajana avoimessa asiakasosallisuudessa. Kirjasto luotsaa tiloja, välineitä, menetelmiä ja osallistamista, ja toimii siten myös esimerkkinä ja tukena muille palveluyksiköille.

Palvelutorien yksiköillä, niin kunnallisilla, valtakunnallisilla kuin kumppanitahoina, on rooli avointa osallisuutta toimeenpanevana tahona.

Espoon tietotekniikka vastaa mallissa tarvittavan tietotekniikan ylläpidosta sekä rajapintojen avaamisesta ja ylläpidosta mukaan lukien datan jakamisen.

Kumppanien roolit

- **Järjestöt ja yhdistykset** toimivat aktiivisesti palvelukehityksen rajapinnassa. Ne järjestävät tapahtumia, viestivät toiminnasta sekä vastaavat ohjaamisesta, avusta ja tuesta.
- **Yritykset** seuraavat kaupunkilaisten tarpeita, kehittävät ja julkaisevat uusia palveluita sekä viestivät niistä.
- **Uskonnollisilla yhteisöillä** on aktiivinen rooli tapahtumien järjestämisessä, avun ja tuen tarjoamisessa kaupunkilaisille sekä viestintää ja ohjaamista tukevissa tehtävissä.
- **Ammattikorkeakouluilla ja yliopistoilla** on merkittävä rooli myös palveluprosessia tukevissa tehtävissä, erityisesti tutkimuksessa ja kehittämisessä. Lisäksi ne toteuttavat palvelumuotoilun toimia, viestintää sekä tapahtumia.
- **Omnian** rooli on yhteistyön ja koulutuksen suunnitteluun osallistuminen sekä avustaminen palvelumuotoilussa, viestinnässä ja kaupunkilaisten palveluissa.
- **Kaupunkilaisten** rooli on kuvattu luvussa Asiakkaiden toiminta ja fyysiset elementit. Lisäksi kaupunkilaiset osallistuvat tuen ja avun tarjoamiseen.

Yhteenveto

Avoimen osallisuuden mallin tavoiteena on antaa työkaluja ja vinkkejä kaupunkien avoimen osallisuuden toimintamallien muotoiluun toiminnallisille innovaatioalustoille ja julkisille palveluille. Malli on tarkoitettu vapaasti sovellettavaksi ja kehitettäväksi. Tämän käsikirjan on tarkoitus toimia kehittämisen tukena sellaisille organisaatioille, jotka pohtivat avoimen osallisuuden tuomista osaksi palvelukehitystä. Lisäksi se tarjoaa esimerkin mallin soveltamisesta Ison Omenan palvelutorin monitoimijaympäristössä.

Käsikirjassa on kuvattu Avoimen osallisuuden mallin eri osat:

- Toimijat
- Vuorovaikutus
- Fyysiset tilat
- Digitaalinen toimintaympäristö
- Yhteiskehittämisen prosessi
- Palvelusuunnitelma

Lisäksi liitteisiin on kuvattu:

- Työpajamenetelmät, joilla malli on muodostettu. Työpajamenetelmien avulla voidaan muotoilla avoimen osallisuuden toimintamallit eri toimintaympäristöihin.
- Ison Omenan palvelutorilla tunnistettujen toimijoiden kuvaukset, ns. toimijakortit, joita voidaan soveltaa myös muissa palveluympäristöissä.
- Vuorovaikutuskartat eri toimijoiden välillä, jotka kuvaavat vuorovaikutussuhteita fyysisissä paikoissa ja tiloissa, tapahtumissa, viestintäkanavissa, yhdessä kehittämisessä sekä tarpeet ja tarjoajat näkökulmasta.
- Avoimen osallisuuden palvelusuunnitelman kokonaisuus, sekä esimerkit tunnistettujen tehtävien jakautumisesta kaupungin ja kumppaniverkoston välillä, jotka tukevat mallin toteuttamisen suunnittelua.

Avoimen osallisuuden malli edellyttää uudenlaista ajattelutapaa, jossa osallisuutta ei nähdä erillisenä työtehtävänä, vaan oleellisena osana palvelutuotantoa. Uudella tavalla tekemisen ja siitä oppimisen kautta myös ajattelu muuttuu. Pitkällä aikavälillä avoimen osallisuuden toiminta lisää kaupunkilaisten elinvoimaa ja hyvinvointia sekä tuo uusia innovaatioita.

Käsitteet

Avoim osallisuus. Avoimella osallisuudella halutaan kehittää parempia palveluja kaupunkilaisille, jolloin samalla syntyy liiketoimintamahdollisuuksia. Tavoitteena on, että yritykset, kaupunki, kolmas sektori sekä tutkimus- ja kehitysyksiköt kehittävät yhdessä uudenlaisia palvelukokonaisuuksia ja -innovaatioita.

Asiakaslähtöisyys/ -keskeisyys. On asiakkaan tarpeesta, edusta ja oikeuksista lähtevä ajattelu- ja toimintatapa organisaation arvoissa, strategiassa, laatu- ja politiikassa ja arjen toiminnassa. Asiakaslähtöisessä palvelussa asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset huomioidaan tulkitsematta ja sellaisina, kuin asiakas ne ilmaisee.

Asiakkuus. Asiakkuus on asiakastarpeita ja palvelutarjontaa yhdistävä suhde. Asiakkuus kytkee asiakkaan kunnan palveluihin ja määrittää kunnan palvelutarjoaman (palvelut ja palvelupaketit). Asiakkuudet mahdollistavat asiakassegmentoinnin eli asiakkaiden ryhmittelyn erilaisiin käyttötarkoituksiin. (Johtamisen viitearkkitehtuuri)

Digitaalinen toimintaympäristö. Avoimen osallisuuden mallin palvelumuotoilua kuvattiin digitaalisen ympäristön tavoitetilä, joka tukee avoimen osallisuuden toteutumista. Digitaalisen ympäristön kuvaus ei sisällä suunnitelmaa digitaalisen palvelun käyttöliittymästä, vaan se kuvaa kokonaiskonseptin ja toiminnallisuudet yleisellä, skaalattavalla tasolla.

Innovaatioalusta. Liiketoiminnan näkökulmasta alusta on yksinkertaisimmillaan mikä tahansa toimintaympäristö, teknologia, järjestelmä, yritys, tuote tai palvelu, jonka kehittäminen ja/tai sisällön tuottaminen on systemaattisesti avattu ulkopuolisille kehittäjille ja arvonaluonnille, ja jonka keskeisenä tavoitteena on alustan käyttäjien toisilleen tuottama hyöty ja osallistumisen luoma verkostovaikutus (Raunio, Nordling ym. 2016).

Kokeilu. Pyrkii tuottamaan kehitettävään ideaan - tuotteeseen, palveluun tai toimintamalliin - liittyvää olennaista uutta tietoa. Kokeilussa testataan kehitettävään ideaan liittyviä olettamuksia merkittävimmistä ja epävarmimmista alkaen. Se voi myös epäonnistua. Kokeilusta saatava tieto vaikuttaa olennaisesti sekä kehitettävän idean konseptiin että kehitysprojektin etenemiseen. (Hassi, Paju ym. 2015)

Kokeilut ovat hyvin erilaisia, mutta niille on yhteistä, että ne hakeutuvat kokeilutapakukseen soveltuville innovaatioalustoille. (OSKIVI-viitekehys)

Palvelusuunnitelma (service blueprint). Avoimen osallisuuden palvelusuunnitelma kuvaa palveluprosessia, palvelun elementtejä, asiakkaan toimintaa palvelussa ja tehtäviä palvelun tuottajan näkökulmasta. Palvelusuunnitelma on eräänlainen kaavio siitä, miten avoimen osallisuuden toiminta on mahdollista ja millä toimilla ja tehtävillä sitä pidetään yllä. Palvelusuunnitelma auttaa suunnittelemaan ja organisoimaan mallin ylläpitämiseen tarvittavia elementtejä.

Toimija. Toimijat ovat eri ryhmiä, jotka ovat keskenään vuorovaikutuksessa, mutta kullakin on omat tarpeensa ja tavoitteensa mukana olemiselle. Kaupungin näkökulmasta avoimen osallisuuden toiminnassa on mukana kaupungin näkökulmasta kolme pääryhmää: kaupungin toimijat, yhteistyökumppanit ja kaupunkilaiset.

Yhteiskehittäminen. Yhteiskehittämisessä eri toimijat ratkovat ongelmia sekä kehittävät uusia palveluja ja innovaatioita yhdessä.

Liitteet

Liite 1 - **Työpajamenetelmät**

Liite 2 - **Toimijakortit**

Liite 3 - **Vuorovaikutuskartat**

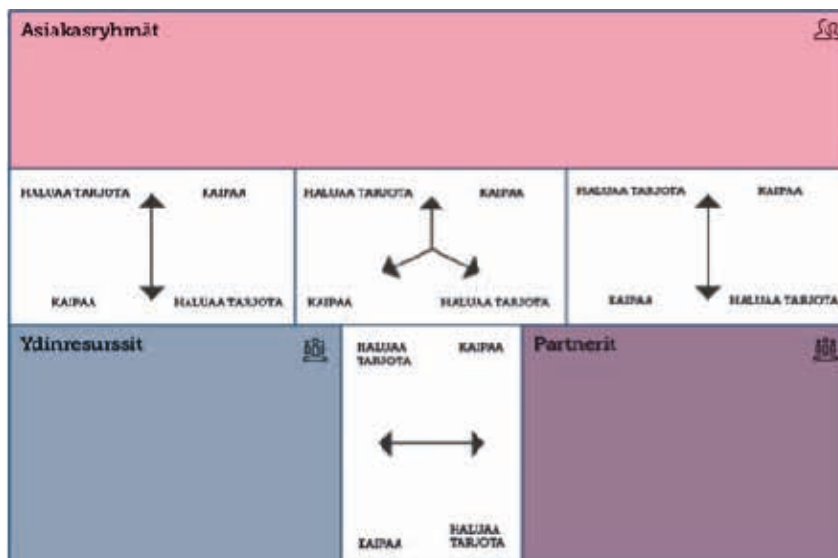
Liite 4 - **Palvelusuunnitelma ja resurssit**

Liite 1. Työpajamenetelmät

Toimijoiden tunnistaminen

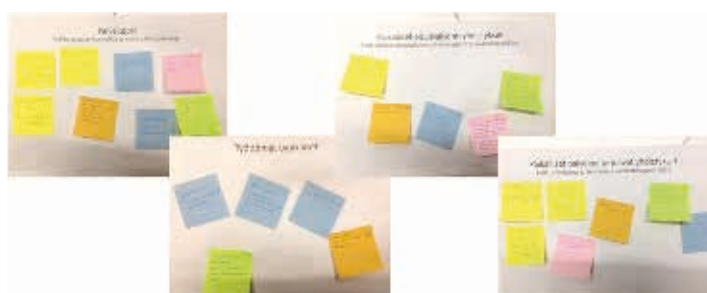
- Tunnistetaan ja nimetään toimijaverkosto, joka muodostaa palvelun ekosysteemin
 - Palvelun tuottamisen ydinresurssit
 - Kaupungin yksiköt ja työntekijät, jotka tuottavat palvelua tai tukevat sen tuottamista
 - Sisäiset kumppanit eli tahot ja yksiköt, jotka osallistuvat palveluiden tuottamiseen esim. lastensuojelu, nuorisotyö
 - Asiakasryhmät
 - Kaupunkilaiset, jotka tarvitsevat ja käyttävät julkisia palveluita
 - Partnerit eli yhteistyökumppanit
 - Muut kuin julkiset toimijat, joiden kanssa palvelullaan yhteisiä asiakkaita
- Toimijaverkosto voidaan koota työpajatyöskentelynä, jossa on mukana palvelun tuottamisen ydinresurssien edustajia sekä asiakasrajapinnassa toimivia henkilöitä
- Toimijaverkostossa tapahtuva palveluvuorovaikutus kuvataan osaksi toimijaverkostoa
 - Mitä kukin toimijaosapuoli haluaa tarjota muille osapuolille?
 - Mitä kukin toimijaosapuoli kaipaa muilta osapuolilta?
- On tärkeää tunnistaa aidot tarjoomat ja tarpeet, jotta hahmotetaan, millä lailla toimijat ovat vuorovaikutuksessa ja missä tarjooma ja tarve eivät nykytoiminnassa kohtaa.
- Palveluvuorovaikutuksen kartoitus voidaan tehdä työpajatyöskentelynä, mikäli osallistujilla on riittävä ymmärrys kaikista toimijaosapuolista. Työpajassa koottu kuvaus vuorovaikutuksesta toimii hyvänä pohjana toimijoiden parissa tehtävälle tarkemmalle selvitykselle.





Toimijoiden välinen vuorovaikutus

- Toimijoiden välisen vuorovaikutuksen ymmärrykseen päästään syvällisemmin kiinni kohtaamalla toimijoita. Näin voidaan kartoittaa heidän nykyistä vuorovaikutusta muiden toimijoiden kanssa sekä toiveita vuorovaikutukseen liittyen.
- Ryhmätyöpaja on tehokas tapa kerätä toimijaymmärrystä monelta henkilöltä yhtäaikaaisesti. Ryhmässä keskustelu tuo myös esiin uusia näkökulmia, joita yksittäistä ihmistä haastatteleamalla ei löydetäisi.
- Toimijoiden kohtaaminen on tuottoisinta, kun sen toteuttaminen on hyvin valmisteltu ja kohtaaminen fasilitoidaan keskustelun ja ajatusten ilmaisua helpottaen.
- Keskustelun ja työskentelyn sujuvuuden kannalta on myös tärkeää, että ryhmän sisällä on yhdistäviä sosiaalisia tekijöitä. Tämä edesauttaa sitä, että kukin osallistuja uskaltaa kertoa ajatuksiaan avoimesti.
- Vuorovaikutuksen ymmärrys kasvaa kysymällä toimijoilta
 - Millä lailla kukin toimija on tekemisissä muiden toimijoiden kanssa?
 - Missä paikoissa tai kanavissa vuorovaikutus tapahtuu esim. asukas-puisto, Facebook, kasvokkain kohtaaminen, sähköinen palaute?
 - Mitkä paikat ja kanavat ovat kunkin toimijan merkittävimmät vuorovaikutus- ja saavutettavuusväylät?



Toimijoiden tarpeiden kartoittaminen

- Oleellinen osa vuorovaikutusta ovat tarpeet, joita toimijaverkoston toimijoilla on toistensa suhteen. Tarpeiden ymmärtämisen pohjalta voidaan kehittää ja innovoida uusia ratkaisuja, joille on kysyntää.
- Toimijoiden toimijaverkostoon liittyvät tarpeet sekä verkoston tarjoamat mahdollisuudet voidaan tunnistaa työpajatyöskentelynä.
 - Mitä asioita kaipaavat tältä toimijoiden joukolta?
 - Mihin sellaisia haasteita tai tarpeita sinulla tai organisaatiollasi on, joihin toimijaverkoston yhteiskehittäminen voisi tuoda ratkaisuja?
- Yksityiseksi koetut tarpeet tulisi voida ilmaista suljettuna työskentelynä esimerkiksi kirjoittamalla asioita ylös.
- Ei-yksityisiksi koettuja tarpeita on hyvä käsitellä ryhmäkeskustelun muodossa. Tärkeimmät tarpeet nousevat näin hyvin esiin, ja keskustelun avulla tarpeet täsmentyvät ja löydetään myös sellaisia tarpeita, joita ei aluksi tullut mieleen.
- Tarpeita kartoittaessa kertyy tyypillisesti laaja joukko ratkaistavia ongelmia. Tarpeiden tai ongelmien ryhmittely ja yhdistely edesauttaa suurten kokonaisuuksien hahmottamista. Kokonaistarpeita vasten kehitetyt ideat ja uudet ratkaisut ovat siten usean pienemmän tarpeen täyttäviä innovaatioita.
- Toimijaverkoston avointa osallisuutta selvittäessä on oleellista tunnistaa tarpeet, jotka eri toimijoiden välillä kohtaavat sekä tarpeet, joille ei ole tarjoajaa. Lisäksi on hyvä ymmärtää eri ryhmien samankaltaisten tarpeiden muodostamat kokonaisuudet.

Case Palvelutori: toimijoiden tarpeiden kartoittaminen

- Avoimen osallisuuden tarpeita kartoitettiin toimijaryhmien kesken järjestetyissä työpajoissa.
- Löydetty tarpeet analysoitiin työpajojen jälkeen niin, että etsittiin yhtymäkohtia eri ryhmien välillä. Näin löydettiin tarpeita, jotka kohtaavat, ja joiden yhdessä kehittäminen olisi mielekästä useille osapuolille. Erityisen paljon yhteisiä ja kohtaavia tarpeita tunnistettiin lapsiperheiden, seniorien ja 3. sektorin välillä.
- Seuraavassa työvaiheessa ideointiin ratkaisuja löydetuille yhteisille tarpeille työpajoissa, joissa oli eri toimijaryhmien edustajia sekaisin. Näin osallistujat miettivät ideoita pitäen mielessä eri toimijoiden eroavat intressit, mutta pyrkien kuitenkin eri osapuolia palvelemaan yhteiseen ratkaisuun.

Ideoiden kerääminen

- Ideointiin on lukuisia erilaisia menetelmiä, joissa tyypillisesti käytetään jonkinlaista brainstorming-työskentelytapaa. Ideointi voi olla avointa tai tarkemmin rajattua ja ohjattua.
- Digitaalinen alusta ideoinnin ja osallistumisen välineenä soveltuu parhaiten selvityksiin, joissa osallistujien välinen vuorovaikutus ja ajatusten jakaminen ei ole kriittistä ja jossa tutkittavat kysymykset ja aiheet ovat hyvin ennalta määriteltävissä. Ideointi kasvotusten on kuitenkin aina silloin suotavaa, kun halutaan kerätä mahdollisimman paljon uusia, keskustelun kautta syntyviä ideoita.
- Kun luodaan ideoita yhdessä eri-ikäisten ja erilaisista taustoista tulevien ihmisten kanssa, on helpointa käyttää menetelmiä, joissa ideoinnin kohde on jollain lailla rajattu ja kysymykset siten selkeitä. Ihmisten on myös mielekkäintä ratkoa haasteita, jotka koskettavat heitä itseään.
- Ideointi on työskentelymuotona sellainen, että se vaatii osallistujiltaan riittävää alttiutta osallistua aktiivisesti. Tämä on tärkeää huomioida osallistujia rekrytoidessa ja ryhmitellessä pienryhmiin.
- Yksi ideoinnin edellytys on, että osallistujat kokevat osallistumisensa ja ajatuksensa arvokkaiksi ja eivät epäröi esittää ajatuksiaan muille osallistujille. Kannustavan ja arvostavan ilmapiirin luominen on tilaisuuden vetäjän tärkeä vastuutehtävä.
- Ideointi edellyttää myös riittävää vireystilaa osallistujilta. Toisin kuin ryhmähaastattelut, testaukset ja muut vastaavat ohjatut tutkimustilaisuudet, on ideointityöpajat paras järjestää päiväsaikaan. Työssäkäyvät osallistujat on vaikea saada paikalle työaikana, joten alkuilta tai viikonloppu on kohderyhmälle toimivin ideointiin.

Case Palvelutori ideoiden kerääminen

- Avoimen osallisuuden projektissa ratkottiin löydettyjä yhteisiä tarpeita How might we? -työpajamenetelmällä.
- Palvelumuotoilijat muodostivat tarpeista johdettuja Miten voisimme... -kysymyksiä valmiiksi herätteiksi työpajoihin, joissa eri toimijaryhmien edustajat ideoivat niihin ratkaisuihideoita pienryhmissä.
- Työpajojen lopuksi osallistujat äänestivät parhaita ja tärkeimpiä ratkaisuihideoita, ja siten eniten ääniä saaneet ideat otettiin mukaan jatkokehitykseen.



Palvelusuunnitelma

- Palvelusuunnitelman (service blueprint) hahmotteleminen kokonaisuutena tuo esiin oleelliset muuttujat palvelun kehityksen kannalta.
- Palvelusuunnitelma on visuaalinen kaavio, josta käy ilmi asiakkaan toiminta ja kulkema palvelupolku sekä palvelun tuottajan prosessit, toimijat ja kontaktipisteet. Kaaviossa nämä esitetään aikajärjestyksessä ja jaotellaan sisäisiin sekä ulkoisiin prosesseihin, eli nk. "uimaradoiksi".
- Suunnitelman rakentaminen voidaan aloittaa määrittelyvaiheessa, mutta sen tärkeät palaset rakentuvat projektin edetessä, kun asiakasymmärrystä kasvatetaan ja prosesseja suunnitellaan.
 - Uimaradat
 - Asiakkaan polku ja toiminnot
 - Kontaktipisteet
 - Ulkoiset toiminnot
 - Sisäiset toiminnot
 - Taustajärjestelmät



Validointihaastattelut

- Asiakas- ja käyttäjäkeskeisen suunnittelun peruseriaate on iteratiivisuus ja käyttäjien kanssa yhdessä suunnitteleminen ja myös suunnitelmien kriittinen arviointi. Yksi tapa validoida tehtyjä suunnitelmia on haastatella ihmisiä, joita suunnitelmat koskevat tai jotka suunniteltua palvelua käyttävät, ja pyytää haastateltavia kommentoimaan ja korjaamaan heille esitellyjä suunniteltuja asioita.
- Haastatteluissa on tärkeä pitää yllä suunnitelmiin kohdistuvaa kriittistä näkökulmaa, jotta haastateltava henkilö haluaisi ja uskaltaisi rehellisesti ilmaista havaitsemansa epäkohdat. Tämän vuoksi validointihaastatteluissa hyvä käytäntö on, että suunnitelmien laatija ei itse vastaa validoinnista, vaan että validoinnin suorittaa henkilö, joka kykenee neutraalisti ottamaan vastaan kriittistä palautetta.
- Validointi voidaan suorittaa yksilötesteinä, jolloin loppukäyttäjä itsenäisesti kokeilee palvelua ja kommentoi kokemustaan. Yksilötestit soveltuvat hyvin palveluille, joita käytetään yksityisesti, tai mikäli asiakkaat ovat maantieteellisesti hajaantuneita. Ryhmähaastatteluna tehty validointi antaa tilaa ideoiden rikastamiselle keskustelun avulla. Validointimenetelmää suositellaan, mikäli validointivaiheessa halutaan vielä kerätä asiakkailta lisää ideoita parhaaksi palveluksi.

Case Palvelutori: validointihaastattelut

- Avoimen osallisuuden mallia validoitiin haastatteleamalla mallin toimijoita.
 - Asiakkaita eli kaupunkilaisia haastateltiin lyhyin haastatteluin palvelutorilla, jossa eri kohderyhmien edustajia pyydettiin yksitellen mukaan lyhyeen haastatteluun.
 - Kumppaneita eli yrityksiä, kouluja ja yhteisöjä haastateltiin kolmessa ryhmässä. Yritysten haastattelussa oli mukana myös YritysEspoon edustaja.
- Aikataulun ja muiden resurssien puitteissa mallia ei voitu simuloida todellisenkaltaisesti esim. käynnistämällä uuden palvelun yhteiskehittäminen ja toteuttamalla siihen sisältyviä tehtäviä. Mutta toimijoita haastateltiin yhteiskehittämisen ja osallisuuden toimintatapojen, -kanavien ja tehtävien tiimoilta.
- Osallistujat saivat karsia, tarkentaa ja kyseenalaistaa toimijakortteihin, vuorovaikutukseen, palvelusuunnitelmaan sekä digitaalisen alustan konseptiin suunniteltuja sisältöjä.

Liite 2. Toimijakortit

Toimijakortit: lukuohje

Arvot ja suhtautuminen

Tässä on kuvattu toimijan arvoja ja asenteita.

Motivaatio ja tavoitteet

Tässä on kuvattu toimijan motivaatiotekijöitä sekä tavoitteita omassa toiminnassa.

Avoimen osallisuuden tarpeet



Toimijan tarve 1

- Tässä on listattu tarpeita, joita toimijalla on avoimen osallisuuden toimintaa kohtaan



Toimijan tarve 3

- Tarkempi kuvaus tai esimerkkejä



Toimijan tarve 5

- Tarkempi kuvaus tai esimerkkejä



Toimijan tarve 7

- Tarkempi kuvaus tai esimerkkejä



Toimijan tarve 2

- Tarkempi kuvaus tai esimerkkejä



Toimijan tarve 4

- Tarkempi kuvaus tai esimerkkejä



Toimijan tarve 6

- Tarkempi kuvaus tai esimerkkejä



Toimijan tarve 8

- Tarkempi kuvaus tai esimerkkejä



Tässä on kuvattu toimijan aktiivisuutta ja sitoutuneisuutta olla mukana avoimessa osallisuudessa.

AKTIVOITUMISKANAVA

Keskeiset aktivoitumiskanavat

- Digitaalinen kanava
- Tila tai paikka
- Painettu media
- Rooli organisaatiossa

TOIMINTA JA OSALLISTUMINEN

Keskeiset toiminta- ja osallistumistavat

- Tila tai paikka
- Digitaalinen kanava
- Painettu media
- Tapahtuma
- > Toiminta- tai osallistumistapa

TIEDON JAKAMINEN

Keskeiset tiedonjakamistavat

- Painettu media
- Digitaalinen kanava

Palvelutori

Arvot ja suhtautuminen

"Mahdollistamme palvelutorilla palveluiden laadun, oikeudenmukaisuuden, avoimuuden ja inhimillisyyden

Olemme proaktiivisia kehittäjiä ja vastaamme aitoon asiakastarpeeseen.

Tuotamme laadukkaita palveluita tehokkaasti ja tuottavasti."

Motivaatio ja tavoitteet

"Haluamme helpottaa kaupunkilaisten arkea palvelemalla aktiivisesti ja monikanavaisesti.

Hyödynnämme yhteiskehittämisen mahdollisuudet julkisten palveluiden kehittämisessä ja tuottamisessa ottamalla yhdistykset, yritykset, kuntalaiset ja tiedeyhteisöt aktiivisemmin mukaan.

Haluamme koko Espoon mukaan yhteiskehittämiseen."

Avoimen osallisuuden tarpeet



Digitaalinen kanava

- Kanava ja alusta osallistumiselle
- Palautteen kerääminen tarpeiden tunnistamiseksi



Sitoutuminen

- Toimialojen sitoutuminen toimintamalliin
- Kumppanien sitoutuminen ja sopimukset



Matriisiorganisaatio

- Palvelutori-konseptin kehittäminen matriisimalliseksi



Osallistumisen malli

- Malli, jolla toimijat osallistuvat
- Yhteistyötavat ekosysteemin toimijoiden kanssa



Allianssimalli

- Rahoituspohja
- Vastuun ja riskien jakaminen yhteisesti



Toimii alustana ja mahdollistajana avoimelle osallisuudelle

Etsii aktiivisesti mahdollisuuksia yhteistyöhön ja kumppaniverkoston laajentamiseen

Ylläpitää avoimen osallisuuden konseptia, mutta ei ole resurssi konkreettiseen ylläpitämiseen ja koordinoituihin

AKTIVOITUMISKANAVA

- Palaute verkossa
- Tila tai paikka
- Painettu media
- Rooli organisaatiossa

TOIMINTA JA OSALLISTUMINEN

- Avoimet työ- ja kokoustilat
- Kauppakeskus
- Tapahtumat palvelutorilla
- > Tarjoaa keskitetysti palveluita kaupunkilaisille
- > Kehittää julkisia palveluita yhteistyössä
- > Hankkeet ja tutkimukset yhteistyössä
- > Tarjoaa tiloja ja työvälineitä työskentelyyn
- > Tarjoaa tiloja yhteisölliselle toiminnalle

TIEDON JAKAMINEN

- Kaupungin verkkosivu
- Digitaalinen ilmoitustaulu
- Paikallislehti
- Facebook, Instagram, Twitter

Julkiset palvelut kaupunkilaisille

Arvot ja suhtautuminen

"Olemme vastuullinen ja inhimillinen, sosiaalisesti, ekologisesti ja taloudellisesti kestävä edelläkävijä.

Olemme oikeudenmukainen palveluntarjoaja. Lainsäädäntö määrittelee pitkälti toimintaamme.

Toimialoilla on pelkoja reviirin suhteen yhteiskehittämisessä."

Motivaatio ja tavoitteet

"Haluamme, että Espoo on verkostomainen kaupunkikeskus, jossa on hyvä asua, oppia, tehdä työtä ja yrittää.

Haluamme tuottaa palveluita asiakkailta lähtöisesti. Kaupunkilaisilla tulee olla aidosti mahdollisuus vaikuttaa palveluihin.

Noudatamme poikkeuslainnoissa kehitysohjelmia, joissa tavoitellaan mm. kestävästä kehityksestä ja ikääntyvien ja nuorten elinvoimaisuutta."

Avoimen osallisuuden tarpeet



Sisäinen viestintä

- Tarvittava neuvonta, ohjaus, apu ja tuki yksiköiden kesken



Toimintamallit

- Koulutusta palvelumuotoiluun ja yhteiskehittämiseen
- Kaikilla työntekijöillä ymmärrys tavoitteista



Koulutus

- Yhteisiä yhteiskehittämisen toimintamalleja, jotka sovellettavissa eri toimialoille



Yhteinen kehittäminen

- Siilot ylittävä palvelumuotoilu
- Palveluiden kehittäminen yhteistyöverkon kautta



Johdon tuki

- Yhteiskehittämiseen ohjataan resursseja
- Kaupungin antama tavoite



Yhteiset tavoitteet

- Digitaalisuus ja palvelumuotoilu
- Motivaatio ja toteutus eivät ole ristiriidassa



Aktiivisuus on vaihtelevaa riippuen toimialasta ja yksittäisten työntekijöiden halusta ja kyvystä osallistua

Osallistuu ja ylläpitää avointa osallisuutta, mikäli siihen on ohjattu resursseja

Palvelutorin toimijat ovat aktiivisemmin mukana yhteiskehittämisessä

AKTIVOITUMISKANAVA	TOIMINTA JA OSALLISTUMINEN	TIEDON JAKAMINEN
Palaute verkossa	Toimipisteet esim. palvelutorilla Alueen korkeakoulut Asukaspuistot Alueen tapahtumat Kanta Wilma Helmet	Mainokset ja lehti-ilmoitukset Ilmoitustaulut Kaupungin verkkosivut Sähköposti ja uutiskirjeet Facebook, LinkedIn, Twitter
	Tarjoaa julkisia palveluita Kehittää palveluita ja vapaaehtoistyötä Tarjoaa yhteisöllisyyttä Tarjoaa tiloja ja työvälineitä vapaasti käytettäväksi sekä rahoitusta Hankkeet ja tutkimukset kumppaneiden kanssa Viestii yleisesti ja kohdennetusti	

Kaupungin yrityspalvelut

Arvot ja suhtautuminen

"Espoo on vastuullinen innovaatioiden edelläkävijä. Tuemme luovuutta ja ennakkoluulottomuutta, avoimuutta, nykyisen kyseenalaistamista ja rohkeutta tehdä asioita uudella tavalla.

Kaupungissa toimivien yritysten tulisi kehittää tuotteita ja palveluita täällä asuvien asiakkaiden tarpeisiin.

Tuotekehitys asiakaslähtöisesti yhdessä asiakkaiden kanssa on tärkeää."

Motivaatio ja tavoitteet

"Haluamme mahdollistaa nopeamman innovointi- ja tuotekehitysprosessin.

Haluamme auttaa yrityksiä keräämään uusia ideoita ja kehittämään liiketoimintaansa.

Haluamme auttaa yrityksiä saamaan kontakteja asiakkaisiin ja kasvattamaan asiakasvolyymejä."

Avoimen osallisuuden tarpeet



Houkuttelevuus

- Näkyvyys ja houkuttelevuus, joka on rinnastettavissa esimerkiksi kiihdyttämöihin
- Tunnettuuden lisääminen yrittäjyydestä kiinnostuneiden henkilöiden keskuudessa



Innovatiiviset ihmiset

- Yrittäjyydestä kiinnostuneet henkilöt, jotka kaipaavat tukea yrittäjyyteen



Haluaa olla mukana liikeideoiden sparrauksessa, kun havaitaan liiketoiminta-mahdollisuuksia

Järjestää ja pitää mielellään infotilaisuuksia yrittäjyydestä eri kielillä

AKTIVOITUMISKANAVA	TOIMINTA JA OSALLISTUMINEN	TIEDON JAKAMINEN
Palaute verkossa	Toimipisteet esim. palvelutorilla Alueen korkeakoulut Asukaspuistot Alueen tapahtumat Kanta Wilma Helmet	Mainokset ja lehti-ilmoitukset Ilmoitustaulut Kaupungin verkkosivut Sähköposti ja uutiskirjeet Facebook, LinkedIn, Twitter
	Tarjoaa julkisia palveluita Kehittää palveluita ja vapaaehtoistyötä Tarjoaa yhteisöllisyyttä Tarjoaa tiloja ja työvälineitä vapaasti käytettäväksi sekä rahoitusta Hankkeet ja tutkimukset kumppaneiden kanssa Viestii yleisesti ja kohdennetusti	

Yhdistykset, järjestöt ja yhteisöt

Arvot ja suhtautuminen

”Tehtävämme on pitää huolta yhteisöstä ja erityisryhmistä erityisesti. Kaikki halutaan pitää mukana yhteiskunnassa.

Digitalisoituminen on ongelma ikääntyville ja niille kaupunkilaisille, joilla ei ole tietokoneita tai älypuhelimia. Printattu tiedotus ja perinteiset asiointitavat ovat tärkeitä pitää mukana.

Meitä harmittaa kaupungin heikko yhteistyöhalu. Emme esimerkiksi saa käyttää koulujen tiloja toiminnassamme.”

Motivaatio ja tavoitteet

”Haluaamme vaikuttaa yhteiskunnallisesti ja lisätä hyvinvointia ja luottamusta ihmisiä auttamalla

Digirajotteiset ja erityisryhmät halutaan mukaan toimintaan, ja palvelua tulee kohdistaa heille

Haluaamme helpottaa ja vähentää yksinäisyyttä, mikä on aikamme suuri yhteiskunnallinen ongelma.

Tarvitsemme näkyvyyttä, jotta toimintamme pysyy yllä ja merkityksellisenä.”

Avoimen osallisuuden tarpeet



Tilat

- Tiloja toiminnan ja tapahtumien järjestämiseen
- Kaupungilta, kouluilta, yrityksiltä



Verkostoyhteistyö

- Yhteinen viestintä ja tapahtumien järjestäminen
- Yhteinen vaikuttaminen, ei kilpailua



Ohjelma ja esiintyjät

- Ohjelman järjestäjiä ja esiintyjiä tapahtumiin, palvelutaloihin ja kerhoihin



Asiakaslähtöisyys

- Paikallisten ja julkisten palveluiden kehittäminen asiakkaiden palvelupolut tuntien



Viestintäkanavat

- Tiedotusalausta tapahtumille, markkinointipaikoilla
- Foorumi kommunikointiin kaupungin kanssa



Saavutettavuus

- Palvelut kaikille lähellä
- Liikuntarajotteiset ja eri kulkuvälineiden käyttö huomioitu



Rahoitus

- Tukea toiminnan järjestämiseen ja ylläpitämiseen



Dataa asukkaista

- Tietoa kaupunkilaisista ja heidän tarpeistaan



On aktiivinen ja sitoutunut kanava kaupunkilaisiin, erityisesti niihin jotka kaipaavat yhteisöä, toimintaa ja apua

On sitoutunut sellaiseen osallisuuteen ja yhdessä kehittämiseen, joka edistää omaa toimintaa sekä jäsenten ja alueen hyvinvointia

Toimii yhteistyössä muiden toimijoiden ja yhdistysten kanssa esim. kattojärjestöjen kautta

AKTIVOITUMISKANAVA		TOIMINTA JA OSALLISTUMINEN		TIEDON JAKAMINEN	
 Hallituksen jäsenet	 Asukas- ja monitoimitilat	 Toimii kaupunkilaisten vaikuttamiskanavana		 Ilmoitustaulut julkisilla paikoilla	
 Toimintavastaava	 Asukaspuistot	 Kokoontuu ja tarjoaa yhteisöllisyyttä		 Paikallislehti	
 Toiminnanjohtaja	 Palvelutori (esim. avoimet kokoustilat)	 Järjestää ryhmätoimintaa ja tapahtumia		 Esitteet ja lentolehtiset	
 Pastori	 Koulut	 Jalkautuu, tapaa ja auttaa yksilöitä		 Facebook, Instagram, Twitter	
	 Yhteisöjen esim. seurakuntien tilat	 Kerää varoja		 Sähköposti ja uutiskirjeet jäsenille	
	 Paikallistapahtumat (esim. myyjäiset)	 Kehittää vapaaehtoistyötä			
	 Kokoukset yhdistyksen kesken	 Vaikuttaa yhteiskunnallisesti			

Harrastustoimintayhdistykset

Arvot ja suhtautuminen

”Virikkeellinen vapaa-aika on tärkeää niin työssäkäyville kuin työelämän ulkopuolella oleville iästä riippumatta.

Yhteiset harrastukset ja vapaa-ajan toiminta yhdistävät yhteisöä ja tekevät siitä vahvemman ja terveemmän.”

Motivaatio ja tavoitteet

”Haluaamme pitää nykyiset jäsenemme aktiivisesti mukana ja houkutella uusia jäseniä mukaan toimintaan.

Haluaamme helpottaa ja vähentää yksinäisyyttä, mikä on aikamme suuri yhteiskunnallinen ongelma.

Tarvitsemme näkyvyyttä, jotta toimintamme pysyy yllä ja merkityksellisenä.”

Avoimen osallisuuden tarpeet



Edulliset tilat

- Vakituiset ja riittävät tilat toiminnan järjestämiselle yhteistyössä kaupungin kanssa



Rahoitus

- Tukea toiminnan ylläpitämiseen



Viestintä

- Tiedotusalausta ja markkinointipaikkoja toiminnasta viestimiseen



On sitoutunut sellaiseen osallisuuteen ja yhdessä kehittämiseen, joka edistää omaa toimintaa

Osallistuu alueella järjestettäviin tapahtumiin

Tarjoaa esiintyjiä ja järjestää ohjelmaa

AKTIVOITUMISKANAVA		TOIMINTA JA OSALLISTUMINEN		TIEDON JAKAMINEN	
 Hallituksen jäsenet	 Liikuntapaikat ja asukaspuistot	> Järjestää ryhmätoimintaa ja toimintaa		 Ilmoitustaulut julkisilla paikoilla	
 Toiminnanohjaaja	 Koulut	> Tarjoaa yhteisöllisyyttä		 Paikallislehdet	
	 Yhteisöjen esim. seurakuntien tilat	> Järjestää tapahtumia ja osallistuu tapahtumiin		 Facebook, Instagram, Twitter, YouTube	
	 Monitoimitalot	> Esiintyy ja viihdyttää		 Sähköposti ja uutiskirjeet jäsenille	
	 Palvelutori	> Kerää varoja			
	 Paikallistapahtumat (esim. myyjäiset)	> Tarjoaa ja kehittää vapaaehtoistyötä			

Toisen- ja korkeasteen koulut

Arvot ja suhtautuminen

"Olemme sillanrakentaja yritysten, 3. sektorin, kaupungin ja pk-yritysten välillä. Siitä syntyy asiakasymmärrys.

Oikein suunnattu koulutus ehkäisee syrjäytymistä.

Työnantajien tulee osallistua koulutuksen kehittämiseen.

Yhteistyö ja jalkautuminen julkisiin ja yksityisiin kaupungin palveluihin on erittäin tärkeää."

Motivaatio ja tavoitteet

"Haluaamme tarjota sellaista koulutusta, joka palvelee tätä aluetta. Koulutuksen tulee olla ajan tasalla ja henkilöstön ajan hermolla.

Haluaamme vastata kaupungin strategisiin tavoitteisiin mm. yrittäjähenkisiä ja osaavia kaupunkilaisia kouluttamalla.

Työllistävien alojen vetovoimaisuutta tulisi parantaa, ja myös syrjäytymisen ehkäiseminen on tehtävämme."

Avoimen osallisuuden tarpeet



Harjoittelu ja työllistyminen

- Yrityksissä ja 3. sektorilla
- Opinnytysohjeita
- Myös vaikeasti työllistyville



Alojen vetovoima

- Yhteistyö alojen yritysten kanssa
- Positiivinen viestintä työllisyysnäkymistä



Yhteistyö

- Koulut, kaupunki, yritykset ja järjestöt
- Kilpailutukset, työvoimakoulutus, opiskelijarekrytointi



Oppimisympäristö

- Moderni ja monipuolinen ympäristö, jossa oikeita asiakkaita
- Oppiminen, mentorointi ja verkostoituminen



Asiakaskeksisyys

- Uusien koulutusmallien kehittäminen yhdessä
- Työnantajilta tietoa osaamisen tarpeista



Dataa koulutustarpeista

- Dataa ja tilastoja alueen nuorista ja muista koulutusta tarvitsevista



Palvelukehittäminen

- Pitkjänteisesti mukana kaupungin palveluiden kehittämisessä
- Hyvissä ajoin mukaan ohjattuihin hankkeisiin
- Hankekoordinaattori



Osallistuu aktiivisesti ja on sitoutunut yhteiseen kehittämiseen ja osallisuuteen

On jokapäiväisessä toiminnassaan mukana julkisten palveluiden toteuttamisessa ja kehittämisessä

Kouluttaa kaupunkilaisia ja työntekijöitä osaksi kaupunkiyhteisöä

AKTIVOITUMISKANAVA		TOIMINTA JA OSALLISTUMINEN		TIEDON JAKAMINEN	
 Työelämä- ja yrityspalvelut	 Omat toimipisteet	 > Järjestää koulutusta ja tarjoaa lisäkoulutusta		 Ilmoituksia lehdissä	
 Opinto-ohjaaja	 Oppimisympäristöt (esim. palvelutori, sairaalat ja neuvolat)	 > Osallistuu tutkimus- ja kehityshankkeisiin		 Omat verkkosivut	
 Rehtori	 Muut koulut	 > Tuottaa palveluita opiskelijatyönä		 Uutiskirje sidosryhmille ja päättäjille	
 Aluepalvelupäällikkö	 Sähköiset työtilat opiskelijoille ja kumppaneille	 > Tekee yhteistyötä työnantajien kanssa		 Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram, YouTube	
 Ammatillisen oppimisen asiantuntija	 Asiakasyritysten tapaamisia	 > Kiihdyttää yrittäjyyttä			
	 Koulutus- ja aluetapahtumat	 > Kotouttaa maahanmuuttajia			
		 > Osallistuu tapahtumiin			

Tutkimusorganisaatiot

Arvot ja suhtautuminen

"Tutkimuksen riippumattomuus on tärkeää laadun takaamiseksi.

Tarjoamme tietoa yhteiskunnan kehittämiseen, ja tuotamme ajankohtaista tietoa jatkuvasti.

Tutkimustiedon tulee olla avointa ja saatavilla, jotta siihen voidaan pohjata kehittämisen päätöksiä.

Olemme aktiivinen keskustelija."

Motivaatio ja tavoitteet

"Haluaamme tuottaa laadukasta ja vertais-arvioitua tutkimusta, joka on kansainvälisesti merkittävää ja arvostettua.

Haluaamme kannustaa tutkimustiedon hyödyntämistä uuden liiketoiminnan kehittämisessä."

Avoimen osallisuuden tarpeet



Koe- ja testihenkilöt

- Koehenkilöitä ja testikäyttäjää tarvitaan osaksi useita tutkimuksia



Vuorovaikutus

- Tutkimustiedon aktiivinen jakaminen
- Viestintämahdollisuudet



Brändääminen

- Tieteellisen tiedon kiinnostavuus
- Tutkijaroolin uudelleenbrändäys



Yhteistyökumppanit

- Tutkimushankkeita yhdessä koulujen ja yritysten kanssa



Rahoitus

- Rahoitus yhteistyökumppaneilta tai rahoittajatahoilta



Osallistumisen ennakkointi pitkälle etukäteen on tärkeää, koska tutkimushankkeet suunnitellaan ja rahoitetaan pitkän aikavälin näkökulmasta

On aktiivinen toimija tutkimusyhteisössä, mutta aktiivisuus kaupungin kehittämistä kohtaan on huomattavasti vähäisempää

AKTIVOITUMISKANAVA		TOIMINTA JA OSALLISTUMINEN		TIEDON JAKAMINEN	
 Johtava tutkija	 Korkeakoulut esim. rekrytointi ja näkyvyys	> Rekrytoi koehenkilöitä ja testikäyttäjää		 Tutkimusilmoituksia lehdissä	
 Professori	 Yrityskiihdyttämöt	> Toimii yhteistyössä koulujen ja yritysten kanssa		 Facebook	
 Projektipäällikkö	 Oman alan tapahtumat	> Mukana yrityskiihdyttämötoiminnassa		 Twitter	
 Tohtoritutkija		> Edesauttaa spin-off-yritystoimintaa		 Instagram	
		> Järjestää tapahtumia ja osallistuu tapahtumiin.		 YouTube	

Yrityskiihdyttämöt

Arvot ja suhtautuminen

"Käyttäjät määrittävät ja määräävät, miten kiihdyttämön tiloja käytetään. Toimintamme on 100 % käyttäjäkeskeistä.

Meillä on huono yhteys kaupungin yrityspalveluihin. Tuntuu, ettemme puhalla samaan hiileen.

Vaikuttaa siltä, että kaupungit julkaisevat avointa dataa vain PR-tarkoituksessa sen sijaan, että sillä haluttaisiin tarjota hyötyä yrityksille."

Motivaatio ja tavoitteet

"Toimintamme edellytyksenä on houkuttelevan yhteistyöverkoston ylläpitäminen ja jatkuva parantaminen.

Autamme start-up-yrittäjiä alkuun liiketoiminnassa ja verkostoitumisessa."

Avoimen osallisuuden tarpeet



Kaupunkiyhteistyö

- Start-up-yhteisöjen ja kaupungin yritystoimijoiden yhteistyön rakentaminen
- Kaupungin kumppanit



Avoimien tietojen

- Kaupungin start-up- ja innovaatioprojektit avoimesti esillä esim. Espoo Innovation Garden



Kaupungit yhdessä

- Avoimuus kaupunkien välillä
- Ei kilpailuasetelmaa



Yrityspalvelut

- Yrityspalvelut hyvien liikenneyhteysien päässä



Avoimien data

- Selkeä tieto, mitä avointa dataa on olemassa
- Avoimen datan hyödyntämisen kannustaminen



Voisi sitoutua yhteistyön rakentamiseen kaupungin kanssa

AKTIVOITUMISKANAVA	TOIMINTA JA OSALLISTUMINEN	TIEDON JAKAMINEN
- Kumppanuuspääliikö - Ohjelmapäällikö - Mentori	- Omat toimitilat - Start-up-ekosysteemi - Start-up-tapahtumat - Palaute käyttäjiltä face-to-face - Tapahtumien verkkosivut - Facebook	- Tukee ja auttaa yrittäjyysaikeissa olevia henkilöitä sekä start-up-yrityksiä - Tuo start-up-yrityksiä ja potentiaalisia yritys- ja järjestökumppaneita yhteen - Järjestää start-up-tapahtumia ja osallistuu niihin - Kerää sponsorointia suuryrityksiltä - Antaa käyttäjien kehittää toimintaa - Facebook - Instagram - Twitter

Aloittelevat yritykset

Arvot ja suhtautuminen

"Verkostoituminen on ensiarvoisen tärkeää. Täytyy olla aktiivisesti mukana lähes kaikessa.

Henkilökohtaiset suhteet, medianäkyvyys ja päättäjien mieltymykset vaikuttavat oman liiketoiminnan etenemiseen.

Yhteistyökumppaneiden valitseminen on usein sattumanvaraista, riippuen siitä keneen on sattunut törmäämään."

Motivaatio ja tavoitteet

"Tavoitteena on tavata mahdollisimman paljon potentiaalisia kumppaneita ja asiakkaita, jotta voi kulkea sitten siihen suuntaan, joka vetää ja mahdollistaa näkyvyyden.

Osallistumisen kautta syntyy yhteistyötä tai projekteja, jotka edistävät liiketoiminnan kehittymistä."

Avoimen osallisuuden tarpeet



Työskentelytilat

- Avoimet tilat hyvien liikenneyhteysien varrella
- Tuki verkostoitumiseen



Kaupunkiyhteistyö

- Yhteistyötä kaupungin ja yritystoimijoiden kanssa
- Kaupungin kumppanit tutuksi



Kehittämisaapu

- Yrityspalvelut ja kaupunkilaisten palvelut samoissa tiloissa
- Helposti saavutettavissa



Yrityspalvelut

- Liiketoiminnan ja kehityksen avuksi palvelumuotoilua ja yhteistyötä
- Avoimien dataa
- Konkreettisia keisjejä



Kaupungit yhdessä

- Avoimuus ja yhteistä avointa dataa kaupunkien välillä
- Ei kilpailuasetelmaa



On erittäin aktiivisesti mukana uuteen liiketoimintaan ja sen kehittämiseen liittyvässä toiminnassa yrityksen määrittelyvaiheessa

Ei riitä resursseja osallistua kuin tarkasti fokuoituin tilaisuuksiin määrittelyvaiheen edettyä liiketoiminnan edistämiseen

Näkyvyyden ja tunnettuuden kasvaminen motivoivat osallistumaan

AKTIVOITUMISKANAVA	TOIMINTA JA OSALLISTUMINEN	TIEDON JAKAMINEN
- Toimitusjohtaja - Markkinointipääliikö	- Co-working spaces ja julkiset työtilat - Kiihdyttämöiden ja korkeakoulujen tilat - Kaupungin yritysrajojen palvelupisteet - Oman alan tapahtumat ja start-up-tapahtumat - Demopäivät - Nettifoorumit	- Osallistuu yrityskiihdyttämöohjelmaan - Käyttää tutkimustietoa ja tekee tuotekehityksessä yhteistyötä muiden kanssa - Myy ratkaisuja ensiomaksujille - Rekrytoi tekijöitä ja kumppaneita - Käyttää avoimia tiloja, teknologioita ja työkaluja - Osallistuu tapahtumiin - LinkedIn - Facebook - Twitter - YouTube

Pienet ja keskisuuret yritykset

Arvot ja suhtautuminen

“Verkostoituminen on tärkeää, ja puskaradio on hyvä tapa valita tapahtumat ja tilaisuudet, joihin kannattaa osallistua.

Teemme mielellämme yhteistyötä koulujen kanssa, mutta opetuksen rahoittaminen ei pitäisi olla tehtävämme.

Kaupungin palvelut yrittäjille ja yrityksille ovat pirstaloituneet ja vaikeat löytää.”

Motivaatio ja tavoitteet

“Haluamme hyvät kumppanuudet ja verkoston, jonka kanssa pitää yhteyttä ja tehdä yhteistyötä.

Haluamme vaikuttaa kaupungin palvelutarjontaan. Osallistumme kehittämiseen, kunhan liiketoimintahyöty on laskettavissa euroina: mainetta, oppia, uusia asiakkaita tai rahaa.

Voimme kehittää tuotteistamme ilmaisversioita markkinoinnillisessa tarkoituksessa. Tavoittelemme laadukasta brändi-imagoa ja ajatusjohtajuutta.”

Avoimen osallisuuden tarpeet



Rekrytointiapu

- Avoimet tilat hyvien liikenneyhteyksien varrella
- Tuki verkostoitumiseen



Yhteisömanageri

- Taho ja tiimi, jolla vastuu yhteisön rakentamisesta
- Alusta yhteisölle



Työskentelytilat

- Korkeakoulu-yhteistyö ja -sparraus
- Oikeiden ihmisten löytäminen



Kehittämisaapu

- Liiketoiminnan ja kehityksen avuksi palvelumuotoilua ja yhteistyötä
- Avointa dataa



Yrityspalvelut

- Yrityspalvelut ja kaupunkilaisten palvelut samoissa tiloissa
- Helposti saavutettavissa



Alueen tiedotus

- Yksi kanava, jossa tietoa yrityksiä koskettavasta toiminnasta alueella
- Suodatettava tietomassa



Näkyvyys

- Mainonta- ja jakelukanavat
- Yhteistyökumppanit, koulut
- Tapahtumat, joissa asiakkaita



Osallistuu resurssien rajoissa aktiivisesti yhteistyöhön ja alueelliseen kehittämiseen

On kiinnostunut uusista kumppanuuksista ja verkostosta, joka tukee liiketoimintaa

Sitoutuneisuus on varmempaa, jos raha vaihtaa omistajaa

Toimii itse mielellään viestijänä

AKTIVOITUMISKANAVA		TOIMINTA JA OSALLISTUMINEN		TIEDON JAKAMINEN	
Toimitusjohtaja	Palvelu tai tuote verkossa	Myynti- ja markkinointipäällikkö	Palvelutori	Sähköposti ja uutiskirjeet	Verkkosivut
Asiakasraadit	Korkeakoulu	Palautekanavat verkossa	Oman alan tapahtumat	Twitter	Facebook
Palautekyselyt	Rekrytointitapahtumat			LinkedIn	

Kuluttajia palvelevat suuryritykset

Arvot ja suhtautuminen

“Asiakaskeisyys on yhä kasvavassa roolissa liiketoiminnan kehittämisessä.

Nuoret on kiinnostava asiakasryhmä. Heidän kanssaan kannattaa kehittää uusia ideoita, koska näin he saavat kokemuksen vaikuttamisesta, ja luomme tulevaisuuden työvoimaan hyvät suhteet.

Yhteisöllisyyden tukeminen kiinnostaa ja haluamme olla siinä mukana, mutta meillä on varattu siihen hyvin vähän resursseja.”

Avoimen osallisuuden tarpeet



Dataa asukkaista

- Dataa ja tietoa kaupunkilaisista ja heidän tarpeistaan



Yhteisömanageri

- Taho ja tiimi, jolla vastuu yhteisön rakentamisesta
- Alusta yhteisölle



Kohdennetut kutsut

- Kaupungissa tapahtuvaan toimintaan osallistumisen kohdennetut kutsut



Osana yhteisöä

- Mukana yhteisön rakentamisessa



Sitoutuneisuus vaihtelee yrityksen toimialan ja toiminnan alueellisuuden mukaan

Voi sitoutua toimintaan, jossa tuodaan selkeästi esiin yrityksen saama hyöty osallistumisesta, ja jossa kaikilla osapuolilla on jotain pelissä

Voi vapauttaa tiloja muiden tahojen käyttöön, jos käyttötarkoitus on selkeä ja luotettava

Motivaatio ja tavoitteet

“Haluamme tyytyväisiä asiakkaita. Palvelutehokkuuden lisääminen on tärkeä tavoite.

Osallistumismahdollisuuksia on tarjolla rutkasti – hyöty pitää olla selkeä.

Digitalisoituminen muuttaa toimintaympäristöämme. Pylimme tehostamaan toimintaamme mm. optimoimalla tilojen käyttöä. Voisimme tarjota tilojamme muidenkin käyttöön.”

AKTIVOITUMISKANAVA		TOIMINTA JA OSALLISTUMINEN		TIEDON JAKAMINEN	
(Tuote)kehityspäällikkö	Palvelut ja tuotteet verkossa	Myynti- ja markkinointipäällikkö	Mobiilisovellus	Verkkosivut	Twitter
Asiakaspäällikkö	Korkeakoulu esim. rekrytointi ja näkyvyys	Asiakaspalvelupisteet	Alueelliset tapahtumat	Facebook	LinkedIn
Asiakaspalaute verkossa ja somessa	Rekrytointitapahtumat	Palautekyselyt	Oman alan tapahtumat	YouTube	

Työssä käyvät lapsettomat

Arvot ja suhtautuminen

”Pidän itse huolta omista asioistani. Jos tarvitsen jotakin tai kaipaan apua, osaan kyllä pyytää sitä.

Olen aika sisällä omassa elämäntavassani, enkä juuri ole tekemisissä muissa tilanteissa olevien ihmisten kanssa. Mutta olen utelias erilaisten elämäntapojen suhteen.

Toivon, että saan olla työelämässä vielä niin pitkään, kuin puhtia riittää, eikä minua siirretä eläkeputkeen.”

Motivaatio ja tavoitteet

”Minulle tärkeää on mielekäs työ ja kiinnostavat harrastukset. Haluan myös jatkuvasti kehittää itseäni ja elinympäristöäni. Haluan asua hyvin.

Osallistun mielelläni sellaisten asioiden kehittämiseen, jotka vaikuttavat omaan arkeeni tai asuinympäristöni. Testaan mielelläni tuotteita, joita voisin ostaa ja annan palautetta julkisesta liikenteestä.”

Avoimen osallisuuden tarpeet



Julkiset palvelut

- Kirjasto, laboratorio ym.
- Hammaslääkäri, HSL
- Palvelua myös ruotsiksi



Monikielisyys

- Tapahtumia, jotka sopivat eri kielisille ja eri kulttuuritaustaisille



Harrastustoimintaa

- Iltakursseja ja ilta-aukioloaikoja
- Kielikurssit, sienikurssit, vesijumppa
- Harrastuspaikat lähellä



Työskentelytiloja

- Etätyöskentely, kotitoimisto
- Tila, jossa saa syödä ja juoda



Pyöräilyn tuki

- Pyörätelineitä ja säilytyspaikkoja
- Pyöräien palveluasema



Ilmoitustaulu

- Mahdollisuus mainostaa omia tapahtumia
- Eri tapahtumatyypit alueittain kootusti



Osallistuu vähän ja satunnaisesti, koska aika menee työhön ja omiin ajanvietteisiin

Saattaa toimia vapaaehtoistyössä

Vastaa mielellään kyselyihin ja tutkimuksiin. Kutsuttaessa voi osallistua myös testauksiin ja ideointitilaisuuksiin ehtiessään

Käy satunnaisesti kulttuuritapahtumissa

AKTIVOITUMISKANAVA

TOIMINTA JA OSALLISTUMINEN

TIEDON JAKAMINEN

- ☐ Ajanvaraukset netissä
- ☐ Facebook
- ☐ Palveluntarjoajien ja kaupungin nettisivut
- ☐ Osallistumispyyntö asioidessa tai sähköpostitse asiointin jälkeen

- ☐ Facebookin harrastusryhmät
- ☐ Paikallisten yritysten tilat
- ☐ Avoimet työskentelytilat
- ☐ Harrastukset esim. ryhmäliikunta
- ☐ Kurssit ja koulutustapahtumat (esim. työväenopisto)
- ☐ Kulttuuri- ja liikuntatapahtumat

- > Ostaa alueen palveluita ja tuotteita
- > Itsepalvelu ja asiointi verkossa
- > Tekee vapaaehtoistyötä kaupunkilaisten parissa ja auttaa naapuruston tuttuja
- > Osallistuu ehtiessään tutkimuksiin
- > Kouluttautuu

- ☐ Antaa palautetta

Lapsettomat työelämän ulkopuolella

Arvot ja suhtautuminen

”Minua huolestuttaa kaupallistuminen. Köyhille suunnatut palvelut, kuten Kela, kauppakeskuksessa on huono konsepti. Minulla ei ole perhettä eikä työtä. Tuntuu, että en ole minkään palvelun kohderyhmää. Väliin putoaminen tuntuu pahalta.”

Motivaatio ja tavoitteet

”Kaipaen mielekästä tekemistä, joko työtä tai edes säännöllistä vapaaehtoistyötä.

Haluaisin kokea kuuluvani yhteisöön. Se on vaikeaa, kun olen lapseton ja työtön.

Osallistuisin mielelläni johonkin toimintaan, jos kokisin että olen sinne tervetullut. Jotakin hyötyä itselle siitä olisi hyvä olla, tai ainakin, että siitä tulisi hyvää mieltä.”

Avoimen osallisuuden tarpeet



Julkiset palvelut

- Kela, kirjasto, terveyskeskus, päihde- ja mielenterveyspalvelut
- Työ- ja elinkeinotoimisto



Ei-syrjivä viestintä

- Positiivinen viestintä tapahtumista ja toiminnasta, joka ei leimaa kohderyhmää työttömäksi tai syrjäytyneeksi



Osana yhteisöä

- Palveluita ja toimintaa yksin asuville
- Kulttuuri- ja liikuntatapahtumia



Ilmoitustaulu

- Näkyvällä paikalla mahdollisuus tiedottaa tapahtumista ja löytää tekemistä



Mukana olo

- Mielekästä tekemistä ja toimintaa, vapaaehtoistyötä
- Sosiaalisia aktiviteetteja



Apua työnhakuun

- TE-palvelut
- Työpaikkailmoituksia näkyvillä



Perinteinen asiointi

- Asiointi mahdollista myös ilman tietokonetta tai älypuhelinia



Kohdennetut palvelut

- Mukana olo
- Henkilöhistoriaan pohjautuvat palvelut



On erilaisia syistä työelämän ulkopuolella ja erkaantuu helposti yhteisöstä

Kyky osallistua vaihtelee mutta toimijalla on paljon potentiaalia yhteiseen kehittämiseen, kunhan saisi rohkaisun osallistua

Rohkaisukeinoina toimivat suorat ja kohdennetut kutsut osallistua sähköpostitse sekä useissa eri viestintäkanavissa. Kutsussa tulee myös korostaa toimijan mielipiteiden tärkeyttä.

Osallistumisen helppous on tärkeää ja näin ollen sopivia osallistumistapoja ovat mm. verkkokyselyt sekä haastattelut helposti saavutettavissa paikoissa

AKTIVOITUMISKANAVA

TOIMINTA JA OSALLISTUMINEN

TIEDON JAKAMINEN

- ☐ Kohdennetut sähköpostikutsut
- ☐ Helmet
- ☐ Facebook
- ☐ Kaupungin nettisivut

- ☐ Kauppakeskukset
- ☐ Ruokajakelut
- ☐ Kirpputorit
- ☐ Koulutukset
- ☐ Aluetapahtumat
- ☐ Vapaaehtoisverkoston nettisivut

- > Asioi alueen liikkeissä
- > Toimii mahdollisuuksien mukaan vapaaehtoistyössä ja auttaa naapuruston tuttuja
- > Ystäväpiirissä muita samassa elämäntilanteessa
- > Tarjoaa omia mielipiteitä kysyttäessä
- > Kouluttautuu
- > Osallistuu tapahtumiin

- ☐ Antaa palautetta

Aktiiviset eläkeläiset

Arvot ja suhtautuminen

"Haluan tehdä paljon asioita nyt, kun minulla on siihen aikaa. Mieluiten harrastan seurassa mutta voin myös harrastaa yksin."

On huono asia, että kaikki asiat ovat nykyään ainoastaan netissä. Ei kaikkea voi tehdä netissä!

Liikkumisen tulisi olla helpompaa ja hyvin huollettua: tiet ja julkinen liikenne kuntoon sekä pyöräily turvalliseksi."

Motivaatio ja tavoitteet

"Haluan ylläpitää aktiivista vapaa-aikaa ja tutustua uusiin ihmisiin. Minulle on tärkeää pysyä sosiaalisena, enkä halua erakoitua."

Kaipaen seuraa saman henkisistä ihmisistä.

Minulle tulee hyvä mieli, kun autan jotakuta apua tarvitsevaa. On ilo olla hyödyksi toisille. Myös yhteiskunnallinen vaikuttaminen on tärkeää."

Avoimen osallisuuden tarpeet



Julkiset palvelut

- Kirjasto, Kela, Terveyskeskus
- Omalääkäripalvelu
- Laboratorio, hoitovälineitä



Työtehtäviä

- Osa-aikaisia tai satunnaisia työskentelymahdollisuuksia tarvittaessa



Saavutettavuus

- Parkkipaikoja, pyörätelineitä ja tavaroiden säilytyspaikkoja palveluiden lähellä
- Talvikunnossapito, turvalliset pyörätiet



Harrastukset

- Seuraa tapahtumiin
- Kulttuuripiiri, lukupiiri
- Keskitetysti ja lähellä asutusta



Perinteinen asiointi

- Puhelinpalvelu ja henkilökohtainen palvelu kasvokkain
- Ei pelkkää sähköistä asiointia



Avun välittäjätho

- Foorumi, joka välittää tietoa apua tarvitsevista ihmisistä naapurustossa



Aktiivinen ryhmä, jolla on paljon aikaa osallistua tilaisuuksiin ja tapahtumiin

Etsii mielekästä tekemistä

Sopivia osallistumisen muotoja ovat mm. testaukset ja haastattelut kasvokkain sekä paperiset kyselylomakkeet

Voisi sitoutua jollakin tasolla, kunhan toiminta on itselle mielekästä eikä tunnu velvollisuudelta

AKTIVOITUMISKANAVA

TOIMINTA JA OSALLISTUMINEN

TIEDON JAKAMINEN

Paikallislehdet

Helmet

Osallistumispyyntö
asioidessa tai tapahtumissa
Kohdennettu sähköpostitietä

Kirjastot

Eläkeläishintaiset ruokapaikat

Terveyskeskukset

Yhdistysten ja harrastusten tilat
(esim. uimahallit)

Tapahtumat mm. lastenlasten kanssa

Facebookin harrastusryhmät

> Ostaa paikallisia palveluita ja tuotteita ja toimii kanta-asiakkaana

> Etsii mielekästä tekemistä

> Harrastaa työväenopistolla ja yhdistyksissä

> Osallistuu markkinoille ja paikallistapahtumiin

> Osallistuu vertaistukiryhmiin

> Testaa tuotteita ja palveluita

Antaa palautetta

Työssä käyvät lapsiperheet

Arvot ja suhtautuminen

"Tällä hetkellä tärkeimpiä asioita ovat työ, lapset ja perheen hyvinvointi."

Elämän ruuhkavuodet pitävät kiireisenä. Voin auttaa muita, jos ehdin, mutten oikein ehdi tarjoutua avuksi.

En tarvitse uusia harrastuksia enkä etsi uusia ystäviä."

Motivaatio ja tavoitteet

"Haluan, että lapsillani on hyvät koulut sekä kehittäviä harrastuksia ja tekemistä, kun olen itse töissä."

Osallistun naapuruston toimintaan, kuten pihatakoisiin, pääasiassa velvollisuuden vuoksi. Mutta tulee siitä myös hyvä mieli, ja mielelläni vaikutan oman asuinympäristöni viihtyvyyteen.

Kaipaen omaa aikaa."

Avoimen osallisuuden tarpeet



Lasten harrastukset

- Säännölliset harrastukset
- Lasten toimintaa vanhempien työpäivän aikana



Julkiset palvelut

- Kirjasto, päiväkotit ym.
- Ajanvaraus verkossa
- Ilta- ja viikonloppupaikoja



Koulutus ja opinnot

- Lasten koulutus ja kurssit
- Oma ammatillinen kehittäminen



Tilat

- Leikkipuistot ja koirapuistot lähellä
- Leikki- ja aktiviteettipaikkoja myös sisätiloissa



Paikalliset palvelut

- Arjen palvelut myös verkossa
- Myyntipisteet (esim. HSL, liput)
- Seurakunta, musiikkiopisto



Kodinhuoltoapu

- Kodinhoitoapua kiireisen arjen helpottamiseksi
- Apua lastenhoitoon



Liikunta ja ulkoilu

- Liikuntatapahtumia
- Leirejä ja retkiä



Osallistuu vähän ja satunnaisesti, ja helpoiten yhdessä lasten kanssa

Digitaalisissa kanavissa osallistuminen on usein helpompaa, koska se vie vähemmän aikaa

Sopivia osallistumisen muotoja ovat palaute- ja kyselylomakkeet

Ei aktiivisesti etsi tekemistä, joten henkilökohtainen kutsu tai erittäin näkyvä mainonta saavuttavat parhaiten, palkkio houkuttelee myös

AKTIVOITUMISKANAVA

TOIMINTA JA OSALLISTUMINEN

TIEDON JAKAMINEN

Osallistumispyyntö
asioidessa, esim. ajanvaraus
verkossa

Helmet

Paikallislehdet ja mainoslehtiset

Lasten harrastukset

Kaupakeskukset

Sähköiset hakemukset ja ilmoitukset

Työelämän tapahtumat

Kulttuuri- ja liikuntatapahtumat

Facebookin toimintaryhmät

> Asiakkuus ja jäsenyys

> Itsepalvelu ja asiointi verkossa

> Asiantuntemus ja apu naapureille

> Ohjaa lasten ja nuorten harrastuksia

> Käy lasten kanssa kulttuuri- ja liikuntatapahtumissa

Antaa palautetta

Verkostoa kaipaavat lapsiperheet

Arvot ja suhtautuminen

”Yhteisö on minulle tärkeä. Haluan tarjota apuani muille ja mielelläni pidän seuraa ihmisille. Silloin tällöin tarvitsen apua itsekkin.

Espoossa asuminen ja harrastaminen on kallista. Toivoisin lapsilleni edullisempia harrastuksia.

En pidä siitä, että Kelan toimipiste on sijoitettu kauppakeskukseen. Julkiset palvelut pitäisi olla irti kaupallisista palveluista.”

Motivaatio ja tavoitteet

”Haluan tuntea olevani osa yhteiskuntaa. Vaikka olen kotona lasten kanssa, haluan ylläpitää omaa ammattiosaamistani. Haluan myös vaikuttaa asuinympäristöni ja palveluihin.

Haluan lapsilleni edullisia harrastusvaihtoehtoja. Lasteni hyvinvointi ja kasvaminen hyvässä ympäristössä on tärkeintä.

Kaipaamaan yhteisöä ja tarvitsen vertaistukea arjessa. Haluan myös olla muille avuksi – minulle tulee hyvä mieli siitä, että voin olla hyödyksi ja iloksi.”

Avoimen osallisuuden tarpeet



Harrastukset

- Lasten ja omat harrastukset
- Ilmaista ja edullista ohjelmaa
- Toimintaa, leirejä ja retkiä



Tapahtumat

- Liikuntatapahtumat perheille
- Vertaisryhmien tapahtumat
- Paikalliset markkinat



Apu ja tuki

- Lastenhoito, oma aika
- Vertais- ja kotikulttuuriryhmät
- Työelämäntuki, edunvalvonta



Seura ja läsnäolo

- Tutut samassa elämäntilanteessa
- Työelämässä olevat tutut
- Lapsilla kontakti ikääntyneisiin



Julkiset palvelut

- Neuvola, kirjasto, Kela ym.
- Päiväkot, esikoulu, koulu
- Terveyskeskus, laboratorio



Paikalliset palvelut

- Arkielämän palvelut
- Seurakunta, musiikkiopisto
- Myyntipisteet esim. HSL, liput



Tilat

- Leikki- ja tilat ulkona ja sisällä
- Perhealue maahanmuuttajille
- Tiloja kokoontumiseen



Koulutus ja opinnot

- Lasten koulutus
- Työelämään valmistava koulutus ja kurssit



Haluaa osallistua ja auttaa

Etsii aktiivisesti tekemistä sekä fyysisessä ympäristössä että digitaalisessa maailmassa

On sitoutunut osallistumaan, mutta suurella joustovaralla – lapset menevät muun toiminnan edelle

Viettää aikaa vakiopaikoissa, joissa hänet on helppo kohdata

Antaa palautetta sekä itsenäisesti että kysyttyään

AKTIVOITUMISKANAVA

- ☐ Helmet
- ☐ Paikallislehdet ja mainoslehtiset
- ☐ Osallistumispyyntö asioidessa
- ☐ Kohdennettu sähköpostitietä

TOIMINTA JA OSALLISTUMINEN

- ☐ Yhdistysten ja yhteisöjen tilat
- ☐ Palvelutori
- ☐ Asukaspuistot
- ☐ Naapurusto
- ☐ Lasten harrastukset
- ☐ Koulutukset ja koulutustapahtumat
- ☐ Kulttuuri- ja liikuntatapahtumat

TIEDON JAKAMINEN

- ☐ Antaa palautetta
- ☐ Facebookin vertaisryhmät
- ☐ Facebookin toimintaryhmät

Maahanmuuttajat

Arvot ja suhtautuminen

”Yhteisö on minulle tärkeä. Vieraassa maassa tunnen itseni helposti ulkopuoliseksi yhteisöstä.

Espoossa asuminen ja eläminen on kallista. Toivoisin, että olisi olemassa ilmaisia ja edullisempia harrastusvaihtoehtoja.

En aina uskalla mennä mukaan kaikkeen, koska koen että minua välillä syrjitään taustani vuoksi.”

Motivaatio ja tavoitteet

”Haluan tuntea olevani osa yhteiskuntaa ja haluaisin tehdä koulutustani vastaavaa työtä tai muuten ylläpitää ammattiosaamistani.

Kaipaamaan omaa yhteisöä ja tarvitsen vertaistukea selviytyäkseni arjessa vieraassa kulttuurissa sekä apua suomenkielen kanssa.”

Avoimen osallisuuden tarpeet



Julkiset palvelut

- Kotoutumisen, asumisen ja työllistymisen palvelut
- Tulkkauksen ja kulttuurin ymmärtämisen avun tarve



Seura ja läsnäolo

- Vertais- ja tukiryhmät, perhe
- Tilaisuuksia, joihin uskaltaa maahanmuuttajana tulla



Työllistyminen

- Koulutus alalle, joka työllistää
- Kielikoulut ja -kurssit
- Työharjoittelupaikkoja



Paikalliset palvelut

- Arkielämän palvelut, tuotteet ja ratkaisut
- Kansainvälisyys paikallisissa palveluissa



Tilat

- Kokoontuminen ja tilaisuuksien järjestäminen oman kulttuurin tai suvun kesken



Edunvalvonta

- Apua ja tukea asumiseen, elämiseen ja olemiseen yhteiskunnassa etenkin ensimmäisinä vuosina



Osallistumista rajoittaa kieli- ja kulttuurimuuri, joten osallistumisen tulisi olla mahdollista englanniksi tai tulkin välityksellä

Perheen lapset sekä maahanmuuttajien parissa toimivat yhdistykset ja järjestöt ovat molemmat tärkeitä kanavia muuhun yhteiskuntaan

AKTIVOITUMISKANAVA

- ☐ Helmet
- ☐ Osallistumispyyntö asioidessa

TOIMINTA JA OSALLISTUMINEN

- ☐ Yhdistysten ja yhteisöjen tilat
- ☐ Kauppakeskukset
- ☐ Kirjastot
- ☐ Palvelutori
- ☐ Kirpputorit
- ☐ Koulutukset ja koulutustapahtumat
- ☐ Kulttuuri- ja aluetapahtumat

TIEDON JAKAMINEN

- ☐ Käyttää julkisia palveluita ja tarvitsee kieli- ja kulttuuritukea
- ☐ Mukana omaa kulttuuria ylläpitävissä yhdistyksissä
- ☐ Ystäväpiirissä muita samassa elämäntilanteessa
- ☐ Koulutautuu

Nuoret

Arvot ja suhtautuminen

"Facebookissa on vain mainoksia ja vanhoja ihmisiä. Haluan olla somessa kavereiden kesken, enkä halua, että vanhempani kommentoivat mun asioita.

Koulu ja opettajat tekevät asioita välillä tyhmästi. Kaikkia oppilaita ei aina kohdella oikeudenmukaisesti.

Julkisen liikenne tökkii tosi pahasti.

Vanhempani hoitavat asiat harrastuksiin ja kouluun liittyen. En oikein osaa kommentoida, miten jotain palveluita pitäisi kehittää."

Motivaatio ja tavoitteet

"Joskus on ihan hauska testaila vaikka jotain uusia juurttimakuja. Vastaan myös nopeisiin kyselyihin silloin, jos vastanneiden kesken arvotaan joku palkkio.

Haluaisin vaikuttaa kouluni tapoihin ja siihen, miten meille opetetaan asioita. Olisi kiva, että opiskelu olisi enemmän toiminnallista ja vähemmän istumista.

Jos olisin mukana jossakin kehittämässä jotain uutta juttua, niin olisi hienoa jos mun nimi mainittaisiin jossain julkisesti."

Avoimen osallisuuden tarpeet



Kirjaston palvelut

- Paikkoja missä voi viettää aikaa tai tehdä läksyjä
- Opiskelumateriaalit



Harrastustoimintaa

- Ulko- ja sisätiloja, joissa voi harrastaa, esiintyä ja viettää aikaa
- Kursseja



Tukiopetus

- Koulun ulkopuolella tarjolla olevaa tukiopetusta



Vaikuttaminen

- Koulujen käytäntöjen ja opetussisältöjen kehittämiseen osallistuminen



Töitä nuorille

- Iltatöitä ja viikonlopputöitä
- Kesätyöpaikkoja ja niiden ilmoitukset näkyvillä



Koulujen yhteistyö

- Koulujen välistä toimintaa, tapahtumia ja tiedonjakoa



Osallistuu välillä itsenäisesti mutta myös vanhempien ehdotuksesta ja suostumuksesta

Ei sitoudu kovin pitkäjänteisesti, mutta osallistuu satunnaisesti etenkin pienestä palkkiosta

Ei käytä Facebookia aktiivisesti, sähköpostia käyttää satunnaisesti

Nopea testailu ja maistamistestit kiinnostavat. Nettikyselyt ja kasvatusten tapahtumat tutkimukset ovat sopivia osallistumisen tapoja, kun aihe koskettaa omia kiinnostuksen kohteita.

Kevyt vapaaehtoistyö kiinnostaa joitakin

AKTIVOITUMISKANAVA

TOIMINTA JA OSALLISTUMINEN

TIEDON JAKAMINEN



Mainokset julkisissa kulkuvälineissä



Helmet



Instagram



YouTube



Osallistumispyyntö asioidessa



Koulu



Harrastuspaikat ja nuorisotalot



Palvelutori



Kauppakeskukset



Wilma



Snapchat, WhatsApp-ryhmät

> Opiskelee

> Harrastaa muiden nuorten kanssa sekä viettää aikaa kauppakeskuksissa ja nuorten tiloissa

> Osallistuu maistatuksiin ja tuotetestauksiin

> Auttaa ikääntyneitä, jotka pyytävät apua

> Ostaa tuotteita alueen liikkeistä

> Tekee ilta- ja kesätöitä



Vastaa palautekyselyihin

Apua tarvitsevat ikääntyneet

Arvot ja suhtautuminen

"Haluan jakaa muistoja yhdessä ikäisten tuttujeni kanssa.

Sähköinen asiointi on vaikeaa tai jopa mahdotonta netin puuttuessa. Yritän tehdä asioita itse, mutta usein tarvitsen lasteni tai lastenlasteni apua. On tärkeää pitää perhe lähellä, jotta voimme auttaa toisiamme – minä lapsia ja lapsenlapsia, ja he minua.

Maahanmuuttajien integroiminen on haastavaa, koska he pysyvät erillisissä oloissaan. Mutta heikommassa asemassa olevia pitää auttaa."

Motivaatio ja tavoitteet

"Toivon pysyvän terveenä ja toimintakykyisenä. Yksinäisyys on vaivana usealla ikätovereilla. Yritän pysyä sosiaalisena, etten erakoituisi.

Tarvitsemme parempia palveluita ja toimivampaa asiointia ikääntyneille. Nykyiset sähköiset palvelut aiheuttavat paljon päänsärkyä.

Syrjäytymistä pitäisi aktiivisesti estää. Olen itse mielelläni seurana yksinäisille, nuorille ja maahanmuuttajille, kunhan voimani riittävät."

Avoimen osallisuuden tarpeet



Julkiset palvelut

- Kirjasto, terveyskeskus
- Ruokapalvelut edullisesti
- Konserttilippuja ja kulttuurista



Perinteinen asiointi

- Ei vain sähköistä asiointia
- Puhelinpalvelu tärkeä asiointimuoto



Tilat

- Ilmaiset tilat, joissa voi kokoontua muiden ikätovereiden kanssa



Vertaistointi

- Ryhmiä ja toimintaa sairauksiin ja toipumiseen
- Toimintaa yksinäisille



Saavutettavuus

- Selkeät, yksinkertaiset ja saavutettavat verkkopalvelut



Palvelut lähellä

- Palvelut omassa, tutussa ympäristössä
- Palvelut ei-kaupallisessa ympäristössä



Apu ja tuki

- Tietotekniikkaopetusta
- Liikkumista ja elämistä helpottavat laitteet ja ratkaisut



Yhteisö

- Yhteisöasuminen
- Positiivista viestintää toiminnasta, jossa ikääntyneet voivat olla mukana



Osallistuu vähän ja satunnaisesti oman jaksamisen rajoissa, jos pyydetään osallistumaan

On mielellään seuraksi tai avuksi toiselle tarvitsevalle, mutta useimmiten on itse avun tarvitsija

Yksinäiset ikääntyneet tarvitsevat henkilökohtaista rohkaisua ja miellyttävän osallistumisympäristön, koska riittämättömyyden tunne rajoittaa osallistumista

AKTIVOITUMISKANAVA

TOIMINTA JA OSALLISTUMINEN

TIEDON JAKAMINEN



Ajanvaraukset puhelimitse



Kirjeposti



Osallistumispyyntö asioidessa



Terveyskeskukset ja sairaalat



Palvelutalot



Yhteisöjen esim. seurakuntien tilat



Tapahtumat harrastus- tai järjestötoiminnassa



Kulttuuri- ja aluetapahtumat



Facebookin harrastus- ja muistelu-ryhmät

> Ostaa tuotteita ja palveluita kanta-asiakkaana

> Osallistuu yhdistysten toimintaan ja tilaisuuksiin

> Osallistuu vertaistukitoimintaa

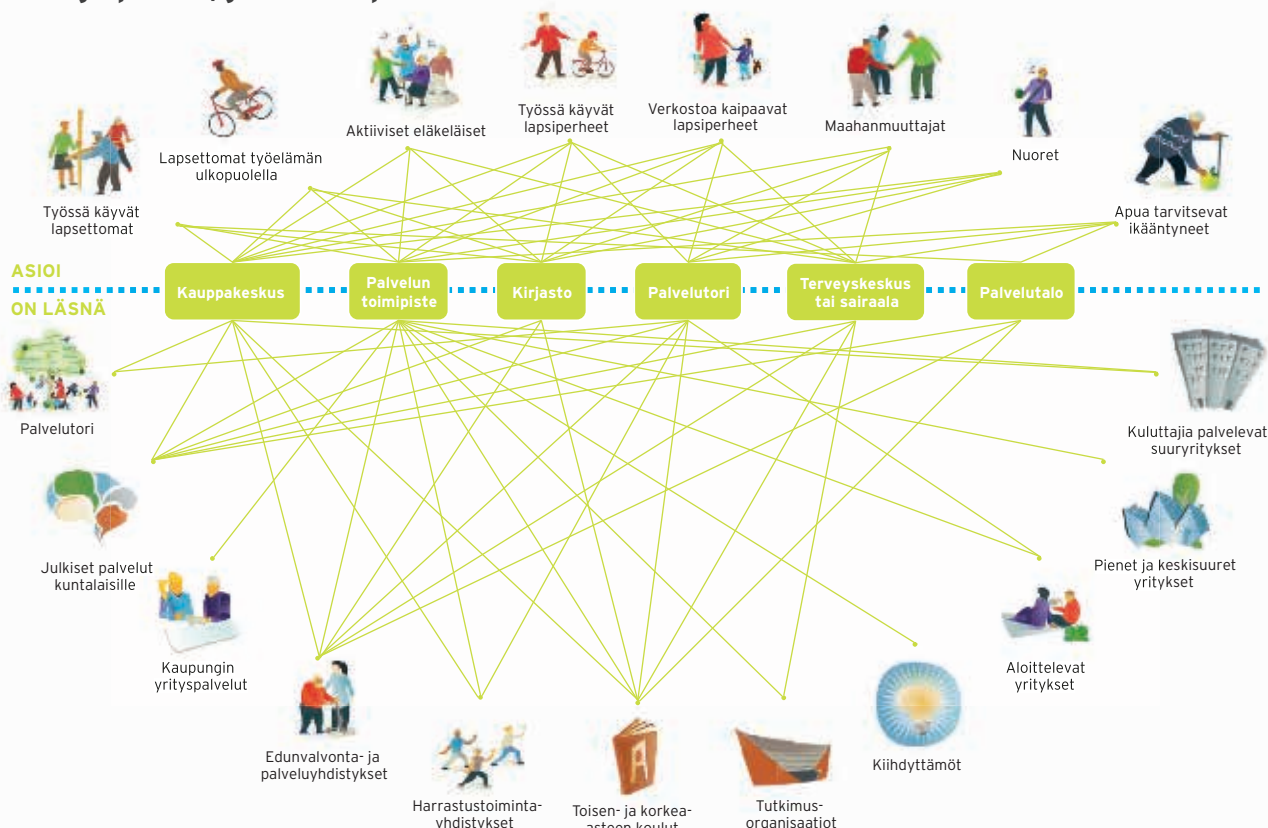
> Kokoontuu

> Jakaa tietoa ja asiantuntemusta

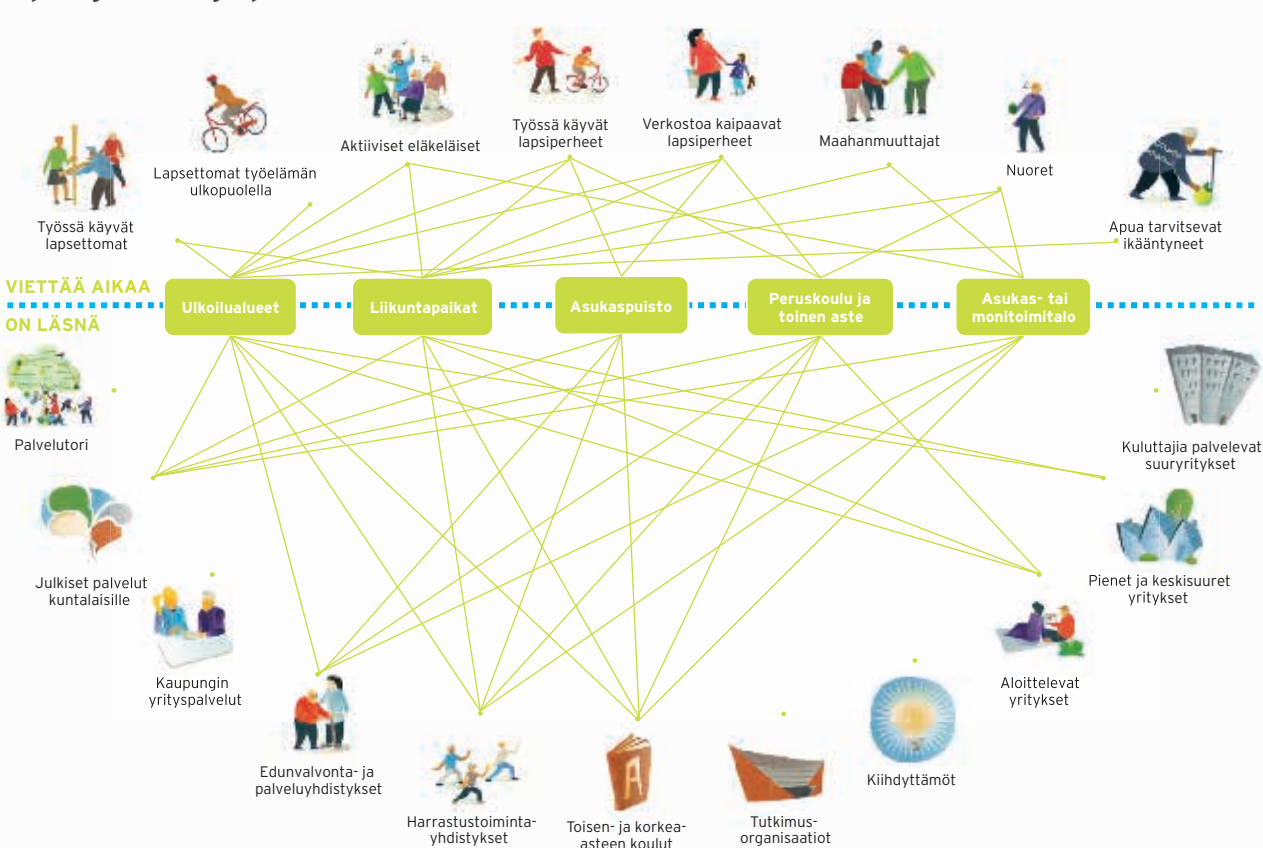
> Lahjoittaa hyväntekeväisyyteen

Liite 3. Vuorovaikutuskartat

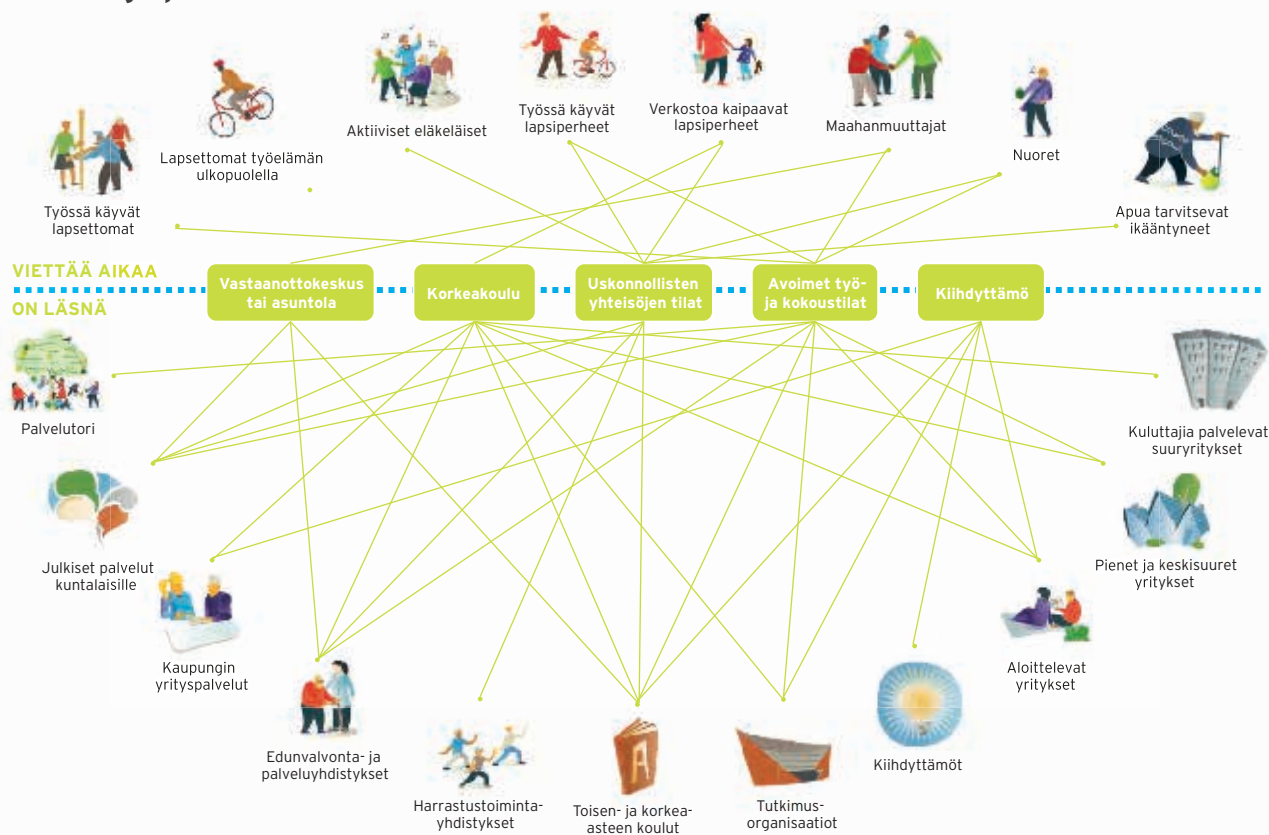
Alueet ja paikat, joissa on palvelua



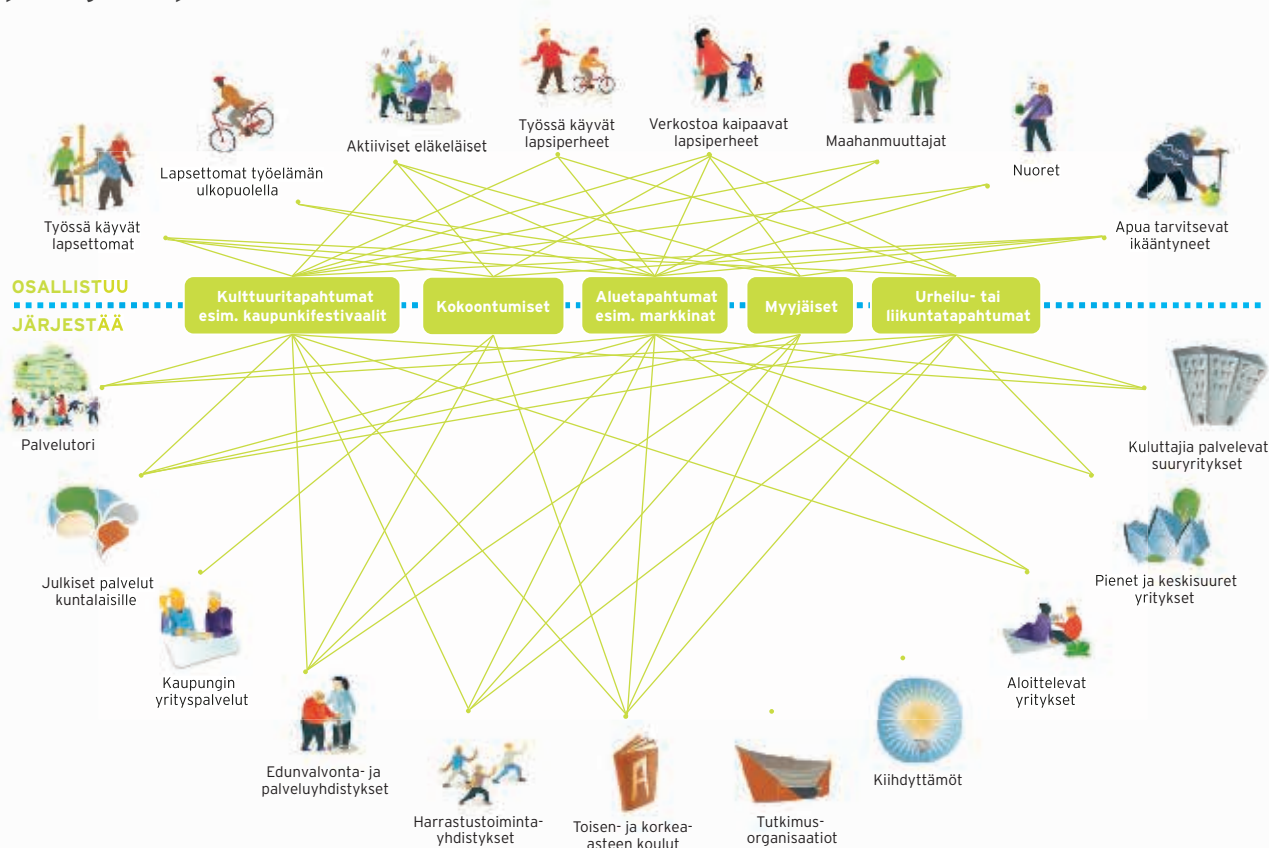
Kaupungin tilat ja paikat



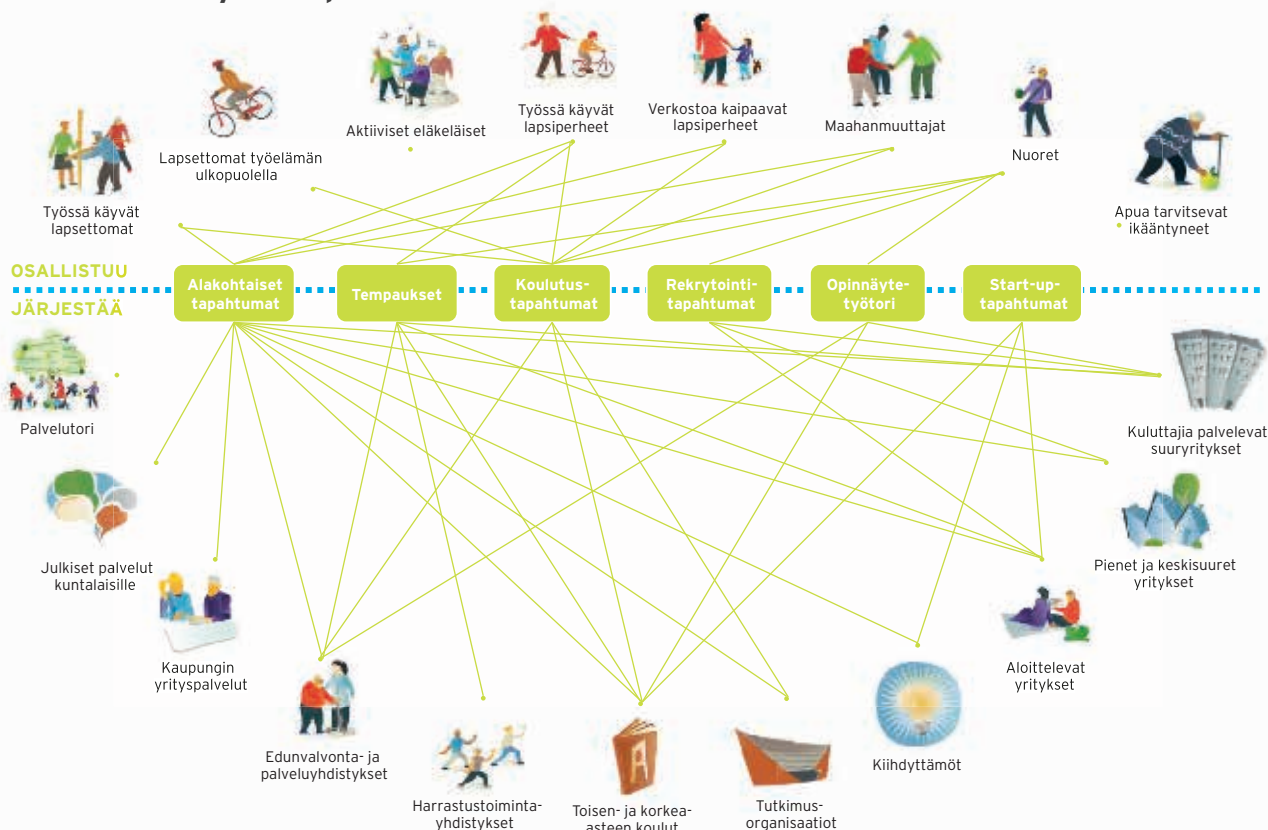
Muut tilat ja paikat



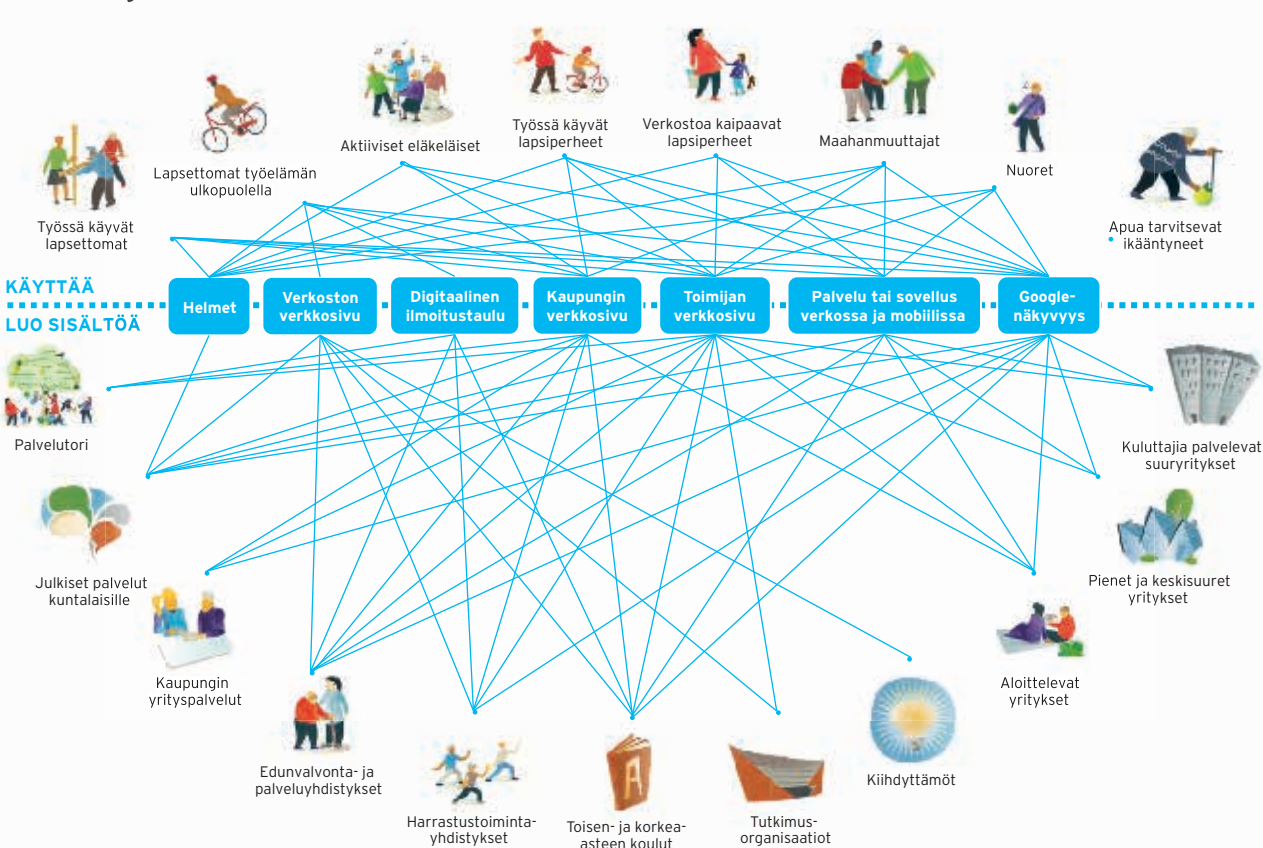
Vapaa-ajan tapahtumat



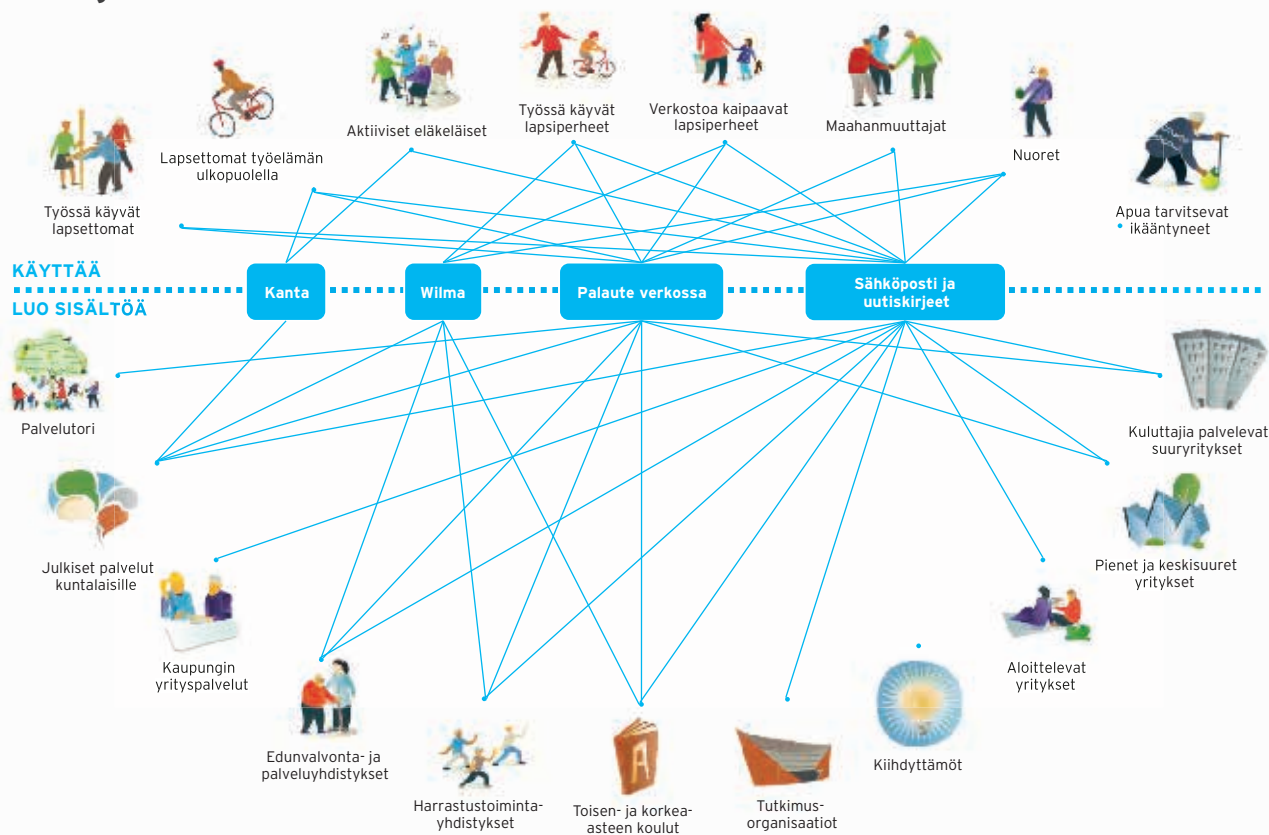
Työelämään liittyvät tapahtumat



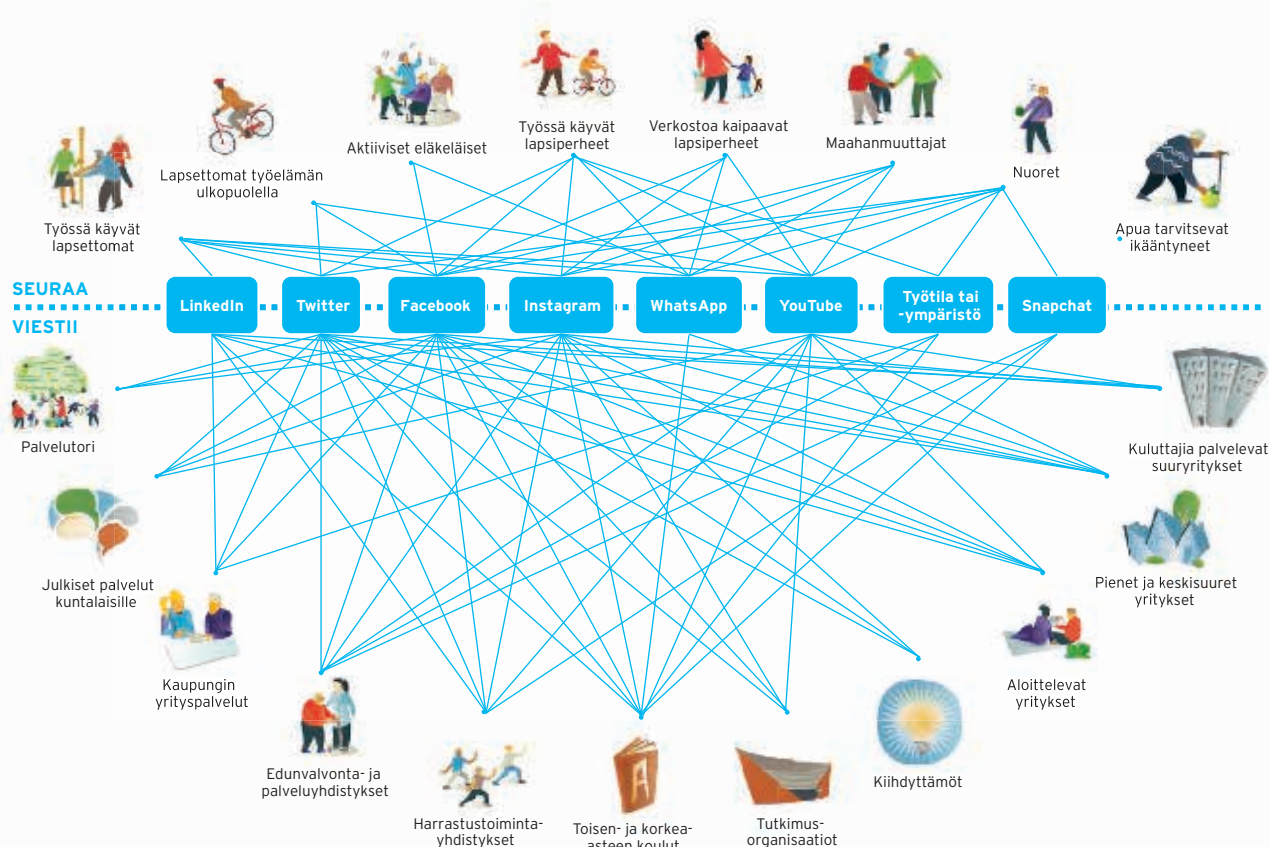
Yleinen digitaalinen viestintä



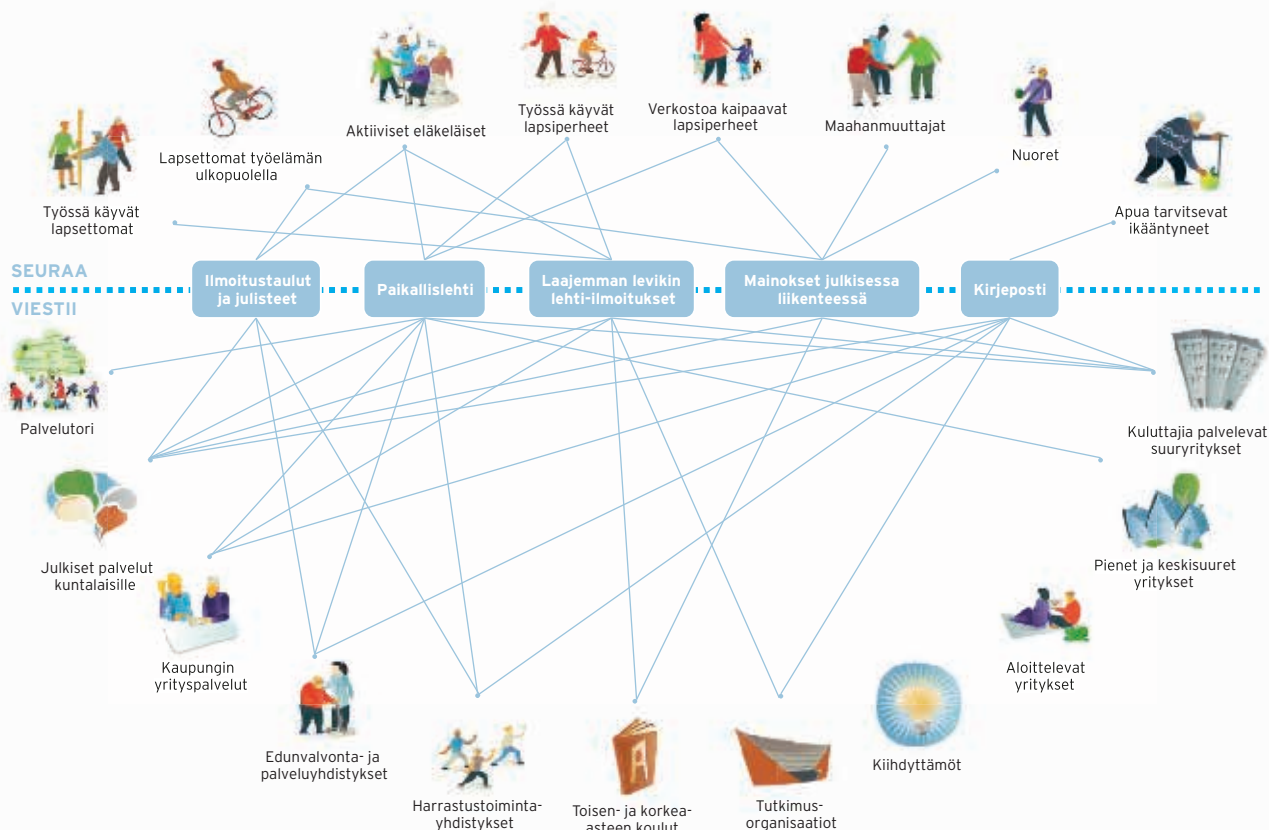
Suora digitaalinen viestintä



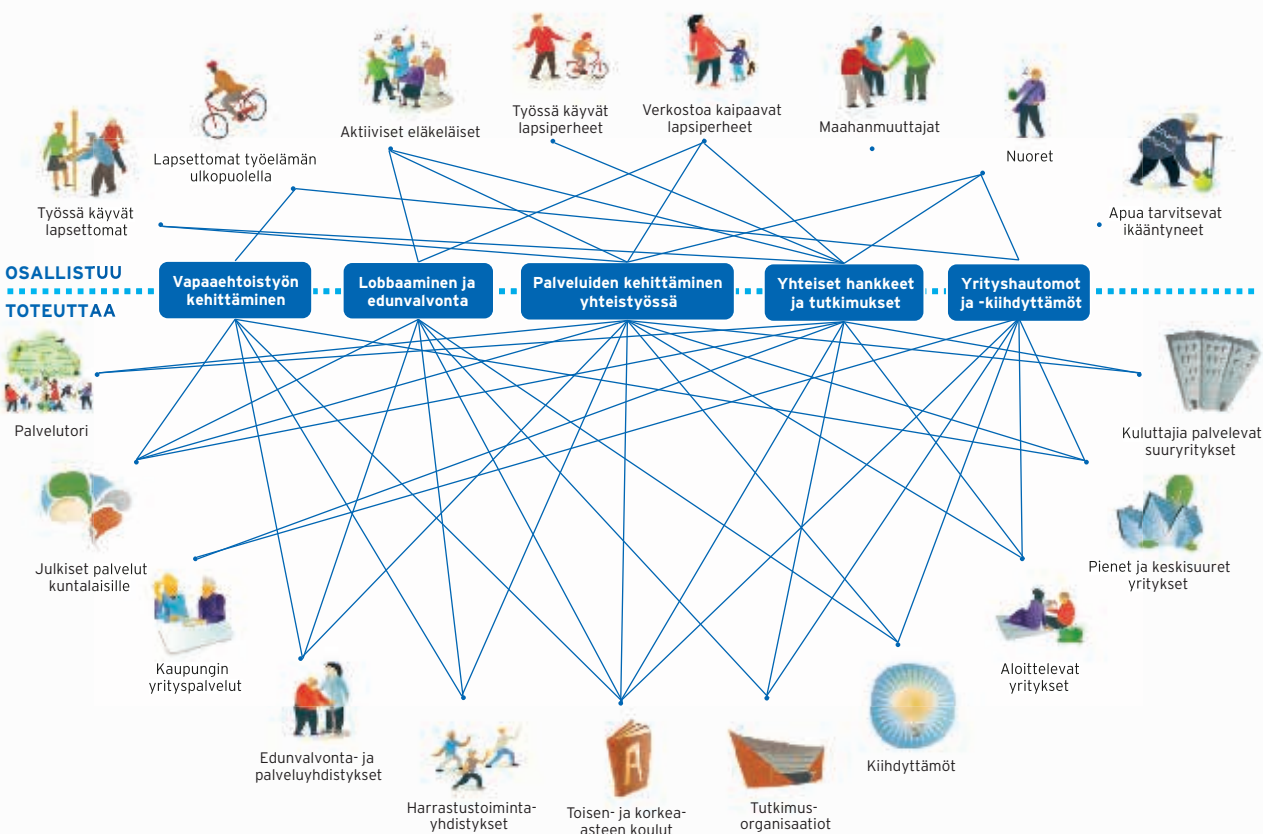
Sosiaalinen media



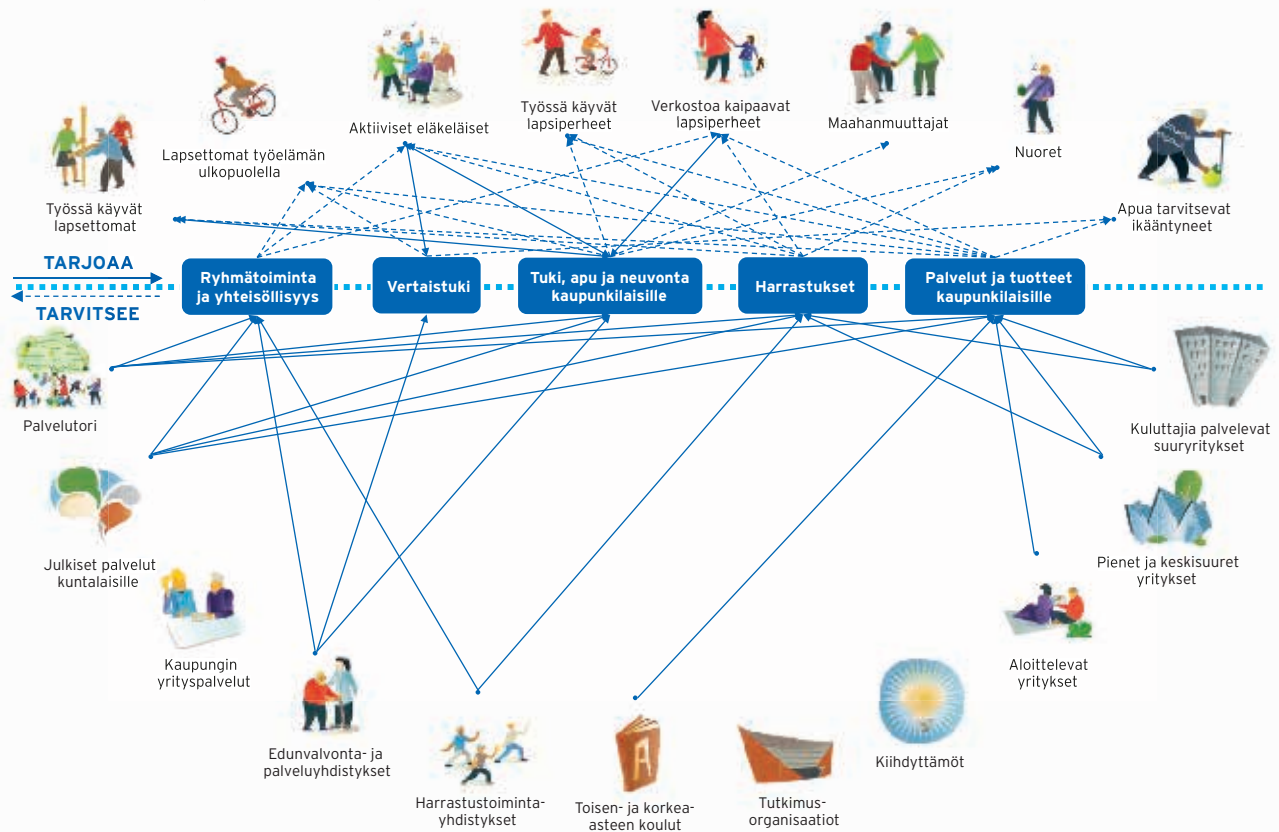
Printtikanavat



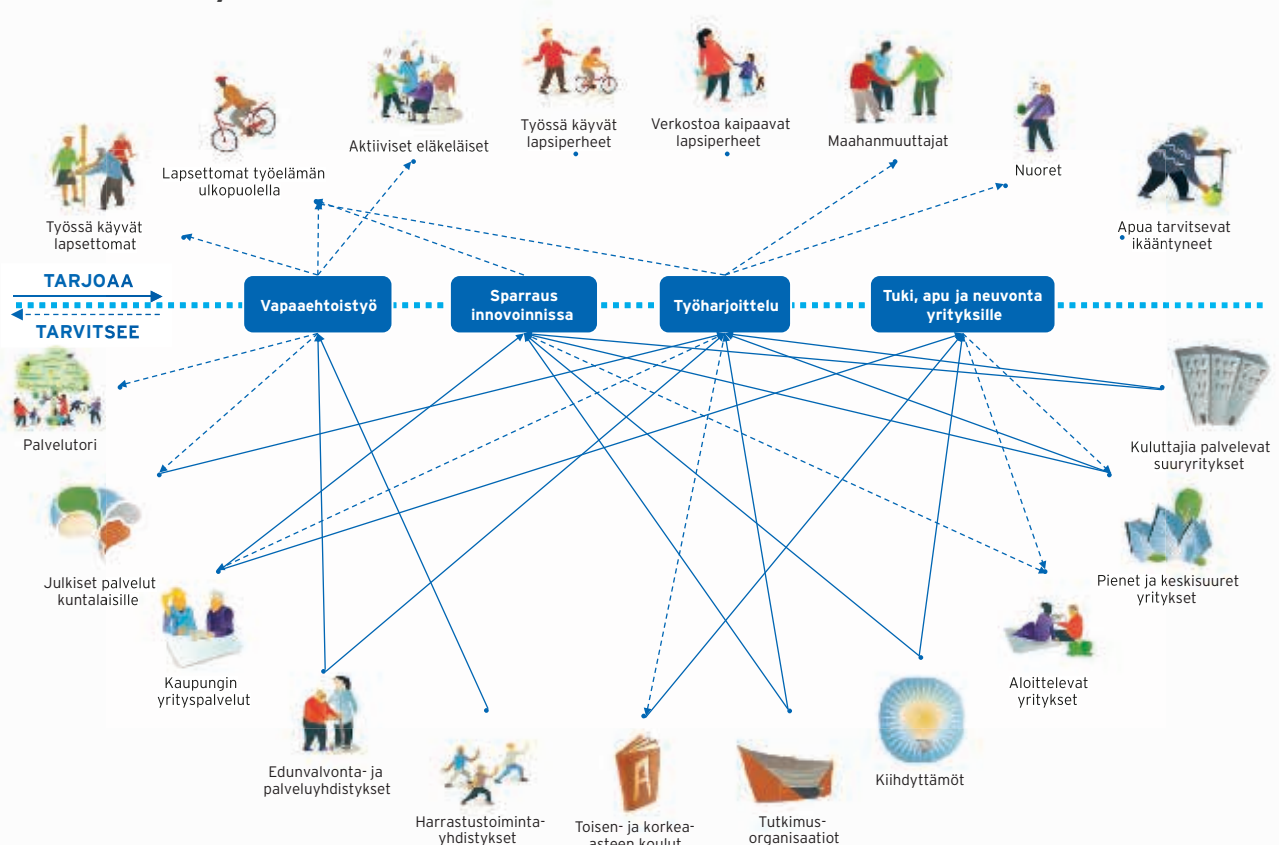
Yhdessä kehittäminen



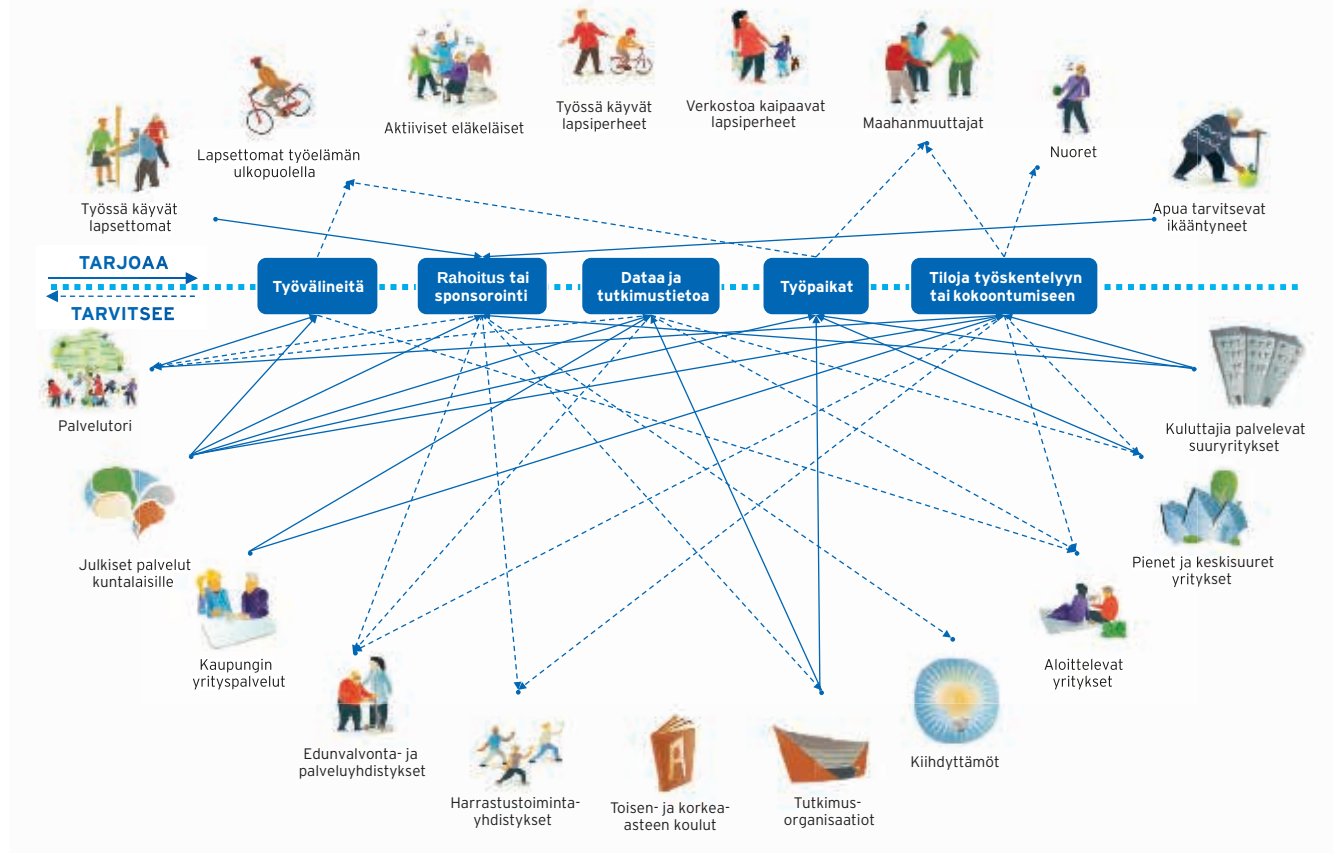
Työelämän ulkopuoliset tarpeet



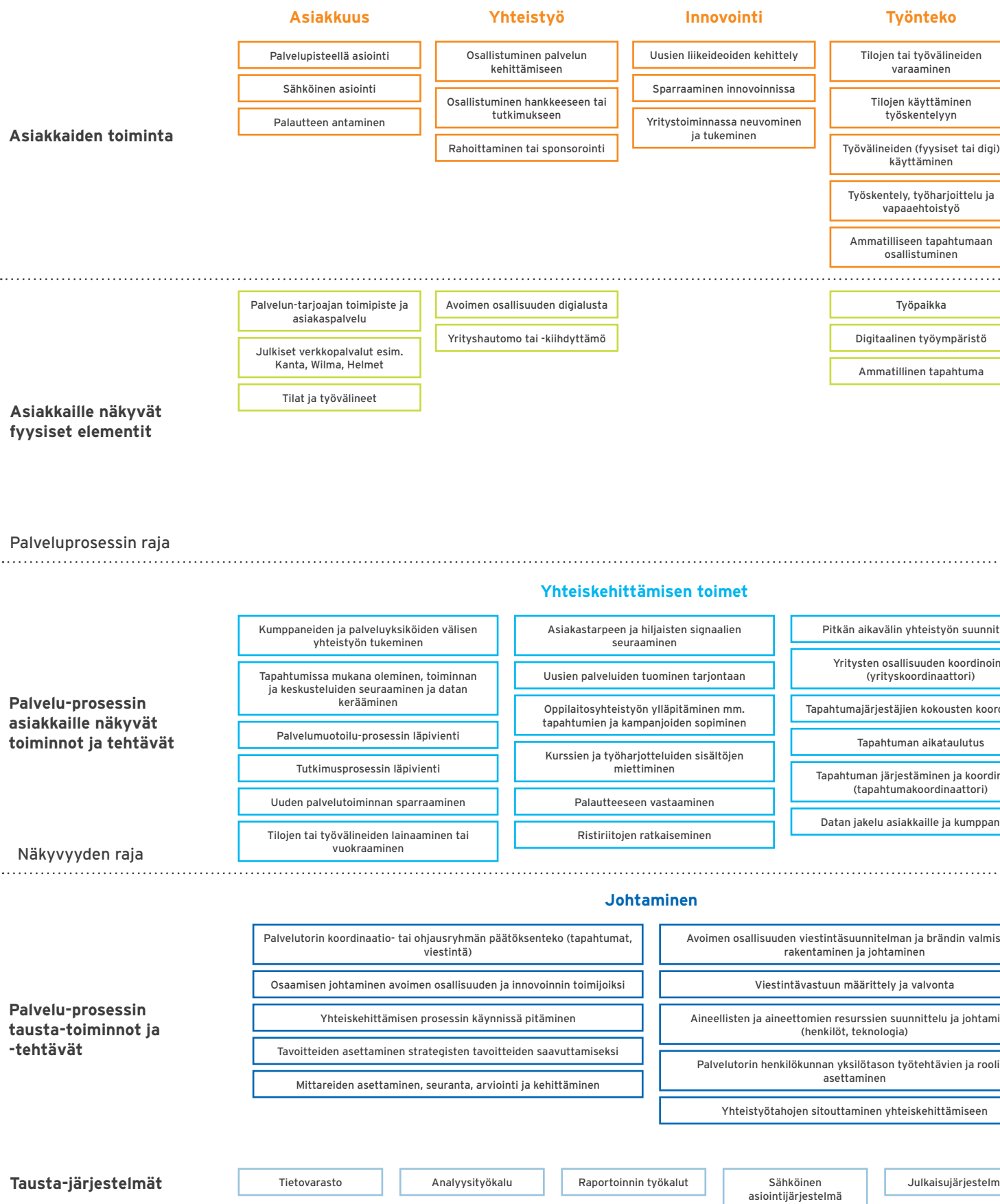
Työelämään liittyvä tekeminen



Työelämään liittyvät muut tarpeet



Liite 4. Palvelusuunnitelma ja resurssit



Data

Media

Koulutus

Vapaa-aika

Apu ja tuki

Datan tuottaminen

Datan käyttäminen

Sosiaalisen median seuraaminen

Ilmoitustaululla (printti tai digi) ilmoittaminen

Sähköisen mainoksen näkeminen

Mainonnan ja lehti-ilmoituksen näkeminen

Koulutuksen pitäminen

Koulutukseen osallistuminen

Opiskelu

Harrastusten järjestäminen

Tilojen käyttäminen harrastuksiin

Harrastuksiin osallistuminen

Vapaa-ajan tapahtumaan osallistuminen

Tuki, apu ja vertaistukitoiminta sekä neuvonta

Ryhmätoiminnan järjestäminen

Ryhmätoimintaan osallistuminen

Lobbaaminen ja edunvalvonta

Vapaaehtoistyön kehittäminen

Data

Digitaalinen ilmoitustaulu tai -järjestelmä

Sosiaalisen median tilit ja mainokset

Verkkolehti tai blogi, jossa tarinoita

Lehti-ilmoitus, printtimainos tai ilmoitustaulu

Kohdennettu sähköposti tai kirjeposti

Palveluntarjoajien verkkosivut

Opiskelupaikka esim. oppilaitos, kirjasto

Harrastustila

Vapaa-ajan tapahtuma

Foorumi

Tapaaminen

Viestinnän toteutus

Opetus ja ohjaaminen

Tuki ja neuvonta

Asiakasryhmittäin kohdennettu sähköpostimainonta

Palautekanavan ylläpito ja vuoropuhelu

Tapahtumaviestintä

Uutisointi ja ilmoitusten laatiminen paikallislehtiin

Verkkomainonta kaupungin palveluissa esim. Helmet

Verkostoituminen kontaktien saamiseksi

Ilmoittaminen kumppaneiden verkkopalveluissa esim. Omalääkäri

Facebook- ja Twitter-tilien päivittäminen ja tiedottaminen tapahtumista

Avoimen osallisuuden verkkosivujen sisällön päivittäminen (mm. sisällön moderointi, blogin koordinointi)

Printtimainonta ja viestintä: suunnittelu, toteuttaminen ja levittäminen

Työpajan vetäminen

Ryhmätoiminnan ohjaaminen

Ohjaajien etsiminen ja löytäminen

Tietojen kerääminen, analysointi ja raportointi koulutuksia varten

Neuvonta ja ohjaaminen

Asiakkaalta asiakkaalle tapahtuva tuki

Tiedottaminen ja ohjaus asiakaspalvelupisteissä esim. Yhteis palvelupiste

Tilojen ja laitteiden ylläpito

Viestintä

Tutkimus ja kehittäminen

Viestinnän sisällön kytkeminen strategiaan

Viestinnällisen ilmeen suunnittelu

Sisäisen tiedottamisen ohjaus ja ylläpito

Ulkaisen tiedottamisen ohjaus ja ylläpito

Ilmoitusten työstäminen

Yhteystieto- ja jakelulistien ylläpito

Kumppaniverkoston haarukointi

Arvioinnin ja tutkimusten tuloksista viestiminen

Sosiaalisen median kanavien seuranta ja siitä syntyvän datan analysointi ja raportointi

Palveluysiköiden sisällöllisten kommenttien kerääminen

Avoimen osallisuuden toimintamallin ja pelisääntöjen kehittäminen ja arviointi

Jaettavan datan suunnittelu asiakkaiden ja kumppaneiden tarpeiden pohjalta

Olemassa olevien tutkimus-prosessien kehittäminen

Osallisuuden ja yhteiskehittämisen menetelmäosaamisen ylläpitäminen ja varmistaminen

Yksiköiden yhteistyön kehittäminen

Yhteistyöpajojen kehittäminen kumppanien kanssa

Yhteiskehittämisen prosessin jatkuva parantaminen

Arviointiprosessin suunnittelu

Arvioinnin fasilitoiminen

Palautejärjestelmä

Avoimen osallisuuden digitalusta

Tapahtumakalenteri

Yritystietopankki (esim. Vainu)

Operatiivinen CRM

MyData

Espoon sisäiset tehtävät

Palveluprosessin asiakkaille näkyvät toiminnot ja tehtävät

Yhteiskehittämisen toimet

Kumppaneiden ja palveluyksiköiden välisen yhteistyön tukeminen	Asiakastarpeen ja hiljaisten signaalien seuraaminen	Pitkän aikavälin yhteistyön suunnittelu
Tapahtumissa mukana oleminen, toiminnan ja keskusteluiden seuraaminen ja datan kerääminen	Uusien palveluiden tuominen tarjontaan	Yritysten osallisuuden koordinointi (yrityskoordinaattori)
Palvelumuotoilu-prosessin läpivienti	Oppilaitosyhteistyön ylläpitäminen mm. tapahtumien ja kampanjoiden sopiminen	Tapahtumajärjestäjien kokousten koordinointi
Tutkimusprosessin läpivienti	Kurssien ja työharjoitteluiden sisältöjen miettiminen	Tapahtuman aikataulutus
Uuden palvelutoiminnan sparraaminen	Palautteeseen vastaaminen	Tapahtuman järjestäminen ja koordinointi (tapahtumakoordinaattori)
Tilojen tai työvälineiden lainaaminen tai vuokraaminen	Ristiriitojen ratkaiseminen	Datan jakelu asiakkaille ja kumppaneille

Näkyvyyden raja

Palveluprosessin taustatoiminnot ja -tehtävät

Johtaminen

Palvelutorin koordinaatio- tai ohjausryhmän päätöksenteko (tapahtumat, viestintä)	Avoimen osallisuuden viestintäsuunnitelman ja brändin valmistelu, rakentaminen ja johtaminen
Osaamisen johtaminen avoimen osallisuuden ja innovoinnin toimijoiksi	Viestintävastuun määrittely ja valvonta
Yhteiskehittämisen prosessin käynnissä pitäminen	Aineellisten ja aineettomien resurssien suunnittelu ja johtaminen (henkilöt, teknologia)
Tavoitteiden asettaminen strategisten tavoitteiden saavuttamiseksi	Palvelutorin henkilökunnan yksilötason työtehtävien ja roolien asettaminen
Mittareiden asettaminen, seuranta, arviointi ja kehittäminen	Yhteistyötahojen sitouttaminen yhteiskehittämiseen

Sitoutuneisuus omassa toiminnassa

- ☒ Päivittäin
☐ Viikoittain
☐ Kuukausittain
- ☐ Kvartaaleittain
☐ Puolivuosittain
☐ Vuosittain

Sitoutuneisuus yhteistyöhön

- ☐ Päivittäin
☒ Viikoittain
☐ Kuukausittain
- ☐ Kvartaaleittain
☐ Puolivuosittain
☐ Vuosittain

Viestinnän toteutus

Asiakasryhmittäin kohdennettu sähköpostimainonta	Ilmoittaminen kumppaneiden verkkopalveluissa esim. Omalääkäri
Palautekanavan ylläpito ja vuoropuhelu	Facebook- ja Twitter-tilien päivittäminen ja tiedottaminen tapahtumista
Tapahtumaviestintä	Avoimen osallisuuden verkkosivujen sisällön päivittäminen (mm. sisällön moderointi, blogin koordinointi)
Uutisointi ja ilmoitusten laatiminen paikallislehtiin	Printtimainonta ja viestintä: suunnittelu, toteuttaminen ja levittäminen
Verkkomainonta kaupungin palveluissa esim. Helmet	
Verkostoituminen kontaktien saamiseksi	

Opetus ja ohjaaminen

Työpajan vetäminen
Ryhmätoiminnan ohjaaminen
Ohjaajien etsiminen ja löytäminen
Tietojen kerääminen, analysointi ja raportointi koulutuksia varten

Tuki ja neuvonta

Neuvonta ja ohjaaminen
Asiakkaalta asiakkaalle tapahtuva tuki
Tiedottaminen ja ohjaus asiakaspalvelupisteissä esim. Yhteispalvelupiste
Tilojen ja laitteiden ylläpito

Viestintä

Viestinnän sisällön kytkeminen strategiaan	Kumppaniverkoston haarukointi
Viestinnällisen ilmeen suunnittelu	Palveluyksiköiden kontaktien kerääminen ja ylläpito
Sisäisen tiedottamisen ohjaus ja ylläpito	Arvioinnin ja tutkimusten tuloksista viestiminen
Ulkaisen tiedottamisen ohjaus ja ylläpito	Sosiaalisen median kanavien seuranta ja siitä syntyvän datan analysointi ja raportointi
Ilmoitusten työstäminen	Palveluyksiköiden sisällöllisten kommenttien kerääminen
Yhteystieto- ja jakelulistien ylläpito	

Tutkimus ja kehittäminen

Avoimen osallisuuden toimintamallin ja pelisääntöjen kehittäminen ja arviointi	Yksiköiden yhteistyön kehittäminen
Jaettavan datan suunnittelu asiakkaiden ja kumppaneiden tarpeiden pohjalta	Yhteistyöpajojen kehittäminen kumppanien kanssa
Olemassa olevien tutkimus-prosessien kehittäminen	Yhteiskehittämisen prosessin jatkuva parantaminen
Osallisuuden ja yhteiskehittämisen menetelmäosaamisen ylläpitäminen ja varmistaminen	Arviointiprosessin suunnittelu
	Arvioinnin fasilitoiminen

Kumppaniyhteistyön tehtävät

Palveluprosessin asiakkaille näkyvät toiminnot ja tehtävät

Yhteiskehittämisen toimet

Kumppaneiden ja palveluyksiköiden välisen yhteistyön tukeminen	Asiakastarpeen ja hiljaisten signaalien seuraaminen	Pitkän aikavälin yhteistyön suunnittelu
Tapahtumissa mukana oleminen, toiminnan ja keskusteluiden seuraaminen ja datan kerääminen	Uusien palveluiden tuominen tarjontaan	Yritysten osallisuuden koordinointi (yrityskoordinaattori)
Palvelumuotoilu-prosessin läpivienti	Oppilaitosyhteistyön ylläpitäminen mm. tapahtumien ja kampanjoiden sopiminen	Tapahtumajärjestäjien kokousten koordinointi
Tutkimusprosessin läpivienti	Kurssien ja työharjoitteluiden sisältöjen miettiminen	Tapahtuman aikataulutus
Uuden palvelutoiminnan sparraaminen	Palautteeseen vastaaminen	Tapahtuman järjestäminen ja koordinointi (tapahtumakoordinaattori)
Tilojen tai työvälineiden lainaaminen tai vuokraaminen	Ristiriitojen ratkaiseminen	Datan jakelu asiakkaille ja kumppaneille

Näkyvyyden raja

Johtaminen

Palveluprosessin taustatoiminnot ja -tehtävät

Palvelutorin koordinaatio- tai ohjausryhmän päätöksenteko (tapahtumat, viestintä)	Avoimen osallisuuden viestintäsuunnitelman ja brändin valmistelu, rakentaminen ja johtaminen
Osaamisen johtaminen avoimen osallisuuden ja innovoinnin toimijoiksi	Viestintävastuun määrittely ja valvonta
Yhteiskehittämisen prosessin käynnissä pitäminen	Aineellisten ja aineettomien resurssien suunnittelu ja johtaminen (henkilöt, teknologia)
Tavoitteiden asettaminen strategisten tavoitteiden saavuttamiseksi	Palvelutorin henkilökunnan yksilötason työtehtävien ja roolien asettaminen
Mittareiden asettaminen, seuranta, arviointi ja kehittäminen	Yhteistyötahojen sitouttaminen yhteiskehittämiseen

Sitoutuneisuus omassa toiminnassa

- ☒ Päivittäin
☐ Viikoittain
☐ Kuukausittain
- ☐ Kvartaaleittain
☐ Puolivuositain
☐ Vuosittain

Sitoutuneisuus yhteistyöhön

- ☐ Päivittäin
☐ Viikoittain
☐ Kuukausittain
- ☐ Kvartaaleittain
☒ Puolivuositain
☐ Vuosittain

Viestinnän toteutus

Asiakasryhmittäin kohdennettu sähköpostimainonta	Ilmoittaminen kumppaneiden verkkopalveluissa esim. Omalääkäri
Palautekanavan ylläpito ja vuoropuhelu	Facebook- ja Twitter-tilien päivittäminen ja tiedottaminen tapahtumista
Tapahtumaviestintä	Avoimen osallisuuden verkkosivujen sisällön päivittäminen (mm. sisällön moderointi, blogin koordinointi)
Uutisointi ja ilmoitusten laatiminen paikallislehtiin	Printtimainonta ja viestintä: suunnittelu, toteuttaminen ja levittäminen
Verkkomainonta kaupungin palveluissa esim. Helmet	
Verkostoituminen kontaktien saamiseksi	

Opetus ja ohjaaminen

Työpajan vetäminen
Ryhmätoiminnan ohjaaminen
Ohjaajien etsiminen ja löytäminen
Tietojen kerääminen, analysointi ja raportointi koulutuksia varten

Tuki ja neuvonta

Neuvonta ja ohjaaminen
Asiakkaalta asiakkaalle tapahtuva tuki
Tiedottaminen ja ohjaus asiakaspalvelupisteissä esim. Yhteispalvelupiste
Tilojen ja laitteiden ylläpito

Viestintä

Viestinnän sisällön kytkeminen strategiaan	Kumppaniverkoston haarukointi
Viestinnällisen ilmeen suunnittelu	Palveluyksiköiden kontaktien kerääminen ja ylläpito
Sisäisen tiedottamisen ohjaus ja ylläpito	Arvioinnin ja tutkimusten tuloksista viestiminen
Ulkaisen tiedottamisen ohjaus ja ylläpito	Sosiaalisen median kanavien seuranta ja siitä syntyvän datan analysointi ja raportointi
Ilmoitusten työstäminen	Palveluyksiköiden sisällöllisten kommenttien kerääminen
Yhteystieto- ja jakelulistien ylläpito	

Tutkimus ja kehittäminen

Avoimen osallisuuden toimintamallin ja pelisääntöjen kehittäminen ja arviointi	Yksiköiden yhteistyön kehittäminen
Jaettavan datan suunnittelu asiakkaiden ja kumppaneiden tarpeiden pohjalta	Yhteistyöpajojen kehittäminen kumppanien kanssa
Olemassa olevien tutkimusprosessien kehittäminen	Yhteiskehittämisen prosessin jatkuva parantaminen
Osallisuuden ja yhteiskehittämisen menetelmäosaamisen ylläpitäminen ja varmistaminen	Arviointiprosessin suunnittelu
	Arvioinnin fasilitoiminen



#MakeWithEspoo-tuoteperhe

Espoossa kokeillen kehitettyjä tuotoksia kehittämisen, johtamisen ja konsultoinnin työkaluiksi City as a Service -tavoitteen mukaisesti.

Kaupunki palveluna

Viitekehykset

kuvaavat kehittämisen taustan ja teoreettisen viitekehyksen

- Ekosysteemien innovaatiojohtamisen viitekehys
- Asiakkuusperustaisen tietojohdamisen viitekehys
- Johtamisen viitearkkitehtuuri

Käsikirjat

tarjoavat malleja ja esimerkkejä kaupunkikehittäjien käyttöön

- Avoimen osallisuuden käsikirja
- Yhteiskehittämisen käsikirja
- Asiakkuustiedon tuottamisen ja hyödyntämisen käsikirja
- Kyvykkyyksien johtamisen käsikirja
- Monikanavaisen asiointipalvelun käsikirja
- Sähköisen asiointin asiakastuen käsikirja
- Kuntakanvas

Sovellus-esimerkit

esittelevät konkreettisia toteutuksia Espoosta

- Ison Omenan palvelutori innovaatio-alustana
- Innovaatioiden showroom
- Datan tietosuoja ja tietoturvallinen avaaminen
- KYKY - koulujen ja yritysten kiihdytetty yhteiskehittäminen
- KIPINÄ Toimintojen ja tietojärjestelmien kytkentäkartta



6Aika



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Uudenmaan liitto
Nylands förbund

ISBN 978-951-857-796-9 (nid.)
ISBN 978-951-857-797-6 (PDF)