

KÄYTTÄJÄLÄHTÖISTEN JULKISTEN PALVELUJEN KEHITTÄMINEN

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU

Matkailun ala

Palvelujen tuottaminen ja johtaminen

Kokous- ja kongressipalvelut

Opinnäytetyö

31.12.2010

Sarika Koponen

Lahden ammattikorkeakoulu

Palvelujen tuottaminen ja johtaminen

Koponen, Sarika:

Käyttäjälähtöisten julkisten palveluiden
kehittäminen

Kokous- ja kongressipalveluiden opinnäytetyö, 64 sivua, 8 liitesivua

Syksy/2010

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää, miten valtio ja kunnat ovat pyrkineet kehittämään julkisia palveluja erityisesti käyttäjälähtöisyyden ja laadun näkökulmasta ja kuinka kehitystyötä pyritään jatkamaan tulevaisuudessa muun muassa palvelumuotoilua hyväksikäyttäen.

Työni koostuu tietopohjan lisäksi tekemästani laadullisesta haastattelututkimuksesta, jonka tuloksien pohjalta luon vision siitä, miltä tulevaisuuden julkinen palvelu voisi näyttää. Lisäksi tulen hyödyntämään omaa havainnointiani sekä kokemuksiani kahdesta eri palvelumuotoiluprojektista, joihin olen osallistunut (DIT ja ServiceD).

Vaikka julkisia palveluja on kehitetty paljon lainsäädännön, poliittisten strategioiden ja laatuprojektien avulla, kehitystyö on yhä kesken. Siksi yhä useampi kaupunki ja kunta on innokas osallistumaan ja kehittämään palveluitaan erityisesti palvelumuotoilun avulla. Palvelumuotoilu on kustannustehokas keino palveluiden kehittämisessä, sillä se ei vaadi välttämättä suuria investointeja.

Palveluiden kehittämisessä tärkeintä on kuitenkin palveluiden käyttäjien mielipiteiden kuuleminen ja heidän osallistamisensa palveluiden kehittämiseen. Haastattelututkimukseni tulokset kertovat, ettei muutoksien tarvitse olla välttämättä kovin suuria ja mullistavia. Lisäksi hyvään palveluun liittyy olennaisesti jatkossakin hyvän palveluasenteen omaava henkilökunta.

Avaimena julkisten palvelujen kehittämiseen näkisin ennen kaikkea käyttäjälähtöisyyden korostamisen sekä käyttäjien osallistamisen palveluiden kehittämiseen. Tarvitaan vain uusia ja monipuolisia tapoja saada tietoa ja innovatiivisuutta sekä ideointikykyä, joilla itse uudet ja kehitetyt palvelukonseptit saadaan näkyviksi.

Avainsanat: Julkinen palvelu, käyttäjälähtöisyys, palvelumuotoilu, innovatiivisuus

Lahti University of Applied Sciences

Degree Programme in producing and managing services

Koponen, Sarika:

Developing user-oriented public services

Bachelor's Thesis in Meetings and Events

64 pages, 8 appendices

Autumn/2010

ABSTRACT

The aim of this study was to examine how the state and municipalities have tried to improve public services, with consideration for the user and service quality; and how this development will be continued in the future, for example, by getting the most from service design.

I have used in this study not only the knowledge found in books or articles written about this field, but also using the knowledge gained from an interview-survey I made and from my own observations and experience gained from two different service design projects which I participated in. (DIT and ServiceD). Using all this background information, I will present some visions of public services in the future.

Although the public services have developed a lot through legislation, political strategies and quality projects, the need for further improvement still exists. That makes municipalities more eager to take part in different kinds of development projects, especially making use of service design. One of the most popular methods is service design, because it doesn't necessarily require large investments.

The most important issue in developing services is the customer view and trying to include them in the service development phase. As a result of my interview survey, I found that the changes don't have to be large or revolutionary but the service attitude of the staff is still the main factor concerning public services.

As a key to developing public services, I emphasize the value of the user. That is possible by taking the user along in the development process and listening to his/her opinion. Developing services requires new and multifaceted ways to collect information. It needs also lots of innovation and creativity to make new or developed services visible.

Key words: Public services, user-oriented services, service design, innovation

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	7
2 HAASTEENA LAADUKAS JA MUUNTAUTUMISKYKYINEN JULK- INEN PALVELU.....	9
2.1 Palvelu ja sen erityispiirteet.....	9
2.1.1 Palvelukonsepti ja palvelupaketti.....	11
2.1.2 Palvelujen laadun arviointi.....	12
2.2 Julkiset palvelut.....	13
2.2.1 Julkiset palvelut ja tuottavuus.....	13
2.2.2 Julkisten palveluiden laatu ja sen kehittäminen.....	14
2.2.3 Julkiset palvelut muutospainessa.....	19
3 VALOKEILASSA ASIAKAS.....	21
3.1 Asiakkaiden segmentointi.....	22
3.2 Asiakaslähtöisyys vai käyttäjälähtöisyys.....	23
3.3 Osallistuva asiakas.....	25
4 INNOVATIIVISUUS JA KÄYTTÄJÄLÄHTÖISYYS JULKISTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMISESSÄ.....	27
4.1 Innovatiivisuus ja käyttäjälähtöisyys julkisissa palveluissa.....	27
4.2 Palveluiden kehittäminen.....	29
4.2.1 Palvelumuotoilu palvelujen kehittämisessä.....	30
4.2.2 Kyselyiden ja haastatteluiden viidakossa.....	34
4.3 Palvelukokonaisuuksien mallintaminen erilaisilla menetelmillä.....	35
4.3.1 Palvelupolku.....	36
4.3.2 Palvelutuokiot.....	37
4.3.3 Palvelun kontaktipisteet.....	38
4.3.4 Blueprinting.....	39
5 VISIOITA TULEVAISUUDEN PALVELUISTA.....	41
5.1 Palveluiden käyttäjälähtöinen kehittäminen Lahdessa.....	41
5.1.1 Tapaustutkimus palvelujen kehittämisessä.....	42
5.1.2 Haastatteluaineiston keruu ja havainnointi.....	44
5.2 Haastattelututkimuksen sisältö.....	47
5.3 Haastattelututkimuksen keskeisimmät tulokset.....	48

5.3.1 Asiakas palvelujen kehittämisen pääosassa.....	49
5.3.2 Visioita julkisista palveluista.....	51
5.4 Ehdotuksia uusiksi käyttäjälähtöisiksi palveluiksi.....	54
5.4.1 Käyttäjälähtöinen uimahalli.....	54
5.4.2 Käyttäjälähtöinen kirjasto.....	57
6 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	61
LÄHTEET	64
LIITTEET	69

1 JOHDANTO

Julkiset palvelut nähdään usein harmaina ja pelkistettyinä. Palvelu tarjotaan tiskin tai pöydän takaa, ja asiakas kulkee liukuhihnalla passiivisena eteenpäin. Tämä ei kuitenkaan välttämättä ole enää nykypäivää julkisissa palveluissa, sillä julkisten palvelujen kehittämiseen on pyritty panostamaan jo vuosikausien ajan.

Julkisten palveluiden kehittäminen on valtion ja kuntien vastuulla. Erilaisin poliittisin ja strategisin keinoin on pyritty tuottamaan entistä laadukkaampaa palvelua huomioiden asiakas- ja käyttäjälähtöisyys. Muihin palvelusektoreihin nähden julkinen palvelu on ollut laatuajattelun sovelluskohteista yksi niitä myöhäisimpiä. (Oulasvirta 2007.)

Vaikka asiakaslähtöisyys on ollut myös julkisten palveluiden tavoitteena, asiakkaiden ja käyttäjien osallistumiseen palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen sekä arviointiin ei ole panostettu vielä kukaan tarpeeksi. Muuttuva yhteiskunta ja entistä vaativammat asiakkaat, tulevat edellyttämään asiakkaiden huomioimista yhä monipuolisemmin koko palveluprosessin suunnittelussa ja toteutuksessa. (VM 2009.)

Jotta pystyisimme tuottamaan yhä käyttäjä- ja asiakaslähtöisempiä palveluja, tarvitsemme myös tietoa tulevaisuudesta sekä uusia innovaatioita palveluiden suunnitteluun. On hämmästyttävää huomata, että ennalta ”harmaa” julkinen sektori panostaa toden teolla innovaatioiden hyödyntämiseen. Samalla kansallinen kilpailukykyämme kasvaa, ja asiakkaiden tarpeita vastaavat tuotteet ja palvelut kehittyvät yhteistyössä käyttäjien ja kehittäjien kanssa.

Palvelumuotoilua käytetään yhtenä julkisenkin sektorin palveluiden kehittämisen työkaluna. Sen avulla pyritään muotoilun keinoin huomioimaan palvelun kontaktipisteet, palvelutuokiot ja palvelupolut kokonaisuudessaan. Toisin sanoen huomioidaan kaikki se, mitä asiakas palvelukokemuksensa aikana aistii ja kokee. Kyse on esimerkiksi väreistä, tuoksuista, asiakaspalvelutilanteesta, esineistä,

tiedonhankinnasta ja fyysisistä tiloista. Tätä kokonaisuutta palvelumuotoilulla pyritään monipuolistamaan huomioiden erityisesti asiakaslähtöisyys.

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää, kuinka julkisia palveluja pyritään tällä hetkellä kehittämään, sekä luoda tekemäni haastattelututkimuksen että omien havainnointieni pohjalta konkreettisia ideoita julkisten palveluiden käyttäjälähtöiseen kehittämiseen. Valitsin kehitettäväksi palveluiksi kirjaston ja uimahallin, koska ne nousivat haastattelututkimuksessani käytetyimmiksi julkisiksi palveluiksi. Haastateltujen kokemusten ja tulevaisuuden palveluideoiden pohjalta tulen kuvaamaan, miltä tulevaisuuden kirjasto ja uimahalli voisivat näyttää ja tuntua.

Lisäksi tulen hyödyntämään uusien palveluiden visioinnissa omia kokemuksiani ServiceD-palvelumuotoiluprojektista, johon osallistun samanaikaisesti opinnäytetyötä tehdessäni, sekä DIT-projektista, johon osallistuin aiemmin (liitteet 1 ja 2). ServiceD- projektin tarkoituksena on konseptoida Lahden kaupungille uusia tai kehitettyjä julkisia palveluja. Opinnäytetyöni on laadullinen tapaustutkimus, jossa menetelminä ovat haastattelut ja havainnoinnit.

2 HAASTEENA LAADUKAS JA MUUNTAUTUMISKYKYINEN JULKINEN PALVELU

Julkiset palvelut ovat opinnäytetyöni pääosassa, samoin kuin niiden tuottamiseen ja kehittämiseen liittyvät kysymykset. Näin siksi, että olen työskennellyt usean vuoden ajan yksityisellä palvelusektorilla ja halusin nähdä, millä tavoin julkinen palvelu eroaisi siitä erityisesti kehittämisen näkökulmasta. Lisäksi olen mukana servicedesign - projektissa(ServiceD), jossa keskitymme julkisten palvelujen kehittämiseen Lahdessa (ks. luku 5.1).

Aluksi on syytä tarkastella itse palvelua laajemmassa näkökulmassa sekä kartoittaa niitä lähtökohtia, joista julkisien palvelujen kehittämistä on alettu työstää.

2.1 Palvelu ja sen erityispiirteet

Palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuinasiakkaan ongelmiin ja toimitetaan yleensä, muttei välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja/ tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/ tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa. (Grönroos 2009, 77.)

Palveluun sisältyy useimmiten jonkinasteista vuorovaikutusta, vaikkei asiakas olisikaan aina henkilökohtaisesti vuorovaikutuksessa palveluyrityksen kanssa. Vuorovaikutus voi syntyä esimerkiksi järjestelmien tai infrastruktuurin kautta. Esimerkiksi internetin välityksellä voidaan nykyään tehdä mitä erilaisimpia hakemuksia tai tilauksia. Itse olen muun muassa varannut internetistä keilaratoja, ravintolasta pöydän sekä erilaisia teatteri- ja jääkiekkolippuja. Vaikka itse tilaamistapahtuma tehdään järjestelmän avulla, liput myy usein konkreettinen henkilö palvelutiskillä tai varauksesta vahvistuksen lähettää esimerkiksi

ravintolapäällikkö. Näin on voitu yhdistää palveluun sekä omaehtoista toimintaa järjestelmien käyttäjänä että perinteistä henkilökohtaista vuorovaikutusta, asiakaspalvelua.

Palveluille onkin olemassa kolme tyypillistä peruspiirrettä:

- Palvelut tuotetaan ja kulutetaan jossain määrin samanaikaisesti
 - Palvelut ovat prosesseja tai toimintasarjoja
 - Asiakas osallistuu palveluntuottamiseen käyttäessään palvelua.
- (Grönroos 2009, 79.)

Palvelut ovat siis prosessiluontoisia. Ne koostuvat prosesseista, joissa käytetään erilaisia resursseja, kuten ihmisiä, tietoa, järjestelmiä ja infrastruktuuria, usein suorassa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, jotta asiakkaan ongelmaan löydetään ratkaisu. Prosessilla tarkoitetaan tässä palvelukokonaisuutta, joka alkaa tiedon hakemisesta ja palvelun varaamisesta/käyttämisestä aina siihen asti, kun asiakas on käyttänyt palvelua ja poistunut palvelutilanteesta. (Grönroos 2009, 79.)

Palvelujen tuottamisen ja kuluttamisen samanaikaisuus aiheuttaa myös haasteita niiden laadunvalvonnalle ja markkinoinnille. Palvelujen laatua arvioidessaan asiakas kiinnittää huomiota sekä toiminnalliseen että tekniseen laatuun. Tärkeitä ulottuvuuksia ovat mm. luotettavuus, reagointialttius, pätevyys, saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä, uskottavuus, turvallisuus, asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen sekä itse palveluympäristö. Koska palvelujen laatu koostuu yksilöllisistä kokemuksista, emme voi ennalta luoda laatua, jota voitaisiin valvoa vaan voimme hyödyntää erilaisia mittareita, esimerkiksi SERQUAL:ia (ks. luku 2.1.3), joissa asiakkaan odotuksia verrataan kokemuksiin ja saadaan käsitys siitä mitä palvelun laatu asiakkaan mielestä on. (Grönroos 2009, 79–80; Ylikoski 1997, 90–92.)

2.1.1 Palvelukonsepti ja palvelupaketti

Palvelukonseptista voidaan käyttää myös sanaa palveluajatus. Palveluajatus määrittelee, mitä ydinpalvelua, mahdollistavia palveluja ja tukipalveluja käytetään, kuinka peruspaketti asetetaan asiakkaan saataville, kuinka vuorovaikutustilanteita kehitetään ja kuinka asiakkaita tulee valmentaa prosessiin osallistumiseen.

Palveluajatus on konkreettinen ohjenuora palveluntarjonnan kehittämisessä. Se on tapa ilmaista, miten organisaatio aikoo ratkaista tiettyntyyppisiä ongelmia. Se sisältää tiedon siitä, mitä yritys aikoo tehdä tietyille asiakassegmentille, kuinka se aikoo sen tehdä ja millä resursseilla. Palveluajatuksen tulee olla myös mahdollisimman konkreettinen ja ymmärrettävissä oleva. Kun tiedetään yrityksen toiminta-ajatus, eli millä markkinoilla yritys toimii ja minkälaisia ongelmia se ratkoo, voi palveluajatuksia olla useita, kunhan ne ovat sopuosinnussa alkuperäisen toiminta-ajatuksen kanssa. (Grönroos, 2009, 266.)

Palveluyritykset markkinoivat palvelujaan usein palvelupaketteina, joissa palvelu koostuu ns. ydinpalvelusta sekä liitännäispalveluista. Ydinpalvelulla tarkoitetaan palvelun ydintä, johon palvelu perustuu. Esimerkiksi hotellissa ydinpalveluna on majoitus. Liitännäispalvelut ovat usein vapaaehtoisia, mutta kuuluvat harmonisesti palvelukokonaisuuteen. Mahdollistavia liitännäispalveluja voivat olla esimerkiksi varausjärjestelmät, ja tukipalveluina toimivat kaikki ydinpalvelua tukevat palvelut, kuten hotellissa majoitus, siivous, internetyhteys jne. Asiakkaan kokema arvo koostuu palvelupaketin kokonaisuudesta, joka sisältää paljon enemmän kuin mitä palvelutuotteen kuvaus pitää sisällään. (Grönroos 2009, 230; Lämsä & Uusitalo 2005, 102.)

Yksityinen palvelusektori pyrkii nykyisin entistä enemmän tarjoamaan monipuolisia kokonaispalveluratkaisuja asiakkailleen. Varsinkin yritysasiakkaille

pyritään tarjoamaan kokonaisvaltaista ratkaisua, koska eri palvelut tukevat näin paremmin toisiaan. Esimerkiksi siivous, kiinteistönhoito ja toimitilapalvelut voidaan ottaa samasta yrityksestä. Hyötynä tässä on se, että kukin osa-alue tukee toisiaan ja tieto kulkee yrityksen sisällä nopeasti. Lisäksi palveluiden keskittäminen tuo usein säästöä, kun ei jouduta esimerkiksi investoimaan vain tiettyyn palveluun, vaan voidaan hyödyntää sekä henkilöstöä että erilaisia työvälineitä useampaan eri osa-alueeseen.

2.1.2 Palvelujen laadun arviointi

Itse laatua voidaan määritellä hyvin eri tavoin. Yleisesti laadulla tarkoitetaan palvelun tai tuotteen kaikkia niitä piirteitä ja ominaisuuksia, joilla tuote tai palvelu täyttää sille asetetut tarpeet. Palvelujen laadun mittaamiseen voidaan käyttää esimerkiksi attribuuttipohjaista tai kvalitatiivista tutkimusta. Attribuuttipohjainen tutkimus perustuu palvelujen ominaisuuksien mittaamiseen määrittelemällä joukko sitä kuvaavia attribuutteja. Esimerkkinä SERVQUAL-menetelmän viisi osa-aluetta:

1. konkreettinen ympäristö
2. luotettavuus
3. reagointialttius
4. vakuuttavuus
5. empatia

Näitä osa-alueita kuvataan 22 attribuutilla (esimerkiksi: helposti lähestyttävä, korkealaatuinen, tehokas, luotettava), ja vastaajia pyydetään ilmoittamaan mitä he odottavat palvelulta ja millaisiksi he kokivat sen. (Grönroos 2009, 113–116.)

Kvalitatiivinen tutkimus sen sijaan perustuu kriittisen tapahtuman menetelmään, jossa vastaajia pyydetään miettimään tilanteita, jossa palvelu tai palveluprosessin osa sen lopputulos mukaan lukien poikkesi tavanomaisesta joko positiivisesti tai

negatiivisesti. Kuvaaminen tapahtuu seikkaperäisesti, ja lopuksi tutkija analysoi kuvauksia ja niiden syitä selvittääkseen, millaisia laatuongelmia tai laatukokemuksia syntyy. (Grönroos 2009, 120.)

2.2 Julkiset palvelut

Julkiset palvelut ovat valtion ja kuntien suurimmaksi osaksi verovarjoilla tuotettuja palveluita asukkailleen tai kansalaisilleen. Näitä ovat esimerkiksi terveyspalvelut, koulut, poliisi, teiden hoito, päivähoito, vanhuspalvelut sekä virasto- ja kirjastopalvelut. Varsinkin hyvinvointivaltiossa julkisilla palveluilla on pyritty lisäämään ja ylläpitämään yleistä hyvinvointia. Julkinen sektori ylläpitää itse palveluja, mutta myös kilpailuttaa ja ulkoistaa niitä, nykyisin entistä enemmän. (JHL 2010.)

Yksityisiä julkisia palveluja ovat kaikki palvelut, jotka tuotetaan verovaroin, mutta yksityisen yrityksen toimesta, esimerkiksi yksityinen päiväkotitai vanhusten palvelutalo. Käytössä saattavat olla myös palvelusetelit, joiden avulla kukin voi itse päättää, mistä palvelun ostaa. (JHL 2010.)

Julkiset palvelut eivät tavoittele voittoa vaan antavat mahdollisuuden kaikille saada näitä ns. peruspalveluja, mutta kuten yksityiselläkin palvelusektorilla myös julkisten palveluiden tehokkuuteen ja tuottavuuteen on alettu kiinnittää huomiota, jotta julkista taloutta saataisiin kohotettua. (Hautakangas & Heikkinen 2008.)

2.2.1 Julkiset palvelut ja tuottavuus

Myös julkisella sektorilla puhutaan työn tuottavuudesta ja kokonaistuottavuudesta. Niitä mitataan kuitenkin eri tavalla kuin yksityisellä sektorilla. Itse julkisen sektorin panoksia eli kustannuksia on melko helppo mitata, sen sijaan ongelma liittyy tuotokseen, jota ei voi mitata rahalla, koska palvelut ovat ilmaisia tai maksuilla katetaan vain osa kustannuksista. (Savela 2010.)

Nykyisin monien julkisten palveluiden, kuten koulutus-, terveys- ja sosiaalipalveluiden tuotosta mitataan suoritteilla, joita ovat esimerkiksi hoitopäivät, hoitokaksot, terveyskeskuskäynnit ja oppilaiden määrä. Tuottavuus kasvaa, jos päiväkotien tai koulujen normeja puretaan ja ryhmäkokoja suurennetaan, mutta jokainen ymmärtää, että sillä on vaikutuksensa myös palvelun laatuun. (Savela 2010.)

Tuottavuus pienenee esimerkiksi silloin, kun vanhustenhoitoon lisätään hoitajia, mikä näkyy asiakkaiden ja työntekijöiden hyvinvoinnin lisääntymisenä. Tästä näkökulmasta voitaisiin ajatella, että julkisen sektorin tuottavuuden huononeminen olisi palvelujen käyttäjän kannalta hyvä asia. Käytännössä tuottavuuden lisääminen on kuitenkin usein henkilöstömäärän pienentämistä tai sen kasvun hillitsemistä. (Savela 2010.)

Väestön ikääntymisen myötä työssä olevan väestön määrä pienenee. Tämä aiheuttaa haasteita erityisesti julkisille palveluille, sillä niiden kannattavuus ei nykyisellään tule riittämään, jotta palvelut voitaisiin taata jokaiselle tai niiden määrää ja laatua voitaisiin entisestään kehittää. Meidän tuleekin miettiä, missä palvelujen taso halutaan pitää. Nykyisellään sen taso tulee heikkenemään palkkojen noustessa suhteessa muuhun kulutukseen. Mikäli haluamme kohottaa palvelujen tasoa, julkisen talouden kantokyky ei tule sitä kestäämään, vaan vaaditaan verotuksen kiristämistä tai velkaantumista. Verotuksen kiristäminen olisi työssäkäyvälle väestölle liian raskasta. Ratkaisuina voisi sen sijaan olla julkisten palveluiden tuottavuuden kohottaminen, työperäisen maahanmuuton lisääminen ja työurien pidentäminen. (Kostiainen 2009.)

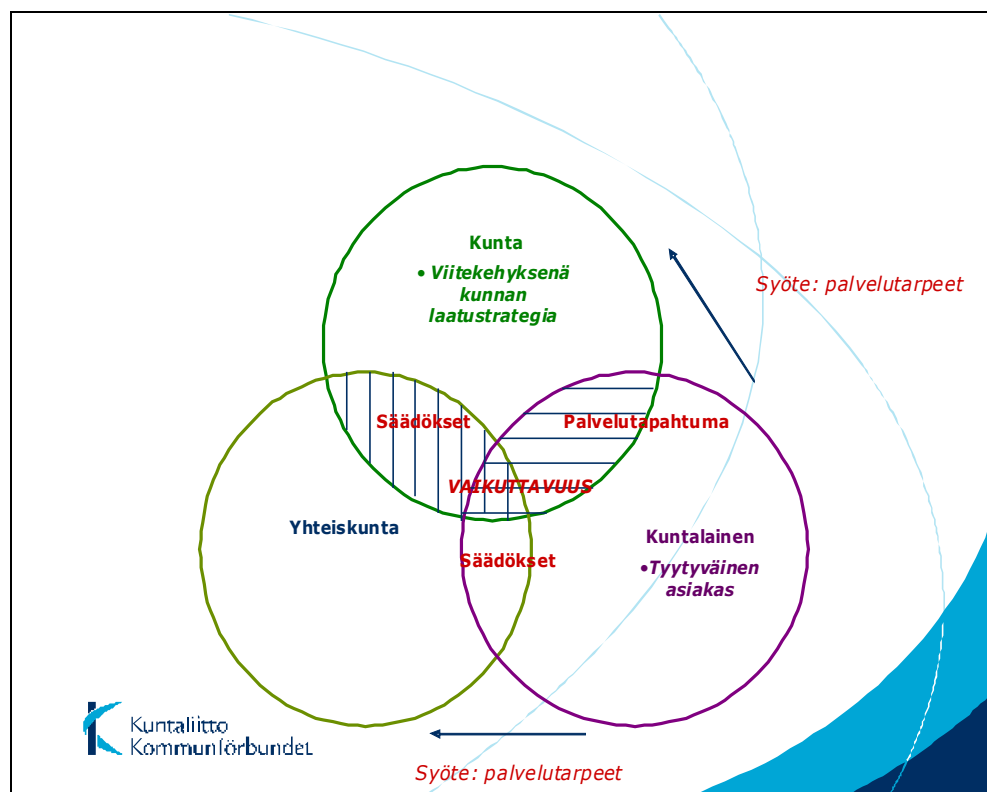
2.2.2 Julkisten palveluiden laatu ja sen kehittäminen

Laatuajattelu on peräisin 1950-luvun Japanista, yksityiseltä sektorilta, jossa sitä on sovellettu ensimmäisenä teollisuudessa. Myöhemmin laatuajattelu on levinnyt muillekin toimialoille, ja sen sisältö on muuttunut ja kehittynyt toimialakohtaisesti. Yksinkertaistettuna laatuajattelu kostuu laajasta joukosta

näkökulmia, malleja, ohjelmia ja suosituksia, jotka viittaavat sekä teoriaan että käytäntöön, ajatteluun ja toimintaan. (Allianssi 2010; Oulasvirta 2007, 14.)

Laadukkaat ja taloudellisesti tuotetut julkiset palvelut ovat kansalaisten hyvinvoinnin perustana, ja vastuu niistä kuuluu valtiolle ja kunnille. Julkinen hallinto on ollut laatuajattelun sovelluskohteista myöhäisimpiä, sillä siihen liittyy yksityiseen sektoriin verrattuna monia erityispiirteitä, kuten säädösidonnaisuus, palvelujen asiakkaiden moniulotteinen ja usein yhteisöllinen luonne sekä toiminnan poliittinen ohjaaminen ja hallinnon moniportaisuus. (Allianssi 2010; Oulasvirta 2007, 14.)

Nykyisin on yhä enemmän pyritty huomioimaan palvelun käyttäjien ja veronmaksajien näkökulmaa myös julkisia palveluja kehitettäessä ja järjestettäessä. Näitä näkökulmia ja mielipiteitä on koottu mm. erilaisten tutkimusten ja kyselyjen avulla, esimerkiksi KuntaSuomi 2004 (Liite 3). (Kangasharju 2008, 2.)



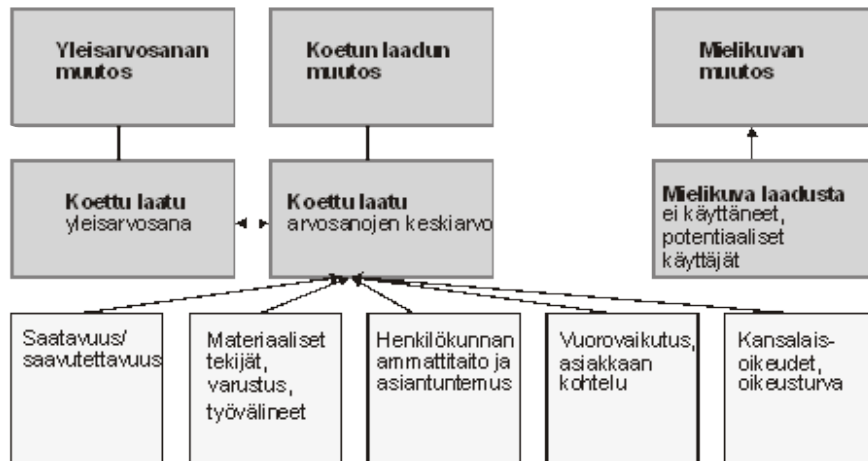
Kuvio 1. Julkisten palveluiden laatu (Suomen kuntaliitto 2008).

Yllä oleva kuvio kuvaa julkisten palvelujen laadun muodostumista yhteiskunnan, kunnan ja asiakkaan näkökulmasta. Yhteiskunnan ja kunnan osalta palveluille on luotu laatua koskevat säädökset ja strategiat, jotka asiakas palvelutilanteessa kohtaa. Kokonaisvaikutus koostuu näin ollen annetuista viitekehyksistä sekä asiakkaan kokemasta palvelusta.

Kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet palveluiden kehittämiseen on itse asiassa turvattu jo lainsäädännössämme (liite 4), sillä perustuslakiin ja kuntalakiin on koottu kuntalaisten päätöksentekoon osallistumisesta yleisiä säännöksiä. Näiden ennakkotietojen pohjalta on luotu esimerkiksi julkisten palvelujen laatustrategia tukemaan tulevia päätöksiä ja kehittämään julkisia palveluja. (Kohonen, Tiala 2002, 5, Suomen perustuslaki 1999, Kuntalaki 1995.)

Julkisten organisaatioiden tuottamien palvelujen laatua arvioitaessa tulee aluksi selvittää, mihin arviointi kohdistuu. Onko kyse koko organisaation toiminnan arvioimista esimerkiksi laatustandardien tai ISO-standardien avulla. Tällöin arvioidaan organisaation edellytyksiä tuottaa laadukkaita tuotteita tai palveluja. Laadun arvioinnilla voidaan myös tarkoittaa erilaisten projektien ja kehityshankkeiden arviointia. Yleensä kuitenkin arvioitavana ovat yksittäiset tuotteet tai palvelut. (Oulasvirta 2007, 19.)

Valtiovarainministeriö käynnisti vuonna 2001 julkisten palvelujen laatubarometrin kehittämistyön, johon osallistuivat Kuluttajatutkimuskeskus ja Tilastokeskus. He toteuttivat esitutkimuksen, jossa tarkasteltiin palvelujen laatuun liittyvää käsitteistöä sekä kehitettiin mittaamiseen liittyvää metodologiaa. (Kytö 2005.)



Kuvio 2. Julkisten palvelujen laadun ja sen muutoksen mittaaminen.

Julkisten palvelujen laatuksiterien valitsemiseksi koottiin aikaisempien tutkimusten, asiakaskyselyjen ja muun kirjallisuuden pohjalta kymmeniä erilaisia kohdepalveluja kuvaavia laatuominaisuuksia, joista päädyttiin lopulta viiteen tiivistettyyn pääkriteeriin. Ne kuvaavat selvästi toisistaan poikkeavia palvelujen laatuominaisuuksia, ja ne edellyttävät palvelun tuottajilta erityyppistä panostusta. Näitä ominaisuuksia voidaan mielestäni soveltaa hyvin myös yksityisellä sektorilla (kuvio 2). (Kytö 2005.)

Kohdepalveluja kuvaavissa indikaattoreissa toistuvat palvelun luonteen mukaan painottuen seuraavat pääkriteerit: saavutettavuus, aineelliset tekijät, ammattitaito ja tehtävän suoritus, vuorovaikutus asiakkaan kanssa ja palvelun tuottamiseen oleellisesti liittyvät lisätekiöt (Kytö 2005).

Laatubarometri valmistui loppuvuodesta 2002. Taloustutkimus käynnisti heti seuraavana vuonna siihen pohjautuvan jatkotutkimuksen, ja itse tuloksia voitiin tarkastella vuonna 2004 valmistuneessa kuluttajatutkimuskeskuksen tutkimuksessa - Luulo ei ole tiedon väärsti, muutokset kuluttajien antamissa julkisten palvelujen laatuarvioissa vuosina 2002–2003. Tutkimuksen

keskeisinä tuloksina olivat palvelujen tuottajien ammattitaidon koheneminen (vaikka toiminnan ulkoinen toimintaedellytysten laatu heikkeni) sekä kaupunkien palveluiden parempi taso verrattuna maaseutukuntiin, vaikka palveluiden laatu kaupungeissa olikin yleisesti hieman heikentynyt. (Kytö 2005.)

Suomen kuntaliitto julkaisi vuonna 1998 julkisten palvelujen laatustrategian. Laatustrategia kehitettiin projektina, johon osallistui joukko kuntien, valtion, elinkeinoelämän, tiedeyhteisöjen sekä ammatti- ja kansalaisjärjestöjen edustajia. Vaikka projektista on kulunut jo 12 vuotta, se osoittaa, että palvelujen laadun kehittäminen ja parantaminen on koettu tärkeäksi myös julkisissa palveluissa ja kehittämistyötä on tehty jo pitkään. Lisäksi kyseinen projekti ja sen tulokset toimivat yhä pohjana julkisten palvelujen laadun parantamisessa. Lähtökohtana strategialle olivat mm. asiakaslähtöisyys, henkilöstön hyvinvointi, kuntien ja valtion välinen yhteistyö ja laatupolitiikka sekä laadun arviointimenetelmien kehittäminen. (Suomen kuntaliitto 1998, 3.)

Julkisten palvelujen laatustrategian tuloksena saatiin suosituksia esimerkiksi asiakaslähtöisyydestä julkisten palvelujen laadun perustana, asiakkaiden tarpeiden selvittämisestä, palveluprosessien näkyvyydestä, henkilöstön hyvinvoinnista, ostopalvelujen laadusta ja niiden laatutavoitteista, palveluiden arvioinnista sekä palveluiden kehittämiseen tulemisesta tulevaisuudessa. (Suomen kuntaliitto, 1998, 14–15.)

Laatustrategian perusosat ovat yhä olennaisia, asiakaslähtöisyys on yhä tänä päivänä yksi tärkeimmistä laadukkaan palvelun kulmakivistä. Palveluprosessien tulee olla näkyviä, ja niitä tulee voida muunnella ja kehittää muuttuvan yhteiskunnan tarpeita vastaaviksi. Henkilöstön hyvinvointi on myös entistä tärkeämpää, sillä henkilöstö on palveluiden tuottamisessa ensiarvoisen tärkeässä roolissa.

Julkisten palvelujen laatuprojekteja tuotetaan nykyään yhä enemmän. Muutospainetta aiheuttaa väestörakenteen muutos, teknologian kehittyminen ja palveluihin kohdistuneiden vaatimusten lisääntyminen. Tavoitteet ovat kuitenkin lähes ennallaan verrattuna vuoden 1998 laatustrategiaan. Uusina osa-alueina nykyisiin laatuhankeisiin ovat ilmestyneet tehokkuus ja tuottavuus. Verorahojen tehokas käyttö nähdään näin ollen myös kuntalaisten/asiakkaiden etuna. (Kangasharju 2008, 3.)

2.2.3 Julkiset palvelut muutospaineessa

Kuntien palvelutuotannon muutostarve on jatkuvaa. Keskeisenä teemana on edelleenkin asiakaslähtöisyys, mutta pysyviä muutoksia tulevaisuudessa tulee aiheuttamaan väestön ikääntyminen ja sen myötä vanhus- ja terveyspalvelujen tarpeen kasvu, kilpailu osaavasta työvoimasta, alueiden erilaistuminen, kansainvälistyminen ja kustannusten nousu. Samanaikaisesti suuri osa kuntien omasta henkilökunnasta on siirtymässä eläkkeelle, mikä aiheuttaa voimakkaan rekryointitarpeen. Osaavista kunta-alan ammattilaisista tulee jatkossa olemaan pula. (Kauppinen 2005, 7; Valtiovarainministeriö 2009, 11.)

Eduskunta hyväksyi alkuvuodesta 2007 lain kunta ja palvelurakenneuudistuksesta. Lain mukaan esimerkiksi palvelujen saatavuus, laatu ja rahoitus tulisi turvata maan kaikissa osissa. Sitovat päätökset vaatimusten toteuttamiseksi tuli esittää maaliskuussa 2009. (Laki kunta- ja palvelurakenneuudistuksesta 2007; VM 2009, 11.)

Julkisrahoitteiset palvelut on kyettävä jatkossa järjestämään ja tuottamaan ottaen huomioon heikentynyt talouskasvu ja verokehitys. Lisähaasteen tuovat kuntalaisten entistä kovemmat odotukset ja tarpeet palveluja kohtaan. Kunnissa tarvitaankin muutosjohtajuutta ja rohkeutta uudensuuntauksiin, huomioiden riskien hallinta sekä erityisesti henkilöstö, joka tulee uudistusprosessissa olemaan erittäin tärkeä voimavara. (VM, 21/2009, 13.)

Julkisten palvelujen rahoitus on kuntien ja valtion yhteinen tehtävä.

Rakennemuutoksen yhteydessä valmisteltiin valtiosuusuudistus, joka tuli voimaan vuoden 2010 alussa. Lisäksi tarvitaan palvelujen tehostamista, tuottavuuden nostamista ja menojen kasvun hillitsemistä. Tässä avainasemassa ovat suuret kaupungit, koska niissä ovat palvelutuotannon suurimmat menot. Tulokselliseen parantamiseen päästään kuitenkin vain taloudellisesti ja laadukkaalla, osaavalla, motivoituneella, osaavalla ja sitoutuneella henkilökunnalla sekä henkilöstöjohtamisella, palkitsemisen, osaamisen, yhteistoiminnallisen vuorovaikutuksen sekä innovaatiokyvyn kehittämällä. (VM 2009, 14–16.)

Vaikka kuntien päättäjät ja virkamiehet ovat tietoisia väestömuutoksen tilastollisesta näkymästä, konkreettisiin toimiin ei monessakaan kunnassa ole vielä ryhdytty. Kunnissa pelätään erityisesti palvelukyvyn menetystä tai heikkenemistä, mutta toisaalta asenteet uusien palvelutuotantotapojen käyttöönottoon ovat positiiviset. Myös yhteistyötä yli kuntarajojen kannatetaan. (Kauppinen 2005, 8.)

3 VALOKEILASSA ASIAKAS

Mikä saa asiakkaan haluamaan tietynlaista palvelua tai ostamaan palvelun juuri tietyltä palveluntarjoajalta? Asiakkaiden reaktiot liittyvät heidän odotuksiinsa, jotka puolestaan riippuvat monista ulkoisista ja sisäisistä tekijöistä.

Palvelun tai tuotteen on ensinnäkin sovittava asiakkaan arvomaailmaan. Sen kuuluu olla osa hänen päivittäisiä toimiaan. Siksi yritykselle on tärkeintä tietää asiakkaan päivittäisistä toiminnoista ja arvonluontiprosesseistaan. Ihanteellista olisi tietää se yksilötasolla, mutta riittää, jos tieto saadaan segmenteittäin. Ja vaikka itse tuote tai palvelu olisi hyväksyttävä ratkaisu asiakkaan ongelmaan, siihen liittyy vielä toiveita siitä, miten he odottavat palveluntuottajan heitä kohtelevan. (Grönroos 2009, 420–421.)

Jotta markkinoinnissa voitaisiin ymmärtää perinpohjaisesti asiakkaita ja mahdollisia asiakkaita, tarvitaan seuraavia tietoja:

- tietoa asiakkaiden päivittäisistä toiminnoista ja arvonluontiprosesseista
- tietoa asiakkaiden arvojärjestelmistä
- tietoa asiakkaiden tarpeista, jotka ovat seurausta heidän arvonluontiprosesseistaan ja -järjestelmistään (Grönroos 2009, 100–120).

Näiden tietojen avulla pystymme paremmin panostamaan nimenomaan asiakkaan yksilölliseen huomioimiseen. Asiakastietoja tarvitaan myös täsmällisempään asiakasryhmäkohtaiseen markkinointiin ja yksilöllisen viestinnän kohdistamiseen (esimerkiksi kirjeet, joissa asiakkaan nimi), asiakassuhteen syventämiseen sekä tehokkaamman markkinoinnin toteuttamiseen. (Pöllänen & Rope 1998, 112.)

3.1 Asiakkaiden segmentointi

Organisaatio pystyy harvoin tyydyttämään jokaista asiakastaan, siksi asiakkaat on jaettava homogeenisiin ja toisistaan erottuviin segmentteihin, joista yksi tai useampi valitaan kohderyhmiksi. Mikään ei kuitenkaan poista asiakkaan halua tulla kohdelluksi yksilönä. Palvelujen myynnissä tämä onnistuu parhaiten välittömissä asiakaskontakteissa. (Grönroos 2009, 100–120.)

Segmentoinnilla ja asiakashallinnan tietojärjestelmillä pyritään parantamaan erityisesti asiakaspalvelua. Segmentoinnissa asiakkaat jaetaan erilaisiin kohderyhmiin mieltymyksiensä, tarpeidensa ja ostokäyttäytymisensä perusteella. Isoissa yrityksissä asiakaspalvelija näkee heti päätteeltään, mihin kohderyhmään asiakas kuuluu, ja kuinka häntä kuuluu palvella. Kullekin kohderyhmälle on luotu oma palvelumallinsa, jossa määritellään mitä hänelle kannattaa tarjota, millä tavoin ja kuinka usein. (Kannisto, 2008.)

Segmentoinnin vaarana on yleistäminen. Esimerkiksi iältään samanikäiset voivat olla kehitystasoltaan ja mieltymyksiltään hyvinkin erilaisia. Kun asiakas on luokiteltu tiettyyn ryhmään, palvelu jää helposti kaavamaiseksi, eikä asiakkaan yksilöllisyyttä huomioida tarpeeksi. Pahimmassa tapauksessa asiakasta ei kuunnella lainkaan. Segmentointi antaa kuitenkin tietyt puitteet, joiden pohjalta toimintaa on helpompi kehittää. Itse palvelussa tulisi kuitenkin aina korostaa asiakaslähtöisyyttä ja palvelutilanteen ainutkertaisuutta.

Storbacka, Blomqvist, Dahl & Haeger (1999) kuvaavat yrityksen pitkän ajan kannattavuuden kulmakiveksi sen kykyä valita asiakkaansa ja tulla oikeiden asiakkaiden valitsemaksi. Minkälaiset asiakkaat sopivat yhteen yrityksen arvontuotantotavan kanssa, eivätkä vaihda toimittajaa herkästi?

Kannattamattomista asiakkaista ei saa kannattavia millään keinoilla, siksi yksi segmentointiin vaikuttava tekijä on yrityksen kyky tunnistaa ne asiakasryhmät, jotka eivät sovellu valittuihin asiakasstrategioihin.

3.2 Asiakslähtöisyys vai käyttäjälähtöisyys

Asiakslähtöisyys on nykyään yksi tärkeimmistä toiminta-ajatuksista palveluja tuottavissa yrityksissä, mutta myös julkisissa palveluissa. Se toimii yhtenä tärkeimmistä laatutekijöistä ja antaa palvelulle oikean tarkoituksen. Onhan asiakas juuri se, jota varten palvelu on tuotettu ja joka lopulta maksaa yrityksen toiminnan. Asiakslähtöisyyteen päästään ottamalla asiakas mukaan palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen. Asiakasta tulee kuunnella, jotta voidaan lähestyä niitä toiveita ja tarpeita, joita hänellä on.

Asiakslähtöisyydestä puhuttaessa Valvio (2010) siteeraa Feargal Quinnia. Hänen mukaansa asiakslähtöisyydessä on kyse siitä, että koko palveluyritys pyrkii toimimaan mahdollisimman hyvin asiakkaansa toiveiden mukaisesti. Tätä asiakslähtöisyyttä voidaan hänen mukaansa kehittää kolmella keinolla:

1. olemalla samalla aaltopituudella
2. tiedostamalla bumerangi- periaatteen
3. kuuntelemalla asiakasta.

(Valvio 2010, 67–68.)

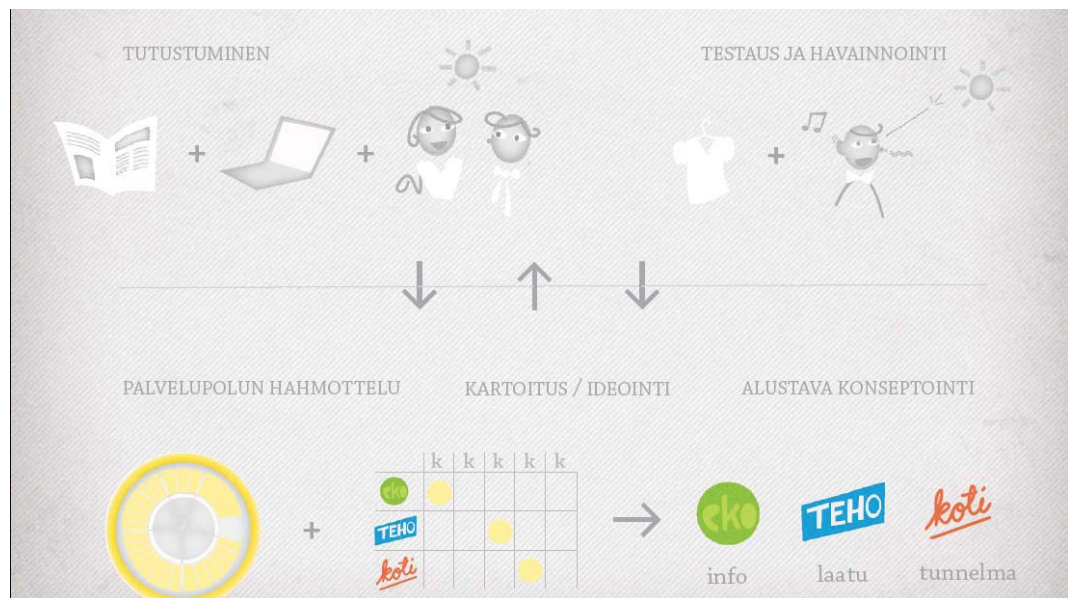
Jokaiselle on tullut vastaan tilanteita, joissa hän on huomannut tulevansa toimeen paremmin toisten ihmisten kanssa kuin toisten. Ihanteellisinta olisikin, jos palveluyrityksissä olisi niin paljon asiakaspalveluhenkilökuntaa, että voitaisiin löytää sama aaltopituus jokaisen asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä. Tämä on käytännössä mahdotonta, siksi voimme opetella tietoisesti tahdistamaan käytöstämme, ilmeitämme, eleitämme tai äänensävyjämme yksilöllisesti asiakkaan mukaan. (Valvio 2010, 68.)

Yrityksen kannattavuuden kannalta se, että asiakas palaa takaisin, on yksi toiminnan päätavoitteista. Tällä ns. bumerangi-periaatteella asiakas palaa takaisin ja asiakassuhdetta voidaan kehittää yhä enemmän sekä sitouttaa asiakas käyttämään juuri kyseistä palvelua. Vakiintunut asiakaskunta kannattaa, sillä tulee viisi kertaa kalliimmaksi saada uusia asiakkaita kuin pitää vanhat. Asiakasta

voitaisiinkin pitää enemmän yhtiökumppanina kuin vastapuolen toimijana. (Valvio 2010, 69–70.)

Kyky kuunnella on yksi tärkeimmistä taidoista, joita asiakaslähtöisyydessä tarvitaan. Koko henkilöstön, johdon ja hallituksen tulisi kuunnella asiakasta, jotta yritys pystyisi ymmärtämään ja kehittämään palveluitaan entistä asiakasystävällisemmiksi. Kuuntelemalla asiakasta saadaan myös kimmokkeita viestinnän, tuotekehityksen ja palvelutoiminnan uudistamiselle, mikä lisää myös yrityksen kilpailukykyä. (Mattinen 2006, 8 - 9; Valvio 2010, 71.)

Käyttäjälähtöisyys tarkoittaa ennen kaikkea asukkaiden tarpeista lähtevää palvelujen kehittämistä. Kuntapalveluissa tämä merkitsee siirtymistä tuottajakeskeisyydestä käyttäjakeskeisyyteen ottamalla asiakkaat mukaan palveluja koskevaan päätöksentekoon sekä hyödyntämällä palvelumuotoilua palvelujen kehittämisessä. Alla olevassa kuviossa kuvataan uuden tai uudistetun palvelukonseptin syntymistä palvelumuotoilun keinoin (ks. luku 4.2.1). (Hagerlund 2009.)



Kuvio 3. Käyttäjälähtöinen palvelumuotoiluprosessi (SOL) (Tekes 2009).

Käyttäjälähtöisyys pyrittiin huomioimaan tässä SOL Pesulapalveluille tehdystä palvelukonseptista haastattelemalla ja havainnoimalla asiakkaita. Kertyneiden

havaintojen ja kokemusten pohjalta mallinnettiin palvelupolku ja viimeisteltiin konsepti palveluohjeineen. (Tekes 2009.)

Käyttäjien osuutta ei aiemmin innovaatiopolitiikassa korostettu, mutta nykyisin käyttäjillä on entistä suurempi valta markkinoilla suhteessa palvelujen ja tavaroiden tuottajiin. Käyttäjälähtöisyys nähdäänkin ennen kaikkea kilpailuvalttina, sillä internetin ja globalisaation myötä käyttäjien mahdollisuudet vertailla ja valita tuotteita/palveluja, ovat lisääntyneet. Käyttäjillä on myös entistä paremmat mahdollisuudet vaikuttaa tuotteiden ja palvelujen kehittämiseen. (TEM 2009.)

3.3 Osallistuva asiakas

Osallistumiseen liittyy aina kaksi olennaista asiaa henkilön omakohtainen kiinnostus osallistua ja vaikuttaa sekä tarjolla olevat mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa. Henkilö voi olla mukana kansalaisena tai palvelujen käyttäjänä, eli asiakkaan roolissa, tällöin osallistumista voidaan kuvata asiakasosallistumisena. Asiakkaan osallistuminen tarkoittaa palvelujen käyttäjän mahdollisuutta osallistua palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen sekä kehittämiseen esimerkiksi antamalla palautetta tai osallistumalla kyselyihin, teemafoorumeihin tai yhteissuunnittelutilaisuuksiin. (Kohonen, Tiala 2002, 6.)

Grönroosin (2009, 229) mukaan asiakkaan osallistuminen tarkoittaa sitä, että asiakkaalla on merkitystä saamaansa palveluun. Hänestä tulee palvelun kanssatuottaja (käyttäjä-tuottaja), jolloin hän osallistuu itse saamansa arvon luomiseen. Tämän tyyppistä kanssatuottajuutta ja samalla joukkoistamista (ks. luku 4.2.1) on esimerkiksi mobiilipalvelu, jossa kuvaamalla kännykällä vaatteen viivakoodia sai tietää, missä liikkeessä saman tuotteen saisi edullisemmalla hinnalla. (Koskinen 2010e.)

Edellisessä esimerkissä asiakkaat tuottivat itse tietoa palveluun kuvaamalla viivakoodeja ja kaikista viivakoodeista pystyttiin jäljittämään edullisin tuote.

Myös itsepalvelussa asiakkaat joutuvat ottamaan suuremman ja aktiivisemman roolin tuotantoon osallistujana ja käyttämään palveluyrityksen tarjoamia järjestelmiä ja resursseja.

Asiakkaan osallistumista tarvitaan myös siksi, että hänet voidaan nähdä palveluiden asiantuntijana, jolla on rooli palvelujen kehittäjänä. Osallistuminen voi tästä jatkua kohti käyttäjien sitouttamista palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. He voivat toimia toteutuksessa esimerkiksi päivätoiminnan vertaisryhmän vetäjinä ja osallistua vaikkapa rekrytointiin, budjetointiin tai muuhun päätöksentekoon. Tämä ei voi olla vaikuttamatta myös palveluiden riittävän tason, laadun ja oikean kohdentamisen ylläpitämiseen ja toteuttamiseen. (Toikko 2006, 19.)

Asiakkaan osallistuminen voi siis tapahtua hyvin monella tavalla. Se voi olla vastaamista haastatteluihin tai kyselyihin, palautteiden antamista palvelutilanteessa tai sen jälkeen, osallistumista kokouksiin tai foorumiin, jotka koskevat palvelujen kehittämistä, palvelujen ahkeraa käyttämistä tai tiettyjen palveluiden boikotoimista, äänestämistä erilaisissa vaaleissa ja luottamista valittuihin viranomaisiin tai vaikkapa blogiin tai yleisönpalstoille kirjoittaminen. Osallistua voi siis hyvin eri tavoin, mutta tärkeää on myös se, että kokee saavuttavansa osallistumisellaan jotakin, olipa se sitten jotain uutta tai kehittäväää tai yksittäinen mielipide, joka saa jonkun muunkin ajattelemaan asiaa.

4 INNOVATIIVISUUS JA KÄYTTÄJÄLÄHTÖISYYS JULKISTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMISESSÄ

Julkiset palvelut ovat muutospaineessa. Väestörakenteen muutokset, käyttäjien kasvaneet vaatimukset sekä tietoyhteiskunnan haasteet pakottavat myös palveluja muuttumaan ja kehittymään. Tarvitaankin innovatiivisuutta, uusia käyttökelpoisia ja ajanmukaisia palvelumuotoja ja -tapoja

Tulevaisuuden ennakoiminen ja tulevaisuustiedon hyväksikäyttö ovat myös palvelujen kehittämislle ensisijaisen tärkeitä. Väestö vanhenee, joten tämä tulee huomioida palvelujen suunnittelussakin. Toisaalta maailma teknistyy ja pian joitakin palveluja ei enää tarvita. Joka tapauksessa käyttäjät eivät ole massaa, jotka vedetään mankelin läpi vaan heidän omaa tietoaan ja ideoitaan/tarpeitaan voidaan ja tuleekin hyödyntää tulevaisuuden palvelujen suunnittelussa ja tuottamisessa. (Koskinen 2010e.)

4.1 Innovatiivisuus ja käyttäjälähtöisyys julkisissa palveluissa

Kuntalaiset ovat yhä vaativampia palvelujen suhteen. Internetin avulla heillä on mahdollisuus vertailla palveluja ja niiden laatua sekä jakaa keskenään mielipiteitä ja kokemuksia. Palvelujen kehittämisen taustalla onkin yhä asiakaslähtöisyys, jota pyritään kehittämään käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan keinoin. (VM 2009, 16.)

Innovaatiota pidetään usein keksinnön tai idean synonyymina, mutta itse asiassa sillä tarkoitetaan uutuutta, joka on toteutettu. Usein innovaatiolle asetetaan myös ehdoksi tuottavuus, joka voi olla taloudellista (rahaa) tai sosiaalista (hyvää elämää monelle ihmiselle). Hyvällä innovaatiolla tuleekin olla jotain aitoa merkitystä. Valtioneuvoston innovaatiopoliittisessa selonteossa 2008 innovatiivisuutta kuvataan hyödynnetyksi osaamislähtöiseksi kilpailueduksi. Innovaatio nähdään

kokonaan uutena palveluna tai merkittävänä muutoksena tai parannuksena nykyisessä palvelussa (Suomala & Taatila 2008, 10; Valtiovarainministeriö 2009, 16.)

Kysyntä- ja käyttäjälähtöinen innovaatiopolitiikka oli yksi valtioneuvoston 2008 hyväksymän innovaatiopoliittisen selonteon neljästä strategisesta perusvalinnasta kansallisen kilpailukykyämme vahvistamiseksi. Se painotti asiakkaiden tarpeita vastaavien tuotteiden ja palveluiden kehittämistä ja käyttäjien ja kehittäjien yhteisen kehittämistyön vahvistamista. Keväällä 2009 laadittiin kysyntä- ja käyttäjälähtöisen innovaatiopolitiikan toimintaohjelma, jonka tavoitteena oli lisätä tietoisuutta siitä mitä käyttäjä- ja kysyntälähtöisyys merkitsee nimenomaan innovatiivisuuspolitiikan kannalta



Kuvio 4. Kysyntä- ja käyttäjälähtöinen innovaatiopolitiikka (Nissinen, 2010).

Kuinka innovatiivisuuteen sitten pyrittiin panostamaan julkisella sektorilla? Innovaatiopolitiikan toimenpideohjelmassa (TEM 2010) kuvattiin tietoverkkoja keskeisinä osina infrastruktuuria, jossa innovatiivista käyttäjälähtöisyyttä voidaan edistää. Myös palvelumuotoilu mainitaan yhtenä käytännön toteuttamismalleista, samoin kuin yksityisen ja julkisen sektorin yhteistyöprojektit.

Kohti tulevaisuuden palveluja – Kuntien parhaat palvelukäytännöt – hanke nosti asiakas- ja käyttäjälähtöisen tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotyön toiseksi pääkehittämissuositukseen keväällä julkaistussa loppuraportissaan. Suomalaisista kaupungeista Helsingillä, Tampereella ja Mikkelillä käyttäjälähtöisyys onkin osana kaupunkistrategiaa. Käyttäjälähtöisyys tuottaa kuntalaisen kannalta parempia, sopivampia ja kustannustehokkaampia palveluita. (Jäppinen, 2010.)

Kuntaliiton seminaarissa (2.2.2010) Helsinki Service Designers -ryhmä esitti oman näkemyksensä palvelujen kehittämisestä. Heidän mukaansa innovatiivinen palvelujen suunnittelu asiakkaiden ja palveluntuottajien kanssa yhteistyössä uudistaa palvelun käyttö- ja tuotantotapoja ja parantaa tuottavuutta. Tähän liittyy olennaisesti myös palvelumuotoilu (Kts. luku 4.2.1), jota hyväksikäyttäen muodostetaan kokonaiskäsitys ja hahmotetaan palvelupolku, jonka kehittämiseen saadaan yhteinen kieli ja näkemys. (Sorsimo 2010, 6.)

4.2 Palveluiden kehittäminen

Palveluiden kehittäminen voi keskittyä ammattilaisten osaamisen kehittämiseen hyvien toimintamallien ja työtapojen luomisella, organisaation sisäiseen ja sektorirajat ylittävään toimintaan eli palvelurakenteen uudistamiseen, kansalaistoimintaan tai asiakasyhteistyön lisäämiseen (Toikko 2006, 14–15).

Opinnäytetyössäni keskityn palveluiden kehittämiseen asiakasyhteistyötä lisäämällä. Tämä tarkoittaa asiakkaiden osallistumista palvelujen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Asiakas voidaan nähdä palvelujen asiantuntijoina sekä

tasavertaisena kumppanina, palvelun kohteena olemisen sijaan, joka osallistuu ja sitoutuu palveluun ja sen kehittämiseen. (Toikko 2006, 18–20.)

Palvelujen kehittäminen, tuottavuuden parantaminen ja asiakasläheisyyden lisääminen vaatii nyt ja jatkossa yhä enemmän innovatiivisuutta sekä asiakkaiden ja heidän tarpeidensa huomioimista. Uusien ideoiden tehokas muuttaminen toimiviksi konsepteiksi edellyttää toimivaa yhteistyötä eri yhteistyötahojen kanssa. Jotta tähän päästäisiin meidän tulee

- ymmärtää loppukäyttäjän tarpeita (tieto suoraan loppukäyttäjältä)
 - liittää tieto konseptien kehittämiseen
 - muuttaa tarpeet ja ideat konsepteiksi vahvan osaamisen kautta
 - panostaa lopputuloksen systemaattiseen seurantaan ja hallintaan.
- (Sorsimo 2010, 8.)

Toimivat konseptit vaativat erityisesti tietoa loppukäyttäjistä, joille konsepti on luotu. Kuinka voisimme luoda mitään tietämättä niistä tarpeista ja vaatimuksista, joita palveluun kohdistuu? Itse palveluiden konseptointi sen sijaan vaatii innovatiivisuutta ja luovuutta, jota moniammatillisilla ryhmillä voidaan lisätä. Tarvitaan myös jatkuvaa arviointia ja seurantaa, jotta palvelua voidaan ylläpitää ja kehittää myös muuttuvan yhteiskunnan tarpeita vastaaviksi.

4.2.1 Palvelumuotoilu palvelujen kehittämisessä

Palvelumuotoilu on kehittymässä oleva tutkimus- ja osaamisala, jolla tarkoitetaan palvelujen suunnittelua ja innovointia muotoilulähtöisillä menetelmillä, joissa keskipisteenä on palvelujen käyttäjä. Palvelumuotoilun pioneeri Bill Hollins, joka on laatinut Brittiläisen standardin palvelumuotoilusta, määrittelee palvelumuotoilun seuraavasti:

Palvelumuotoilussa suunnittelun kohteena voi olla sekä aineellinen että aineeton kohde. Suunnittelu voi kohdistua artefakteihin (keinotekoinen luomus) sekä muihin tekijöihin, kuten viestintään, palveluympäristöön ja käyttäytymiseen. Suunnittelun lopputulos on johdonmukainen, helppokäyttöinen ja strategisesti sovellettavissa. (Koivisto 2007.)

Koskisen (2010e) mukaan palvelumuotoiluun ja sen käsitteen yhteyteen liittyvät myös seuraavat asiat:

1. palveluiden kehittämiseen liittyvät analyysit
2. palveluiden kehittämiseen liittyvä ennakointi -ja strategiatyö
3. palveluiden ideointi ja konseptointi
4. palveluprosessien suunnittelu
5. palveluympäristöjen suunnittelu
6. palveluprosesseihin - ja ympäristöihin liittyvä ohjeistus
7. palveluiden kehittämiseen liittyvä valmennus (esimerkiksi palveluasenteen muokkaaminen).

Palvelumuotoilu on osa brändin rakentamista, siksi palvelun markkinoinnissa ja viestinnän suunnittelussa tarvitaan palvelumuotoilua. Lisäksi tarvitaan monialaista tietoa mm. internetistä ja sosiaalisista medioista. Palvelumuotoilua tehdäänkin tiiviissä vuorovaikutussuhteessa muun kehittämisen kanssa. (Koskinen 2010a.)

Vaikka palvelumuotoilua on määritelty hyvin erilaisin tavoin, lähtökohtana sen syntymiselle on ollut muotoilun kehittyminen ja sen sovellusalueiden laajenemisesta. Palvelumuotoilua on tutkittu ja kehitetty lähennä systeemisuunnittelun, kestävän kehityksen suunnittelun, strategisen muotoilun,

vuorovaikutussuunnittelun ja teollisen muotoilun piirissä. Myös informatiikka, taloustiede ja markkinointi kuuluvat palvelumuotoilun komponentteihin, eli kaikkien alojen osaaminen ikään kuin limittyy palvelumuotoilussa päällekkäin. (Koivisto, 2007, 64–65.)

Matkailualalla palvelumuotoilua on hyödynnetty paljon. Esimerkiksi DIT (Design in tourism) -projektissa pyrittiin kehittämään suomalaisten ja virolaisten matkailualan yritysten toiminnan erilaistamista. Projektin yhteistyökumppaneina Päijät-Hämeessä toimivat Lahden ja sen ympäristökuntien matkailualan yritykset, esimerkiksi hotelli Tallukka Vääksystä, jonka imagoa muutettiin palvelumuotoilun keinoin 70 – luvun perinteisestä tienvarsihotellista kohti modernia hyvinvointi- ja kokoushotellia, joka se nykyisellään on.

Myös Jyväskylän matkailun ja elämystuotannon osaamiskeskuksen vastuualueena on palvelumuotoilu. Osaamiskeskuksen palvelumuotoilu-teemaohjelman tarkoituksena on auttaa Suomen matkailuelinkeinoa täysimittaisesti hyödyntämään palvelumuotoilua kilpailuetuna ja kasvutekijänä. Esimerkkinä osaamiskeskuksen tuottamista kehityshankkeista mainittakoon esimerkiksi Sauna from Finland, joka on Jykesin johdolla käynnistetty konsepti, jonka tarkoituksena on luoda saunasta uusia elämyksellisiä innovaatioita ja liiketoimintamalleja. (Liekkinen & Wiik 2009, 13–14.)

Palvelumuotoilua ovat hyödyntäneet myös useat isot yritykset kuten Finnair, HOK-Elanto, KONE corporation sekä Virgin Airways. Brittiläisellä Virgin Atlantic Airwaysilla on jopa oma palvelumuotoiluyksikkö ja palvelukokemus on suunniteltu seuraamaan Virgin – brändiä, joka nojaa vahvasti yrityksen sarkastista brittihuumoria viljelevän omistajan Richard Bransonin persoonaan. Brändi todentuu visuaalisessa palvelumaisemassa sekä aineettomissa asiakaskohtaamisissa. Esimerkiksi lennolla saatetaan kuuluttaa: "lentomme ovat savuttomia, mutta siivelle voi mennä". (Liekkinen & Wiik 2009, 37; LEO 2010.)

Bill Hollins (2010) on artikkelissaan Design Council-sivustolla kuvaillut syitä miksi jokaisen yrityksen kannattaa investoida palvelumuotoiluun. Ensimmäisenä hän mainitsee tuottavuuden. Jos yritys ei tuo mitään uutta palvelua markkinoille tai palvelu on huonosti suunniteltu, se kuihtuu ja epäonnistuu. Myös tekniikan kehittyminen avaa uusia kanavia palvelutuotantoon, joten palvelujen kehittäminen auttaa jatkossa myös ylläpitämään asiakassuhteita.

Palvelusta on tulossa yritysten suurin tulonlähde ja asiakkaan kokemukset auttavat yritystä erottautumaan muista kilpailijoistaan, siksi asiakaskokemuksen ”parantaminen” nousee aivan uusiin ulottuvuuksiin. Laadukasta palvelua arvostetaan myös aivan erilaisilla, varsinkin nykyään asiakkaiden ollessa entistä vaativampia palvelujen suhteen. Palvelumuotoilun avulla yrityksen tarjoaman palvelun luonne näkyy selkeämmin ja helpottaa myös asiakasta valinnoissaan. (Hollins 2010.)

Palvelumuotoilun avulla yritys oppii suuntaamaan kehitystyöhön varatut varat entistä viisaammin. Palvelumuotoiluideoita on suunniteltu ja testattu etukäteen ja vaikka ne eivät onnistuisikaan, ne eivät vie taloutta perikatoon, eivätkä vaadi esimerkiksi uusia tiloja. (Hollins 2010.)

Suomessa palvelumuotoilu on yhä melko vieras käsite palvelujen kehittämisessä, sen sijaan Iso-Britanniassa sitä on sovellettu erityisesti sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen kehittämisessä. Suomessa erityisesti Tekes on pyrkinyt edistämään asiakaslähtöisten menetelmien tuomista sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Yhtenä uusista keskeisistä menetelmistä mainittiin palvelumuotoilu. (Tekes 2009.)

Palvelumuotoilun soveltamista suomalaisen palvelujärjestelmän uudistamisessa käsiteltiin Tekesin Innovaatiot sosiaali- ja terveystalouden ohjelman vuosiseminaarissa Taideteollisen korkeakoulun professori Ilpo Koskisen toimesta. Hänen mukaansa palvelumuotoilussa pyritään ennen kaikkea ymmärtämään palvelun käyttäjää ja välittämään tämä ymmärrys empaattisten menetelmien avulla palvelusta päättävälle. Kyseessä on kustannustehokas suunnittelumalli, sillä

suurempi ymmärrys auttaa päätöksenteossa, parantaa palvelukehityksen laatua ja palvelujen kohdentamista. (Tekes 2009.)

Koskisen (2010) mukaan tulevaisuudessa palvelujen kehittämiseen tulevat vaikuttamaan lisäksi läsnä-äly, internet 2.0 ja 3.0, yksilön sijainnin huomioivat palvelut, säädettävyys ja muunneltavuus sekä 3 D -tv. Näiden lisäksi erittäin kiinnostava ilmiö on kuluttaja-tuottajuus (kts. luku 3.3) ja tee-se-itse-kulttuuri sekä joukkoistaminen, joka tarkoittaa joukon viisauden hyödyntämistä erilaisiin tarkoituksiin.

Tee-se-itse kulttuuri tuo monen mieleen eriyisesti rakentamisen. Tietyt huonekalu yritykset, kuten esimerkiksi IKEA, tarjoavat tuotteita osina, jotka jokainen osaa koota kotona tai ainakin näin toivotaan. Vaikka tee-se-itse kulttuuri saattaa tietyillä markkinoilla olla entistä enemmän muodissa, en näkisi sen ulottuvan enää aiemmin muodissa olleisiin tee-se-itse palveluihin. Esimerkiksi talot ostetaan nykyisin usein valmiina talopaketteina. Oman tekemisen muoto muuttuu selkeästi sen mukaan mihin muun muassa tekninen kehitys meitä vie. Esimerkiksi oman design-putiikin avaamiseen järjestelmän sisällä (kts. www.boutiques.com). (Koskinen 2010b, 2010d.)

4.2.2 Kyselyiden ja haastatteluiden viidakossa

Palvelujen kehittäminen ei ole mikään uusi asia. Varsinkin sosiaali- ja terveysala on kunnostautunut erilaisten kyselyjen tuottamisessa, esimerkkinä Lahdessa tehty asiakas- ja potilaskysely 2008. Myös kunnat, aina pienimmistä lähtien, ovat kiinnostuneita kuntalaisten mielipiteistä ja vaikka vastauksia tulisi pienempikin määrä, niiden avulla saadaan viitteitä siitä mitä palveluja kaivataan ja miten nykyinen palvelutaso on pystynyt vastaamaan ajan haasteisiin.

Tutkiessani jo tehtyjä kyselyjä julkisten palvelujen osalta (Esimerkiksi: Lahti 2008, Kainuu 2006) jäin kaipaamaan tietoa siitä miten vastauksia tullaan käyttämään hyväksi tai mitä niiden pohjalta on tehty. Kyselläänkö mielipiteitä

vain siksi, että näytetään kuinka paljon mielipiteitä arvostetaan, mutta itse tuloksien arviointiin ja palvelujen kehittämiseen ei panosteta.

Kyselyjen viidakossa meidän tulee miettiä lopulta uusia tapoja myös mielipiteiden ja kehittämisehdotusten keräämiseksi. Kyselykaavakkeiden täyttöön kyllästyään, jos niitä jaetaan ja täytetään liian usein. Myös tiedon kerääminen vaatii uusia innovatiivisia metodeja, jotka ovat mielekkäitä, eivät vaadi liikaa aikaa ja houkuttelevat vastaamaan. Asiakkaat ovat jatkossa myös entistä vaativampia saamaan tietoa siitä mitä konkreettista hyötyä heidän mielipiteistään ja ideoistaan oikeasti on.

4.3 Palvelukokonaisuuksien mallintaminen erilaisilla menetelmillä

Palvelujen tehostaminen (eli niistä koituvien kulujen vähentäminen) tai kehittäminen on vaikeaa, ellei palveluprosessia ole kuvattu tai mallinnettu. Mallintaminen tarkoittaa tässä sen sisällön testausta yksityiskohtaisesti aloittaen siitä kun asiakas kohtaa palvelun ensimmäisen kontaktipisteen. Selvitetään mitä ollaan tarjoamassa ja kenelle? Miten palveluprosessi etenee ja mikä sen toivottu lopputulos on?

Mallintaminen ja tuotteistaminen ovat periaatteessa hyvin lähellä toisiaan. Erona voidaan kuitenkin pitää sitä, että tuotteistaminen liittyy konkreettisesti johonkin tuotteeseen, kun taas mallintaminen liittyy palvelumuodon tai jonkin muun tekemisen tavan käsitteellistämiseen (Virtanen 2000, 188).

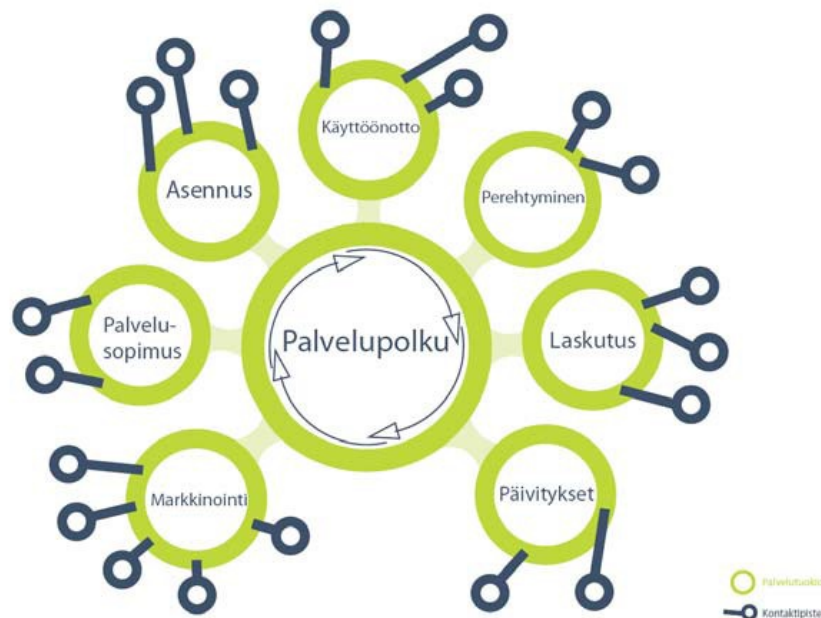
Palvelukokonaisuus koostuu näin ollen kaikesta palveluun liittyvästä aina peruspalvelusta oheis- ja lisäpalveluihin. Mallintamisen avulla näitä kokonaisuuksia voidaan kehittää uudelleen esimerkiksi asiakassegmenttien tarpeiden tai muuttuneen yhteiskunnallisen tai markkinatilanteen mukaisesti. Palvelumuotoilu on erinomainen esimerkki siitä, miten palveluja voidaan suunnitella mallintamalla ja visualisoimalla palveluprosesseja.

Palvelun mallintamisessa voidaan hyödyntää esimerkiksi roolileikkiä, ilman mitään teknologista infrastruktuuria. Se voi olla myös jotain siltä väliltä, esimerkiksi kontaktipisteiden palvelujen suunnittelussa pilottivaiheessa ei tarvitse välttämättä olla oikeaa tekniikkaa käytössä. (Servicedesign tools, 2007.)

Seuraavassa tulen avaamaan tarkemmin palvelumuotoilussa hyödynnettäviä mallintamismenetelmiä: palvelujen jakamista osaprosesseihin sekä blueprinttausta, joka on varsinkin palvelumuotoilussa tärkeä mallintamisen väline.

4.3.1 Palvelupolku

Palvelu on prosessi, joka koostuu useista toisiaan seuraavista palvelutuokioista. Asiakas kokee nämä palvelutuokiot kontaktipisteineen **palvelupolkuna**, johon vaikuttavat asiakkaan omat valinnat sekä palvelun tuotantoprosessi. Kukin asiakas kulkee tämän tuotantoprosessin läpi yksilöllistä reittiään (kuvio 5), sillä asiat voi tehdä usealla eri tavalla. Tärkeintä on muistaa nimenomaan se, että kukin palvelukokemus on yksilöllinen. (Koivisto 2007, 67.)



Kuvio 5. Älykodin palvelupolku (Tekes 2009)

Asiakas kokee palvelun polkuna, joka koostuu yksittäisistä palvelutuokioista. Palvelutuokioiden yhteydessä on erilaisia kontaktipisteitä. Esimerkiksi oheisen älykodin markkinoinnissa kontaktipisteinä voisi olla vaikkapa nettisivut tai puhelinkontakti. Palvelupolku kuvaa siis aika-akselilla miten asiakas palvelun havaitsee ja kokee. Sen suunnittelun ensimmäisenä askeleena onkin miettiä mikä on palvelun ensimmäinen ja viimeinen kontaktipiste. (Miettinen 2010, 6.)

4.3.2 Palvelutuokiot

Jokainen palvelu rakentuu joukosta osapalveluja, jotka yhdessä muodostavat palvelukokonaisuuden. Yksittäistä osaa kutsutaan **palvelutuokioksi**. Esimerkiksi:

- asiakas etsii ravintolan
- asiakas menee sisälle ravintolaan
- asiakas valitsee ruokalistalta
- asiakas tilaa ruuan, jne.

Jokainen palvelutuokio muodostuu eri kontaktipisteistä. Esimerkiksi yllä olevassa esimerkissä: ravintola fyysisenä tilana, ruokalista, nettisivut, asiakaspalvelijan kommentit jne. Kutakin kontaktipistettä voidaan muotoilla halutunlaiseksi, jotta se vastaisi asiakkaan tarpeita ja odotuksia ja toisi hänelle lisäarvoa mahdollisimman vähin kustannuksin. (Koivisto 2007, 67.)



Kuva 6. Kuvakäsikirjoitus palvelutuokiosta (Miettinen 2010).

Nopea tapa havaita kehitettävät kohteet palvelupoluissa on visualisoida palvelupolku keskeisten palvelutuokoioiden avulla. Palvelutuokioita arvioidaan sekä henkilökunnan että käyttäjien näkökulmasta. Samalla voidaan miettiä miten asiakas saadaan aktivoitua osallistumaan palveluun ja mitä kontaktipisteitä se sisältää (tietokone, internet, puhelin). Palvelutuokiot voidaan myös näytellä draaman keinoin ja vaikkapa videoita.

4.3.3 Palvelun kontaktipisteet

Palvelumuotoilussa palvelun **kontaktipisteet** suunnataan pelkästä fyysisen tuotteen muotoilusta, palvelun kokemiseen, aistimiseen ja näkemiseen. Lukuisien tutkimuksien pohjalta, kontaktipisteet voidaan jakaa neljään luokkaan:

1. tilat (fyysisiä tai virtuaalisia tiloja)
2. esineet (esimerkiksi ruokalistas, matkatavarahirna, palveluautomaatti)
3. prosessit (esimerkiksi kuinka lentoemäntä tervehtii asiakasta)
4. ihmiset (asiakkaat ja asiakaspalvelijat). (Koivisto 2007, 66.)



Kuva 7. Palvelun kontaktipisteet (Koivisto 2008)

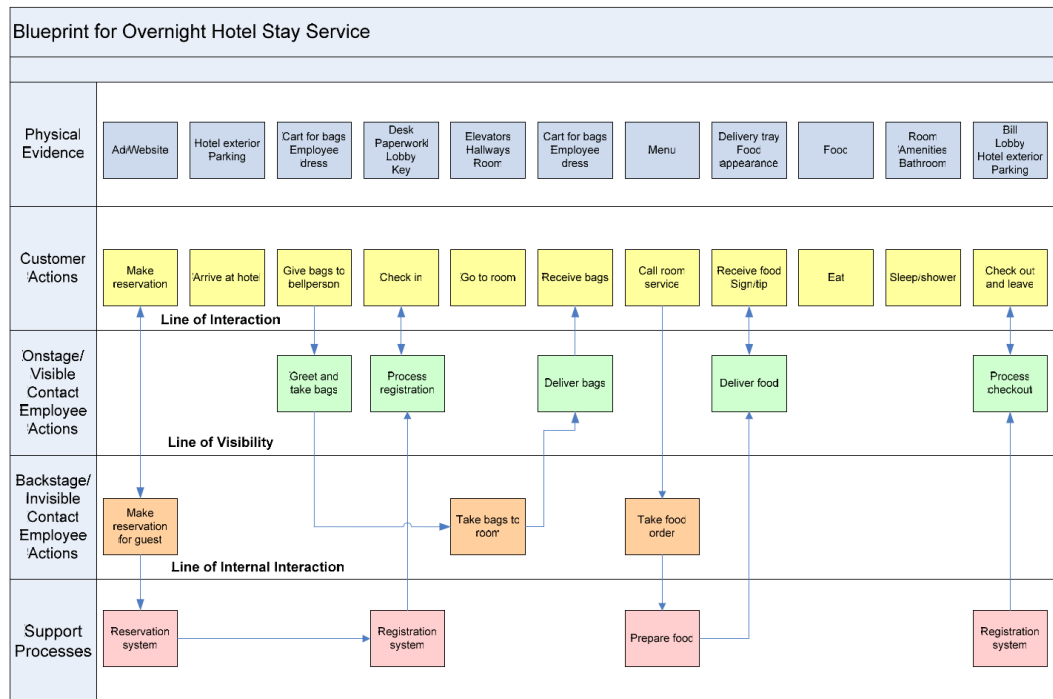
Ympäristöt ovat paikkoja, joissa palvelu tapahtuu. Ne voivat olla fyysisiä kuten kuvan lounge tai virtuaalisia kuten esimerkiksi puhelinpalvelu. Esineet toimivat usein viestinnän välineinä, mutta ne voivat konkretisoida myös aineettomia palveluja. Toimintamallit ja palvelueleet määrittelevät palvelukokemuksen ja palvelun tuottamisen, kolmannessa kuvassa itsepalvelupiste. Lisäksi palveluiden tuottamiseen liittyvät tietysti ihmiset. Palvelumuotoilun avulla voidaan sekä ohjata sekä palvelujen tuottajia että niiden käyttäjiä. Ihmisiin liittyviä kontaktipisteitä

ovat esimerkiksi työasut, tapa puhutella tai kohdata asiakas, palveluhalukkuus tai asiakkaan huomioiminen. (Koivisto 2008, 23–26).

4.3.4 Blueprinting

Blueprinting on Suomessa melko uusi palvelujen kehittämisen työkalu, jonka avulla palveluyritykset voivat tarkastella asiakasprosessejaan suhteessa sisäisiin prosesseihinsa. Menetelmän avulla voidaan mallintaa koko prosessi tai kehittää tiettyä palvelun osa-aluetta. Blueprinttauksessa palvelua hahmotetaan vaihe vaiheelta. Täytyy muistaa kuitenkin, että vaikka blueprinttaus on palveluiden mallintamisessa melko tuore työkalu, sitä on hyödynnetty vuosikaudet mm. arkkitehtuurissa, teollisuudessa ja erilaisissa teknisissä piirustuksissa. Palvelujen blueprinttaus on määritelty mm. seuraavasti:

Kyse on kuvasta tai kartasta, joka täsmällisesti kuvaa palvelujärjestelmää niin, että sen kehittämiseen liittyvät ihmiset voivat ymmärtää ja käsitellä sitä objektiivisesti riippumatta heidän rooleistaan tai henkilökohtaisista mielipiteistään (oma suomennos) (Digital Services Blog, 2009).



Kuvio 8. Malli blueprintingista. Hotelliyöpymiseen liittyvät toiminnot (Digital Services Blog, 2009).

Oheinen kuva on perusmalli toimintojen kuvaamisesta sekä asiakkaalle näkyvän palvelun, että palvelun sisäisten toimintojen osalta. Kaaviossa on kuvattu hotelliyöpymiseen liittyvä fyysinen tila, siihen liittyvät asiakastoiminnot, palvelutoiminnot, backstage-toiminnot sekä tukipalvelut. Tämän tyyppiset perusmallit ovat mielestäni hotellimaailmassa yleisiä. Blueprinttaus ei kuitenkaan vaadi erityisesti mitään kaavamaisuutta, vaan tärkeintä on kuvata palvelupolku ja siihen liittyvät toiminnot visuaalisesti, mutta selkeästi.

Keskeisimpänä lähtökohtana blueprinttauksessa on asiakkaan ja palveluntuottajan vuorovaikutuksen kehittäminen. Sen avulla pystytään löytämään mahdolliset riskikohdat tai ne kohdat, joihin innovatiivisin keinoin voidaan vaikuttaa ja näin saavuttaa yksilöllinen ja haluttava palvelukonsepti.

5 VISIOITA TULEVAISUUDEN PALVELUISTA

Visio tarkoittaa unelmaa. Se ilmaisee tulevaisuuden tahtotilaa, jota kohti kaupungin halutaan kehittyvät. Sen tulee olla kunnianhimoinen, haastava ja haluttava, niin että sen tavoittelemisen pakottaa venymän ja tekemään valintoja. Visio kuvaa selkeää muutosta verrattuna nykyhetkeen ja sen perustana ovat arvot. (Lahden kaupunki 2010, 8.)

Vision toteutuminen vaatii aina myös strategiaa, jolla visio voitaisiin toteuttaa tai siihen voitaisiin päästä. Lahden kaupungin visio vuoteen 2025 mennessä on olla houkutteleva ja elinvoimainen ympäristökaupunki. Vison toteuttamiseksi on luotu erilaisia strategisia päämääriä, mutta meitä kiinnostaa tässä, kuinka ne koskettavat palvelujen kehittämistä ja asiakkaan/käyttäjän parempaa huomioimista. (Lahden kaupunki 2010, 8.)

5.1 Palveluiden käyttäjälähtöinen kehittäminen Lahdessa

Lahden kaupungin arvoihin kuuluvat kehittämishalukkuus, yhteisöllisyys, vastuullisuus ja kestävä kehityksen tukeminen. Kehittämishalukkuus tarkoittaa rohkeutta suhtautua luovasti uusiin toimintatapoihin ja ratkaisuihin, mikä lisää muun muassa innovatiivisten palveluiden kehittämishankkeiden mahdollisuuksia kaupungissa. Yhteisöllisyydellä tarkoitetaan muun muassa asukkaan mahdollisuutta vaikuttaa oman elinympäristönsä ja palveluidensa kehittämiseen. Vastuullisuus tarkoittaa tasa-arvoa, mutta myös asukkaan omaa vastuuta omasta ja lähimpiensä hyvinvoinnista, ja kestävä kehitys luo meille turvallisen ja viihtyisän paikan asua ja elää. (Lahden kaupunki 2010, 4.)

Strategisesti Lahden kaupunki pyrkii kehittämään palvelujaan kuntalaisen omaa vastuuta ja omatoimisuutta vahvistaen. Palvelujen laatua ja vaikuttavuutta pyritään parantamaan sekä lisäämään palvelutarjontaa ja -tuotantoa. Samalla pyritään edistämään yhteisöllisyyttä ja estämään syrjäytymistä. (Lahden kaupunki 2010, 9.)

Lahden kaupunki pyrkii siis kehittämään palveluitaan sekä kuntalaisten osallisuutta palvelujen kehittämisessä. Yhtenä esimerkkinä tästä mainittakoon palvelumuotoiluprojekti ServiceD, johon itsekin osallistun, jonka tarkoituksena on luoda Lahden kaupungille erilaisia prototyyppisiä ja palvelukonsepteja tilasta ja palvelusta, jossa kuntalainen saa useita palveluja yhdellä kertaa samalla osallistuen itse palvelun tuottamiseen. Kyse on käyttäjälähtöisestä monipalvelukeskuksesta ja kohtaamispaikasta, jonne kuntalaisen on helppo tulla ja jonne hän haluaa tulla.

ServiceD ei ole kuitenkaan mitään ainutlaatuista kaupungin palveluiden kehittämisessä, vaan samantyyppistä kehittämistä on tehty aikaisemmin, esimerkiksi Oulussa. Siellä Oulu10-projektin tuloksena syntyi palvelujen monitoimipiste, josta saa tietoa Oulusta ja sen tarjoamista palveluista (www.ouka.fi).

Yhtenä Lahdessa jo kehitetyistä palveluinnovaatioista mainittakoon terveyskioski, jossa asiakkaiden päivittäiseen asiointiympäristöön on sijoitettu pieni hoitajavetoinen palvelupiste, josta saa neuvontaa ja ohjeita ilman ajanvarausta. Hoitaja suorittaa myös rokotuksia, erilaisia mittauksia ja pienten vammojen hoitoa. (Sitra 2010, 5.)

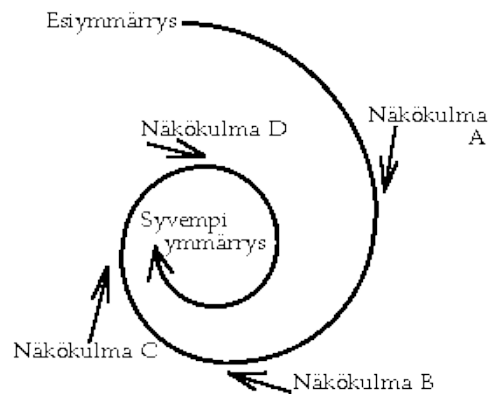
Oman haastattelututkimuksen tarkoituksena oli omalta osaltani tuottaa uusia ideoita Lahden kaupungin julkisten palveluiden käyttäjälähtöiseen kehittämiseen yhteistyössä haastateltavien kanssa. Ideat perustuivat omaan havainnointiini sekä saatuihin tutkimustuloksiin. Seuraavassa kuvailen käyttämiäni tutkimusmetodeja sekä aineiston keruu- ja havainnointiprosessia.

5.1.1 Tapaustutkimus palvelujen kehittämisessä

Asiakas- ja käyttäjälähtöisen palvelujen kehittämisen tutkimusmetodinä käytin opinnäytetyössäni tapaustutkimusta eli monografiaa. Tapaustutkimus on

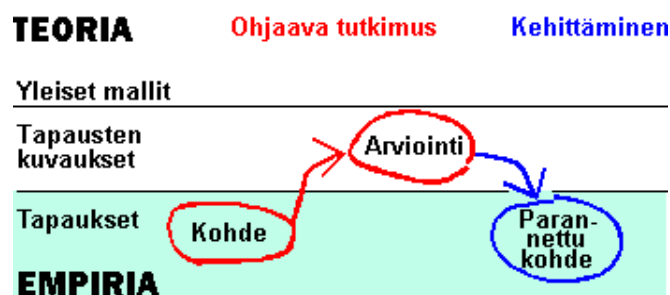
tutkimusote, jossa käytetään yhtä tai useampaa tapausta, joiden määrittely, analysointi ja ratkaisu ovat tutkimuksen tavoitteena, Pyrkimyksenä on tuottaa intensiivistä ja yksityiskohtaista tietoa tutkittavasta tapauksesta. (Eriksson & Koistinen 2005; Routio 2007.)

Tapaustutkimus lähtee aina omasta esiymmärryksestä, eli siitä tiedosta, jonka tutkija on itse hankkinut tai omaa jo entuudestaan. Esimerkiksi haastattelujen avulla tutkittavaa tietoa voidaan syventää uusien näkökulmien ja kokemusten avulla. Tapaustutkimus soveltuu mielestäni hyvin varsinkin palveluiden kehittämiseen, sillä jokaisen yksilöllisen kokemuksen kautta saadaan tietoa siitä, miten palvelu yleisesti koetaan ja kuinka sitä voitaisiin kehittää entistä asiakas- ja käyttäjälähtöisemmäksi.



Kuvio 9. Näkökulmien kautta syvempään ymmärrykseen (Routio 2007).

Tapaustutkimusta voidaan toteuttaa eri näkökulmista. Itse käytän ohjaavaa näkökulmaa, sillä tarkoitukseni on palvelujen nykytilan parantaminen (kuvio 8). Tarkoitukseni on antaa lähtökohta uuden version kehittämiseen jo olevasta tuotteesta, palvelusta tai työmenetelmästä. Tämä lähtökohta määritellään tutkimuksen lopuksi. (Routio 2007.)



Kuvio 10. Ohjaava tapaustutkimus (Routio 2007).

Tapaustutkimus soveltuu mielestäni hyvin innovatiivisten kehityshankkeiden tutkimusmenetelmäksi yhdessä muiden tutkimusmetodien kanssa.

Konkretisoimalla kohteen ongelmia ja näkökulmia, voidaan paremmin rajoittaa aineiston keräämistä siihen alueeseen, joka liittyy ongelmaan. Tarkoituksena ei ole saada yhteneväisiä tuloksia tutkijan omien työhypoteesien kanssa, vaan hedelmällisimpiä ovat ne tapaukset, jotka tuottavat yllätyksiä ja osoittavat muutoksen tarpeen. Myös omassa haastattelututkimuksessani yllätyin siitä, etteivät vastaukset olleet lainkaan sellaisia kuin olin ennalta odottanut, mutta juuri siksi ne toivatkin palveluiden kehittämiseen enemmän sisältöä kuin vaikkapa valmiit stereotyyppiä eri ikäluokkien palveluodotuksista. (Routio 2007.)

5.1.2 Haastatteluaineiston keruu ja havainnointi

Haastattelututkimukseni syntyi aivan opinnäytetyöprosessini loppuvaiheessa. Sen tarkoituksena oli syventää palvelujen käyttäjien näkökulmaa palvelujen kehittämisessä ja toimia uusien innovatiivisten palvelukonseptien pohjana. Lisäksi haastatteluja oli tarkoitus käyttää ServiceD -projektin taustatukena kuvaamaan mitä eri-ikäinen palvelujen käyttäjä julkisilta palveluilta haluaa ja kuinka hän kokee nykyisen palvelun.

Haastatteluuni osallistuneiden joukko oli suhteellisen pieni. Se koostui neljästä naispuolisesta ja neljästä miespuolisesta haastateltavasta, joiden iät vaihtelivat 12 vuodesta 74 vuoteen (kaavio 9). Eläkeläisiä ryhmässä oli 2, opiskelijoita 2 ja työelämässä olevia perheellisiä 4. Kuusi haastateltavista asui vakituisesti Lahdessa ja kaksi oli asunut Lahdessa aikaisemmin, mutta muuttanut työn vuoksi Orivedelle.

Taulukko 1. Yhteenveto haastateltavista (n=8).

Nimi	Ikä	Ammatti	Perhesuhteet
Niina	23	Opiskelija	avoliitossa, ei lapsia
Henna	33	Siivooja	eroamassa, 2 lasta
Eeva	68	Eläkeläinen	naimisissa, 1 lapsi
Veikko	74	Eläkeläinen	naimisissa, 1 lapsi
Merja	30	Suunnittelija	naimisissa, 2 lasta
Simo	30	ATK-työntekijä	naimisissa, 2 lasta
Vesperi	12	Koululainen	2 nuorempaa sisarusta
Henry	38	Esimies	avoliitossa, 3 lasta

Haastateltavat koostuivat omasta lähipiiristäni sekä tuttavistani. Tämä johtui siitä, että tutkimus saatiin suoritettua nopealla rytmillä, ja haastateltavia oli näin helpompi saada kokoon. En myöskään kokenut, että haastattelujen aiheen kannalta olisi olennaista, että minulla oli läheiset suhteet haastateltaviin, olihan kyse henkilökohtaisista kokemuksista ja niiden kuvaamisesta.

Haastattelut suoritettiin kokonaisuudessaan 17. - 19.11.2010. Suoritin osan haastatteluista kotonani, ja osaa kävin haastattelemassa heidän kotonaan.

Haastattelun pohjana käytin kysymyslomaketta (Liite 5), mutta selitin kysymykset haastateltaville omin sanoin ja annoin heille aikaa miettiä vastauksiaan.

Haastateltavan suostumuksella videokuvasin osan vastauksista. Niitä voidaan käyttää jatkossa hyväksi myös ServiceD -projektissa.

Haastattelututkimuksen lisäksi hyödynsin omaa havainnointiani julkisista palveluista ja erityisesti kirjasto- ja liikuntapalveluista, joita viime aikoina olin käyttänyt julkisista palveluista eniten. Omassa havainnoinnissani hyödynsin esimerkiksi walkshop -menetelmää, joka tarkoittaa jalkautumista tutkittavan palvelun pariin tutustumaan ympäristöön ja palveluun kuvaamalla tai videoimalla siihen liittyviä huomioita, olivatpa ne positiivisia tai kehittämistä vaativia. Tätä menetelmää käytimme myös ServiceD -projektissa, jossa jalkauduimme tutkimaan

Lahden rautatieasemaa ja sen ympäristöä Lahteen saapuvan ja Lahdesta lähtevät matkustajan silmin, valokuvaamalla ja videoimalla havaitsemiamme hyviä tai kehitettäviä asioita palveluympäristössä. Kuvat ja videot lähetimme internetissä olevalle Pocket School -alustalle, jossa niitä pystyi kommentoimaan (kuva 1).



Pocket School Logout

<< Takaisin << Alkuun | < edellinen | seuraava >



lääppimistaulu
 mobile stream: [high](#) [low](#) | download: [high](#) [low](#) | [3gp2](#) [3gp](#)
 Ladannut: Petteri Hänninen
 Originaalin koko: 1.35 MB
 Kategoria: Rautatieasema_laiturilta
 Avainsanat:
[Editoi](#)

Ajankohtaisuus mietityttää usein itseäni. Tuntuu, että tällaiset taulut ovat aina jotenkin päivittämättä ja vanhanaikaisia. Jos se selkeästi antaisi ymmärtää, että sen tieto muuttuu jatkuvasti, se olisi varmasti kiinnostavampi. Tämä idea kannattaa ottaa mukaan palvelupistettä suunnitellussa !!!

Kommentti:- Sami Makkula 14.09.2010 09:23:00

Tampereella oli hotellissa juuri tuollainen "lääppimistaulu". Siitä löysi infoa paikallisista nähtävyyksistä ja ajankohtaisista tapahtumista. Juuri rautatieasemalla tai linja-auto asemalla olisi erinomainen työkalu löytää vaikka kahvila tai tietty yritys jota hakee. Taulusta voisi "kävellä" reitin valmiiksi läpi, jotta tärkeimmät maamerkit matkan varrelta tulisivat tutuiksi.

Kommentti:- Jukka Koljonen 13.09.2010 10:55:00

Kuva 12. Videoklipsien kommentointia Pocket School –alustalla.

Lähtämieni haastattelupätkien kommentointia en aikatauluistani johtuen pystynyt hyödyntämään opinnäytetyössä, sen sijaan jo lähetettyjä videoita ja palvelukokemuksia pystyin käyttämään uusien palvelukonseptien kehittämisessä hyväksi, samoin kuin omia kokemuksiani eri palveluista, niiden palveluympäristöistä ja palvelukontakteista.

5.2 Haastattelututkimuksen sisältö

Haastattelututkimukseni koostui viidestä osa-alueesta. Alussa pyysin kuvailemaan haastateltavien käyttämiä palveluja mahdollisimman yksityiskohtaisesti saadakseni kuvan siitä, miten palvelut koetaan ja minkälainen mielikuva haastateltavilla on julkisista palveluista yleisesti. Arvioimista helpottaa aina vertailu, siksi pyysin tarvittaessa vertaamaan julkisia palveluja yksityisiin.

Toisessa kysymyksessä annoin haastatelluille mahdollisuuden kuvailla ja kehittää julkisia palveluja. Valitsin kehitettäviksi palveluiksi uimahallin ja kirjaston, koska näistä palveluista koko ryhmällä oli eniten kokemuksia. Vastausten ja omien havainnointieni pohjalta pyrin lopuksi kuvaamaan, miltä tulevaisuuden kirjasto tai uimahalli näyttäisi ja mitä sen palvelukonsepti sisältäisi.

Kolmannessa kysymyksessä kartoitin ympäristönäkökulmaa. Mikä olisi sellainen ympäristö tai palvelu, joka houkuttelisi matkailijaa palaamaan takaisin tai matkustamaan tiettyyn kohteeseen, kylään tai kaupunkiin? Vastauksen tuloksia voidaan hyödyntää mielestäni missä tahansa ympäristössä kehittämällä niitä piirteitä tai palveluja, jotka jossain muualla koettiin houkutteleviksi.

Neljäs kysymys koski tiedonjakoa ja -saantia opiskeluasioista tai iäkkäämpien kohdalla tiedon saantia itselle tärkeistä asioista, kuten terveystalvet, kuntoutus, tukipalvelut jne. Halusin kartoittaa, mistä tietoa saadaan ja mistä sitä mieluiten haluttaisiin saada. Itse opiskelusta saatavaa tietoa en työssäni käsitellyt, sillä halusin keskittyä ainoastaan kahteen julkiseen palveluun. Kysymyksen avulla oli tarkoitus ainoastaan kartoittaa, mistä nuoret ja vanhemmat saavat parhaiten tietoa heille tärkeistä asioista, kuten nuoret opiskelusta ja vanhemmat mm. terveystalvet.

Lopuksi kartoitin halukkuutta osallistua julkisten palveluiden kehittämiseen ja sitä, millä keinoilla siihen haluttaisiin mieluiten osallistua. Vastausten perusteella kartoitin yleistä halukkuutta osallistua palvelujen kehittämiseen, ja mikä olisi paras tapa saada asiakkaat osallistumaan kehittämiseen.

5.3 Haastattelututkimuksen keskeisimmät tulokset

Tutkimukseni päämääränä oli kuvailla kahta julkista palvelua, joissa käyttäjälähtöisyys olisi pääosassa. En ollut määritellyt kehitettäviä palveluja etukäteen, koska halusin nähdä, mitä palveluja haastatellut olivat eniten käyttäneet ja mitä he pystyisivät parhaiten kuvailemaan. Lopulta kaikkein käytetyimmiksi julkisiksi palveluiksi nousivat kirjastot ja uimahallit, joiden palveluja lähdin myös konkreettisesti kehittämään.

Palveluja oli kaiken kaikkiaan käytetty hyvin vaihtelevasti. Vanhimmat haastatelluista tuntuivat käyttävän julkisia palveluja odotusteni vastaisesti, kaikkein vähiten. Esimerkiksi Veikko, 74 v. oli käynyt viime vuosina vain kerran lääkärissä, mutta kokemuksia oli myös uimahallissa käymisestä. Nuorempien osalta kokemukset liittyivät lastenhoitoon eli päivähoitopalveluihin ja erilaisten tukien hakemisiin Kelasta. Julkisia lääkäripalveluja nuoremmat haastatellut käyttivät myös paljon, koska ne olivat yksityisiä palveluja edullisempia. Nuorempien vastaajien yleisimmin käytetty palvelu oli kuitenkin selkeästi kirjasto, mikä selittyy erityisesti opiskelulla ja siinä tarvittavalla kirjallisuudella sekä usean vastaajan lukuharrastuksella.

Ristiriitaisimmat palvelukokemukset liittyivät terveyspalveluihin. Suurin osa kritisoi julkisia lääkäripalveluita niiden heikon asiantuntemuksen vuoksi, ja ulkomaalaislääkärit koettiin negatiivisesti, muun muassa kielellisten puutteiden vuoksi. Merjan, 30 v. mukaan terveyskeskuksesta sai aina Buranaa, olipa sairaus mikä tahansa. Julkisiin terveyspalveluihin pääsy koettiin osin helppona ja osin vaikeana. Näytti siltä, että terveyskeskusten sijainnilla oli saavutettavuuden suhteen merkitystä. Puhelinpalvelu oli myös koettu hieman tylynä julkisella puolella.

Yksityisten palveluiden taso, samoin kuin palvelutilatkin, koettiin laadukkaammiksi, mutta moni mainitsi, että niihin oli varaa sijoittaa enemmän, sillä ne myös tuottivat paremmin.

Julkisia palveluja kuvattiin hyvin eri tavoin. Eeva, 68 v. sekä Veikko, 74 v. kuvasivat palveluja sanalla ”kohtuullinen”. Tällä tarkoitettiin sitä, ettei palveluissa ollut mitään erityisen hienoa, muttei myöskään mitään negatiivista. Tämä myös kuvasti sitä vanhemman kansan ajatusmallia, jonka Eeva kiteytti mielestäni hyvin sanomalla: ”Julkisten palveluiden ei tarvitse olla mitään palatseja, sillä verorahoillahan ne maksetaan!” Verorahojen tehokas käyttö nousi työssäni myös kuntien tavoitteeksi, eikä verojen nostoa koettu pitkällä tähtäimelle ratkaisukeinoksi palveluiden laadun kehittämiseksi. Sen sijaan palveluiden tuottavuuden lisääminen nähtiin lähes välttämättömänä. Uskon, että varsinkin vanhempi väestö on valmis maksamaan laadukkaista julkisista palveluista, kunhan niitä vain on saatavilla tasapuolisesti paikkakunnasta riippumatta.

Huomattavaa oli myös se, etteivät muutkaan haastatelluista toivoneet mitään kovin suurta muutosta julkisiin palveluihin. Jesperi, 12 v. toivoi kouluun uimahallia ja välitunneille musiikkia. Henna, 33 v. kaipasi uimahalliin hierontapalveluja ja Simo, 30 v. halusi, etteivät kirjastot muuttuisi täysin automaattisiksi, vaan että henkilökuntaa olisi valmiina palvelemaan asiakasta. Palvelun tärkeimpänä osana pidettiin ehdottomasti henkilökohtaista palvelua. Vaikka moni palvelu sujui kätevästi ja jonottamatta automaation avulla, osaavaa, iloista ja ammattitaitoista henkilökuntaa kaivattiin ja arvostettiin.

5.3.1 Asiakas palvelujen kehittämisen pääosassa

Palvelukokemuksien lisäksi halusin selvittää, mistä ja miten saadaan konkreettisesti kerättyä palautteita ja ideoita palveluiden käyttäjiltä, joiden avulla palveluja voitaisiin suunnitella ja kehittää, ja kuinka halukkaita vastaajat olisivat osallistumaan julkisten palveluiden kehittämiseen.

Haastatteluiden perusteella parhaiten tietoa itselle tärkeistä asioista saatiin netistä. Eläkeläisille tärkeimpiä kanavia olivat lehdet, televisio sekä kysyminen palvelutiskiltä esimerkiksi terveyskeskuksessa. Eräs haastatelluista oli saanut

myös sähköpostitse tietoa jatko-opiskelumahdollisuuksista Lahdessa. Näin ollen näytti siltä, että tietokanavina lehdet ja internet olivat selvästi tehokkaimpia myös palveluista tiedottamisessa.

Yksi mielestäni mielenkiintoisimmista haastattelutuloksista koski halukkuutta osallistua julkisten palveluiden kehittämiseen. Lähes kaikki olivat halukkaita osallistumaan kehittämiseen, jos mielipiteitä ja kehittämisideoita tultaisiin heiltä kysymään. Vanhemmilla haastateltavilla oli tosin selkeä mielipide siitä, että he pyrkivät luottamaan kansan valitsemiin päättäjiin ja heidän arviointikykyynsä, mutta saattaisivat kuitenkin täyttää kyselylomakkeen, jos sellainen tulisi heille kotiin. Kaikki muut olivat varmoja siitä, että osallistuisivat kehittämiseen, jos tapa kysellä mielipiteitä olisi heille mieluisa.

Kyselyiden ja kehittämisideoiden parhaista keräämistavoista oltiinkin sitten eri mieltä. Osa vastaisi mielellään nettikyselyyn, jonka voisi tehdä silloin kun on aikaa ja menetelmä on nopea toteuttaa. Osa kaipasi suoraa haastattelua kasvotuksin, vaikkakin arveltiin, ettei se Suomessa yleisesti olisi kovin pidetty haastattelumuoto. Myös palvelujen keskellä olevaa fläppitaulua, johon voisi kirjoittaa ideoita ja kommentteja, sekä aivan perinteistä kirjekyselyä kotiin kannatettiin.

Vastausten perusteella ihmiset haluavat osallistua palveluiden kehittämiseen. Täytyy vain löytää oikea kanava, jolla tietoa saadaan kerättyä, samoin kuin oikea kanava jakaa tietoa mahdollisimman laajalle asiakaskunnalle. Kehittämisestä tulee tehdä yhteinen asia, johon jokainen voi ja saa osallistua. Tärkeiden asioiden kehittäminen koetaan mieluisaksi, ja julkiset palvelut jo itsessään koskettavat laajaa asiakaskuntaa eri palveluiden muodossa.

Täytyy myös muistaa, että muutos voi tapahtua kustannustehokkaastikin. Uusien tai kehitettyjen palveluiden ei todellakaan tarvitse olla palatseja tai nykyaikaisella tekniikalla varustettuja. Muutokset voivat olla myös pieniä, esimerkiksi palvelumuotoilun avulla suunniteltuja asioita, kuten tuoksujia, valoja, pehmeämpiä tuoleja tai entisestä muunneltuja kokonaisuuksia.

5.3.2 Visioita julkisista palveluista

Haastattelukyselyistä saatujen tietojen perusteella pyysin haastateltavia kuvailemaan joko heidän unelmiensa uimahallia tai kirjastoa, sillä ne olivat kaikille haastatelluille tuttuja julkisia palveluja. He saivat vapaasti kuvata, mitä palveluja ne sisälsivät ja mitä muuta niihin kuului. Lisäksi kartoitin ihanneympäristöä, jossa he viihtyisivät ja jonne he haluaisivat palata uudelleen.

Lahdessa on tällä hetkellä 3 uimahallia, joiden palvelut voidaan lyhyesti kuvata oheisella kaaviolla.

Taulukko 2. Lahden uimahallit ja niiden palvelut

Uimahallit

Lahti

	Kivimaa	Saksala	Lahden uimahalli
Tav. uima-altaita	1	1	1
Poreallas			1
Terapia-allas			1
Lastenallas	2	1	1
Saunoja	4	2	4
Höyrysauna			1
Hyppylavat			
1m			1
3m			1
5m			1
Ryhmäpukuhuoneita	1	1	2
Invapukuhuoneita	2		
Kahvio	1		1
Kuntosali	1	1	1
Hierontapalvelut	1		

Lahden uimahallit eroavat melko paljon toisistaan. Eniten palveluita löytyy Lahden uimahallista, jossa on paljon saunoja sekä hyppylavoja, joita muista uimahalleista ei löydy. Kivimaan uimahallissa on sen sijaan kaksi lastenallasta ja lisäksi hierontapalvelut. Saksalan uimahalli on melko pieni, eikä siellä ole kahvilapalvelua, kuten muissa uimahalleissa.

Uimahalliympäristöön suhtauduttiin hyvin vaihtelevasti. Suurin osa oli sitä mieltä, ettei uimahalliin tarvita juurikaan mitään uutta. Uimahalleissa oli tosin eroja, mutta tämänhetkinen, hyväksi havaittu uimahalli oli jo nykyisellään mukava ja siisti, eikä muuta tarvittu.

Kuvausten mukaan uimahallissa oli yleensä kahvila ja kuntosali ja se oli ennen kaikkea puhdas ja saunassa oli miellyttävät löylyt. Lapset oli myös huomioitu hyvin, sillä leluja ja hyppytorneja ja – lautoja oli jo olemassa, liukumäkiä sen sijaan kaivattiin. Pienemmät lapset tulisi kuitenkin huomioida paremmin, sillä tiettyjen uimahallien altaat olivat olleet liian syviä heille.

Uimahalleihin kaivattiin lämpimämpiä valoja ja lämpöä myös käytävätiloihin, rauhallista taustamusiikkia esimerkiksi porealtaalle, lisää altaita ja tekniikan (suihkut ja muut vesikalusteet, saunojen lämpötilat) toimivuutta. Kahvila mainittiin usein ja sen valikoimaan toivottiin lisäystä. Voidaan tosin miettiä, miten paljon valikoimaa tulisi oikeasti lisätä, sillä uimahallien kahvion ei toki tarvinnut vetää vertoja hienoille ravintoloille. Henry, 38 v. mainitsi hyvänä kehitysehdotuksena uima-altaalle asennetun TV-monitorin ja Veikko, 74 v. kaipasi vesijumppia lisää.

Kunnallisia kirjastoja Lahdessa on yhdeksän. Pääkirjaston lisäksi eri puolelta kaupunkia löytyy kahdeksan lähikirjastoa. Kirjastojen palvelut vaihtelevat niiden koon mukaan. Pääkirjastossa sijaitsee kirjastojen ainoa kahvila Rakas Vihtori, josta saa myös lounasta ja salaattia. Satutunteja pidetään pääkirjaston lisäksi Launeen ja Renkomäen kirjastoissa. Pääkirjaston musiikkiosastolta löytyy myös kaksi pianohuonetta, joissa voi harjoitella soittamista tai laulamista. Lukupiirejä järjestetään pääkirjaston ohella Liipolassa ja Mukkulassa. Kiveriön kirjastossa

toimii lisäksi taidelainaamo, josta saa lainattua taidetta kotiin tiettyä summaa vastaan.

Eniten hämmästyin Lahden kaupunginkirjaston-maakuntakirjaston kotisivuja tutkiessani, että kirjastoihin on kehitetty valtakunnallinen verkkopalvelu, jossa kysymyksiin vastataan chat-tekniikalla reaaliajassa. Palveluidea oli mielestäni loistava ja harmittelin, etten ollut hyödyntänyt sitä tätä opinnäytetyötä tehdessäni.

Haastattelututkimukseni mukaan kirjastoon käivattiin rauhallista lukunurkkaa tai luku-/uni- ja lepohuonetta, jossa olisi rauhallista. Tilassa olisi myös lepotuoli, pehmeät valot ja kenties musiikkia. Tilojen toivottiin olevan avarat, muttei kaikuvat ja kolkot, istuimiksi kaivattiin pehmeitä tuoleja ja sohvaryhmiä, sekä lämpimiä, tunnelmallisia valoja luomaan rauhallista tunnelmaa.

Värikkyyttä kirjastoon ei erityisesti kaivattu, sen sijaan enemmän olohuonemaisuutta, kahvio, josta saisi naposteltavaa, ei mitään superhiljaisuutta, eikä ynseitä, mumisevia kirjastovirkailijoita. Lisäksi toivottiin kirjojen, kirjanmerkkien tai muun oheismateriaalin myyntiä. Myös aukioloaikoja kaivattiin pidemmiksi. Teknisesti kirjasto oli jo nyt toimiva eli itsepalveluna tapahtuva lainaus sekä omaehtoinen tiedonhalu vapailta tietokoneilta koettiin hyväksi ratkaisuksi. Palveluja voitaisiin silti kehittää edelleenkin.

Haastateltujen ihanneympäristö oli rauhallinen. Lähes kaikki kuvasivat miellyttäväksi luonnontilaisia ympäristöjä, varsinkin Lappia. Tärkeitä elementtejä olivat myös rauhallisuus, meluttomuus ja ruuhkattomuus, kauniit järvimaisemat, hyvät lenkkeilypolut, vanhat rakennukset ja mukavat tapahtumat.

5.4 Ehdotuksia uusiksi käyttäjälähtöisiksi palveluiksi

Haastatteluista saatujen ideoiden sekä oman havainnointini pohjalta kehitin lisää kahta jo olemassa olevaa julkista palvelua, uimahallia ja kirjastoa, joissa käyttäjälähtöisyys olisi pääroolissa. Käyttäjälähtöisyys lähtee näissä ennen kaikkea

käyttäjien kokemusten ja toiveiden huomioimisesta sekä siitä, että käyttäjä/asiakas voisi itse jollakin tapaa osallistua palvelun toteuttamiseen. Oheisissa mielikuvituksellisissa palveluissa se voisi olla valinnanmahdollisuus, maksamiseen tai muuhun liittyvä tekninen laite, jota henkilö voisi käyttää. Se voisi myös olla vuorokauden aikaan tai jopa vuodenaikaan vaihtuva tai muuntautuva palvelu tai erilaiset ja eri-ikäiset asiakkaat muutoin huomioon ottava.

Käytän palveluiden kuvaamisessa kuvia palveluiden eri osista ja kerron niistä tarkemmin itse tekstissä. Kuvien tarkoituksena on havainnollistaa eri tiloja lukemisen helpottamiseksi ja ne on poimittu Googlestä sattumanvaraisesti kuvahaun avulla. Haluan kiinnittää huomiota erityisesti tilojen fyysiseen olemukseen ja palvelukokemukseen, jolloin itse palvelutapahtuman kulku ei ole olennaisin osa kokonaisuutta. Kuvaan tiloja ja palveluja menneessä aikamuodossa, koska se luo mielestäni todellisemman tunteen palvelujen olemassa olosta.

5.4.1 Käyttäjälähtöinen uimahalli

Uimahalliin tullessani kiinnitin huomiota sen lämpimään valaistukseen. Aula oli tilava ja sen tunnelma oli kotoinen. Ehkäpä siksi, että sinne oli sijoitettu



sohvaryhmiä, lattiavalaisimia, sieviä pikkupöytiä ja pehmeitä, mutta helppohoitoisia mattoja. Oikealla oli lämminhenkinen kahvila-ravintola Aalto, sen lattian läpi heijastui vesi, joka aaltoili kauniisti ja sen värimaailma liikkui vihreän ja

keltaisen sekä limen vihreän sävyissä. Ravintolasta sai pikkupurtavaa, esimerkiksi hampurilaisia, täytettyjä leipiä, salaatteja ja virvokkeita sekä kahvin kanssa leivonnaisia, jotka valmisti paikallinen leipomo. Leipomon tuotteita pystyi ostamaan myös kotiin. Eikä uinnin jälkeen tarvinnut lähteä nälkäisenä etsimään ruokaa, edes perheen pienimmille.

Mukavaa on myös se, ettei uimahallimaksujen vuoksi tarvitse jonottaa.

Pukuhuoneiden ovella on kausikorttilaisia varten automaatti, joka maksettaessa pudottaa pukukopin avaimen asiakkaan käyttöön. Jos kausikorttia ei ole, maksu suoritetaan toiseen automaattiin aivan normaalilla sirukortilla, joka antaa väliaikaisen kortin itse pukuhuoneen ovea varten. Tämän kortin laite imaisee sisäänsä.

Pukuhuoneet ovat myös avarat ja pukukopeissa on hyvin tilaa vaatteille. Lapsia varten on myös kuivauskaappi, jos vaatteet ovat sattuneet kastumaan tulomatalla. Pukuhuoneista voi valita myös perhehuoneen, joka toki maksaa hieman enemmän. Siinä koko perhe voi pukeutua omissa rauhassa.

Pukuhuoneissa on vesiautomaatti, peflettiautomaatti, josta saa kolikolla pienen pyyhkeen lainaksi (voi käyttää myös jalkapyyhkeenä), sekä hiustenkuivaimia, joita saa vapaasti lainata.



Saunoja uimahallissa on neljä: kaksi perinteistä saunaa, höyrysauna ja infrapunasauna. Lauteet ovat lapsia varten alhaalla ja lämpötila on toisessa



perinteisessä saunassa miedompi. Kiuas on sijoitettu tässä ns. lastensaunassa niin, ettei se aiheuta vaaraa ja löylyä saadaan lisättyä seinässä olevasta napista. Tätä saunaa voivat käyttää myös liikuntaesteiset omatoimisesti. Saunavihtoja saa ostaa kahvilasta iltasaunoja varten.

Siirryttäessä saunasta hierovien ja tavallisten suihkujen kautta uima-altaille, huomaamme ettei ilma ole lainkaan viileä. Lämpötila tällä tropiikkipuolella on aivan hellekesän luokkaa. Altaiden välillä kulkevat



turvalliset pienet sillat ja itse altaista löytyy niin poreallasta kuin terapiaallastakin, mutta toki myös aivan tavallisia kuntouimareille tarkoitettuja ratoja sekä lastenallas, joka sijaitsee kaiken keskellä. Tämä siksi, että aikuisten on helppo seurata lasten uintia, mutta samalla he voivat itse uida lastenaltaan ympärillä syvemmissä vedessä.

Lastenaltaassa on sekä matalampi, että syvämpi puoli. Lisäksi altaan reunalla on koripalloteline, liukumäkiä sekä paljon lainattavia vesileluja. Uimavalvoja valvoo lapsia tiettyinä tunteina ja antaa samalla pienimuotoista uimaopetusta. Koko allasosaston ympärillä on ei-allergisoivia viherkasveja ja pieniä suihkulähteitä.



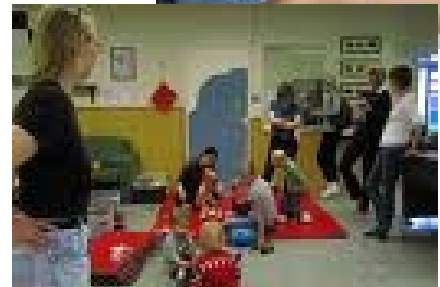
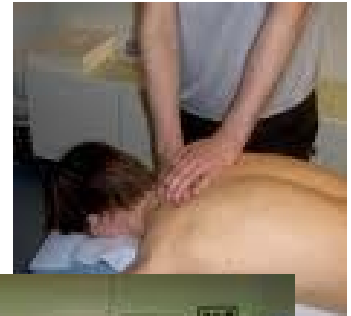
Vesijumpien lisäksi tässä uimahallissa pääsee harrastamaan vesispinningiä eli vesipyöräilyä. Talvipuolella on myös mahdollisuus harrastaa avantouintia tai luistelua. Se on käytössä ainoastaan talvisin ja kulku sinne on eri kautta kuin tropiikkiin. Luisteluvuorot ja avantouintivuorot ovat eri vuorokauden aikoihin. Kesällä talvipuolella on virkistävä kylmävesiallas.



Perjantaisin ja lauantaisin uimahallilla on tunnelmauinnit. Illan viimeisinä tunteina osaan altaista on laitettu kynttilöitä ja veden varaan tarkoitettuja lyhtyjä. Taustalla soi rentouttava ja rauhallinen musiikki. Kynttilät on upotettu altaan reunoilla oleviin läpikäyviin ”putkiin” joista valo heijastuu altaaseen.

Tunnelmauintien tarkoituksena on piristää parisuhdetta ja samalla antaa yhteinen liikunnallinen kokemus, joka on samalla elämys. Tunnelmailloissa musiikki soi myös saunatiloissa, samoin kuin lasten uima-peuhutuntien päätteeksi lasten altailla. Lapsilla musiikkia hyödynnetään myös lasten vesijumpissa.

Muita uimahallista löytyviä palveluja ovat hierojapalvelut, joita voi varata netistä jo etukäteen kotoa tai lastenhoitopalvelu, joka on todella hyvä palvelu muun muassa yksinhuoltajia ajatellen tai vanhemmille, jotka kaipaavat myös yhteistä liikuntahetkeä ilman lapsilaumaa.



Uimahallin henkilökunta koostuu moniosaajista. He pystyvät sekä siivoamaan, että toimimaan allasvalvojina tai myyjinä. Lisäksi he ovat kielitaitoisia, mitä erityisesti venäläisasiakkaat arvostavat. Henkilökunnan erottaa vaatetuksesta. Myös uimapuku on henkilökunnalla tietyn värinen.

Turvallisuusasiat on huomioitu hyvin ja hätäpoistumistiet ja muu ohjeistus on selkeästi esillä. Ekologisuus näkyy esimerkiksi siinä, ettei kertakäyttöisiä astioita tai peflettejä käytetä lainkaan. Lisäksi valaistuksessa hyödynnetään led- ja energiansäästölamppuja ja uimaveden lämpöä hyödynnetään ilmanvaihtojärjestelmän esilämmitystä varten. Myös suihkujen vedenvirtausaikojen säädössä on huomioitu veden säästäminen ja vesikalusteiden kunnosta on pidetty hyvää huolta.

5.4.2 Käyttäjälähtöinen kirjasto

Olin jouluostoksilla suuressa kauppakeskuksessa aivan kotikaupunkini keskustassa. Joulukuukausi oli jo lähellä ja lasten joululomat alkaneet, joten jouduin ottamaan viisivuotiaan lapseni ostoksille mukaani. Kiertäessäni kauppakeskuksessa huomasin, että



sen keskiosaan oli tullut uusi liike. Luulin sitä ensin kirjakaupaksi, mutta se osoittautuikin yllättäen kirjastoksi. Päätimme mennä hetkeksi sisään, sillä sen aulassa oli rauhallisen näköinen kahvila.

Kahvila Lukutoukasta sai pientä naposteltavaa sekä virvokkeita. Lisäksi siellä myytiin erilaisia kirjastoon liittyviä esineitä, kuten lukulaseja, kirjanmerkkejä, kortteja, kyniä ja mukeja kirjaston logolla sekä muutamia uutuuskirjoja, vaikkapa joululahjaksi. Oven yläpuolen sähköisestä ilmoitustaulusta huomasin, että kirjastossa olisi hetken kuluttua satutunti ja tunnin ilmainen lastenhoitopalvelu. Tästä riemastuneena lähdimme tutustumaan kirjastoon tarkemmin.

Kirjaston tunnelma oli todella kotoisa ja rauhallinen. Siellä täällä sijaitsi mukavia sohvaryhmiä, lattiamateriaali oli pehmeää, eikä kauppakeskuksen äänet



kantautuneet sisään, ilmeisesti hyvän äänieristyksen vuoksi. Valaistus oli myös pehmeä ja lämmin. Kirjahyllyt oli aseteltu selkeästi, osa niistä oli pyöreän muotoisia, jolloin kirjat olivat mukavasti esillä.

Taustalla soi rauhallinen musiikki sen sijaan, että olisi aivan hiirenhiljaista.

Kirjaston yläkerrassa sijaitsi musiikki- ja elokuvahuone. Musiikkihuoneessa sai kuunnella kuulokkeiden avulla lainattavissa olevaa musiikkia mukavasti sohvilla tai säkkituoleissa istuen. Elokuvahuoneessa sen sijaan esitettiin vaihtuvalla teemalla erilaisia klassikkoelokuvia, joiden aikataulut ilmoitettiin netissä kirjaston kotisivulla sekä kirjaston sähköisessä ilmoitustaulussa. Elokuvia pääsi katsomaan pientä korvausta vastaan.

Lisäksi yläkerrasta löytyivät ns. lukunurkat, eli muutama erillinen huone, jossa pystyi lukemaan, kirjoittamaan esimerkiksi opinnäytetyötä tai tutkimaan arkistoja. Huoneissa pystyi kuuntelemaan musiikkia,



lepäilemään sohvatuolilla ja rauhoittumaan kaiken kiireen keskellä. Huoneita sai varata kerrallaan tunniksi, joko netistä tai kirjaston infosta.

Lapsille oli alakerrassa perinteisiä satutunteja, lastenhoitopalvelu sekä leikkinurkka leluineen. Lasten kirjojen varaaminen sujui näppärästi liukuhihnan avulla. Hoitaja / kirjastovirkailija neuvoi mitenpäin kirja laitettiin hihnalle ja lainaus sujui automaattisesti viivakoodin avulla. Aluksi tuli kuitenkin laittaa kirjastokortti laitteeseen. Toinen uusi keksintö oli varausautomaatti. Sen avulla sai helposti varattua haluamansa kirjan ja sen sai noudettua telineestä maksamalla varausmaksun, jolloin varattu kirja kolahti alas luukusta.

Kirjastovirkailijat olivat todella avuliaita. Kirjoja lainatessaan he antoivat samalla vinkkejä siitä mitä muita samantyyppisiä kirjoja voisinkin lukea. Kun itse palvelu hoitui suurimmaksi osaksi itsepalveluna, virkailijoiden tehtävänä oli avustaa kirjojen etsinnässä ja oikeasti vain ”olla asiakasta varten”. Kirjaston asiakkaista oli tehty lainaustietojen avulla myös asiakastietokanta, joten saapuvista uutuuskirjoista sai sähköpostitse tai matkapuhelimeen tietoa kunkin lukumiellymyksien mukaisesti.



Satutunnin päättyessä sain viestin puhelimeeni ja palasin hakemaan lapseni kirjastosta. Hän oli iloinen päästyään leikkimään ja kuuntelemaan satua sen sijaan, että olisi joutunut roikkumaan äidin käsipuolella ostoskeskuksen väen paljoudessa. Olin todella iloinen löytäessäni tällaisen yllättävän rauhallisen ”keitaan” keskellä muita palveluja. Kirjastoon oli näin paljon helpompi tulla ja aukioloajatkin noudattivat kauppakeskuksen aikatauluja, joten sen palveluja pystyi hyödyntämään myös työpäivän jälkeen.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Julkiset palvelut kaipaavat kehittämistä. Vaikka ne ovat käyttäjilleen lähes ilmaisia, ne ovat joka tapauksessa palveluja, joilta vaaditaan aivan samoja asioita kuin muiltakin palveluilta, eli käyttäjä- ja asiakaslähtöisyyttä, muuntumiskykyä yhteiskunnan muutosten tahdissa, luotettavuutta, saavutettavuutta sekä houkuttelevuutta.

Yhteiskunta on lähtenyt kehittämään julkisia palveluja lainsäädännön, poliittisten strategioiden ja laatuprojektien kautta. Tuntuu kuitenkin siltä, että kehittäminen on yhä kesken tai se ei ole vielä edes alkanutkaan. Toisaalta kehitystä on jo tapahtunutkin, esimerkkinä Oulu10 -projekti tai Lahden terveystuloskeskus. Halukkuutta palveluiden kehittämiseen on kuitenkin paljon. Tämä näkyy erityisesti palvelumuotoilun hyödyntämisessä, sillä yhä useampi kaupunki haluaa kehittää palvelujaan nimenomaan palvelumuotoilun keinoin. Kuten aiemmin mainitsinkin, se on yksi kustannustehokkaimmista kehittämistavoista, sillä se ei vaadi välttämättä suuria investointeja tai uusien fyysisten tilojen rakentamista.

Kuinka sitten saisimme kehitettyä julkisia palveluja, erityisesti käyttäjälähtöiseen suuntaan? Kehittäminen vaatii meiltä avarakatseisuutta ja tulevaisuuden ennustamista. Nyt jo tiedetään, että palveluiden tulevaisuuteen liittyy käyttäjä-tuottajuus, joka antaa palveluiden käyttäjälle entistä enemmän vaikutusvaltaa. Tämä tulee huomioida jo palveluja suunniteltaessa.

Mielestäni ainoa tapa saada tietoa on kerätä sitä systemaattisesti, eri kanavien ja metodien avulla. Tietoa nykyhetkestä, mutta myös tulevaisuudesta tarvitaan, jotta uudet palvelut kestäisivät elinvoimaisina ja käytettävänä mahdollisimman pitkään. Lisäksi vaaditaan innovatiivisuutta ja uusia rohkeita ideoita, joita muun muassa palvelumuotoilun keinoin voidaan saavuttaa. Sama koskee yksityisiä palveluja. Ne yritykset tai yhteisöt jotka pystyvät kehittämään uusia tulevaisuuteen luotaavia

palveluratkaisuja, tulevat menestymään. Nyt kysytäänkin kenellä on rohkeutta ja kaukonäköisyyttä alkaa toimia sen eteen?

Haastattelututkimukseni tavoitteena oli saada tietoa siitä miten julkiset palvelut koetaan tänään ja minkälaisia ne voisivat olla käyttäjän näkökulmasta tulevaisuudessa. Tarkoituksena oli saada intensiivistä ja yksityiskohtaista tietoa ja näin tapaustutkimuksen keinoin syventää omaa käsitystäni julkisista palveluista.

Ihmiset vastasivat haastatteluihin eri tavoin. Osa kertoi avoimesti kokemuksistaan ja mielipiteistään, kun taas osa vastailee lyhyesti, mitään selittelemättä ja tietoa piti ikään kuin kaivaa esille. Kun haastateltavia oli pieni joukko, koin vastausten lyhyden välillä hyvin haasteelliseksi. Toisaalta tapaustutkimuksessa oleellisinta ei ole haastateltavien määrä. Jokisen & Kurosen (2010) mukaan tarkoituksena on enemmin saada vähästä paljon kuin paljosta vähän. Myös sellaiset asiat, joita ei mainittu, voivat olla merkittäviä. Esimerkiksi julkisten palveluiden edullisuutta suhteessa yksityiseen palveluun ei mainittu lainkaan. Onko siis oletettavaa, ettei palveluiden hinnalla ole yhtä suurta merkitystä kuin niiden saavutettavuudella ja laadulla?

Tapaustutkimuksessa lähdetään liikkeelle tutkittavasta tapauksista, ei yleistettävästä teoriasta. Se ei pyri tuottamaan yleistettävää tietoa, vaan enemmin kyse on analyttisestä yleistämisestä, sillä parhaimmillaan se voi auttaa käsitteellistämään tiettyjä ilmiöitä. Haastattelututkimukseni ei synnyttänyt uusia käsitteitä, mutta laadullisena tutkimuksena se sen sijaan syvensi jo opittua, ja antoi uusia näkökulmia, joista tärkein lienee se, että julkisten palveluiden kehittäminen ei sittenkään vaadi mitään mullistavia keksintöjä, vaan kaikki lähtee pienistä parannuksista ja toki ajan tasalla pysymistä myös teknisen kehityksen suhteen.

Tutkimuksen validiteettiset ongelmat liittyvät kyselylomakkeen tietojen käsittelyyn. Validiteetti eli pätevyys on Anttilan (2006) mukaan sitä, että on mitattu juuri sitä mitä oli tarkoituskkin mitata. Koska kaikkia kysymyksiä ei

käytetty tutkimuksessa hyväksi, mittaaminen osittain epäonnistuu (esimerkiksi kysymys ympäristöstä, johon haluaisi palata). Toisaalta mitään ei kysytty aivan turhaan. Ylimääräistä tietoa ei oikeastaan ole, sillä kaikki tulokset auttavat ymmärtämään tutkittavaa tapausta entistä paremmin. Validiteetin parantamiseksi minun olisi kuitenkin pitänyt kiinnittää enemmän huomiota haastattelututkimuksen kysymyksien suunnitteluun.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuudesta ollaan yleisesti montaa mieltä. Yhdeksi luotettavuuden mittariksi on kuvattu saturaatiota, eli aineiston kylläännyttämistä. Tämä tarkoittaa sellaista tilannetta, jolloin tutkimus tai sen tulkinta tulisi lopettaa, koska haastattelun tulokset alkavat toistaa toisiaan eikä uutta tietoa synny. Omassa haastattelututkimuksessa tämä saturaatio saavutettiin monelta osin, sillä vastaukset toistivat samoja asioita. Esimerkiksi julkisten palveluiden tasoa pidettiin yleisesti hyvänä, eikä mitään erityistä muutosta edes kaivattu. Näin ollen se, että haastateltavia oli vain kahdeksan ja he kuuluivat lähipiiriini, ei vaikuttanut merkittävästi tutkimuksen reabiliteettiin. (Oulun yliopisto 2002.)

Saamiani tutkimustuloksia on hyödynnetty uusien käyttäjälähtöisten julkisten palveluiden kuvauksissa opinnäytetyöni lopussa. Kuvauksia voidaan hyödyntää esimerkiksi ServiceD -projektissa, uusien käyttäjälähtöisten julkisten palvelujen kehittämisessä, mutta myös muissa tulevaisuuden palveluiden kehittämissankkeissa. Käyttäjän näkökulma on jatkossa entistä tärkeämpi ja halukkuus osallistua voi olla oletettua suurempi, kunhan oikeat tavat käyttäjän osallistumiseen löydetään. Tutkimukseni mukaan muun muassa netti toimii erinomaisena tiedon lähteenä ja tiedon keräämisen apuvälineenä.

Palveluiden ja nimenomaan julkisten palveluiden kehittämistä tullaan tutkimaan varmasti tulevaisuudessakin. Olisi kiinnostavaa tutkia palveluiden kehittymistä tulevaisuuden tutkimuksen kautta, pohtien sitä, millainen yhteiskuntamme on vuonna 2050. Samalla kannattaisi miettiä, miten palvelut tullaan tulevaisuudessa tuottamaan. Esimerkiksi tietokoneet ovat tulleet nykyiselle suurelle ikäpolvelle pikkuhiljaa tutuksi; oma mummonikin pelaa lähes joka ilta nettipokeria. On siis turha pelätä, etteivät vanhukset tulevaisuudessa osaisi käyttää esimerkiksi

tietotekniikkaa hyväksi. Voidaan myös miettiä, miten saisimme kehitettyä ja lisättyä henkilökohtaista asiakaspalvelua, ettei se jäisi palveluiden kehittämisessä kaiken tehostamisen ja tuottavuuden jalkoihin.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Anttila, P. 2006. Tutkiva toiminta ja teos, ilmaisu, tekeminen. Hamina: Akatiimi.

Blomqvist, R., Dahl, J., Haeger, T. & Storbacka, K. 1999. Asiakkuuden arvon lähteillä. Juva: WSOY.

Eriksson, P. & Koistinen, K. 2005. Monenlainen tapaustutkimus. Kuluttajatutkimuslaitos.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3. uudistettu painos. Ekonomia-sarja. Juva: WSOY.

Kannisto P. & S. 2008. Asiakaspalvelu. Tampere: AMK-Kustannus.

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taiteen maisterin lopputyö. Taiteellinen korkeakoulu.

Kuntalaki 17.3.1995/365 (liite 4)

Liekkinen M. & Wiik R. 2009. Palvelumuotoilun osaajat. Kartoitus Matkailun ja elämystuotannon klusterin Jyväskylän osaamiskeskukselle. Matkailu- ravitsemis- ja talosalan opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Lämsä, A-M. & Uusitalo, O. 2005. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. 1. – 4. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Mattinen, H. 2006. Asiakkuusosaaminen. Helsinki: Talentum.

Oulasvirta L. 2007. Palvelun laadun arviointi moniportaisessa julkisessa organisaatiossa. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Pöllänen, J. & Rope, T. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Neljäs painos. Juva: WSOY.

Servicedesign. 2009. Suomenkielinen hankekuvaus (liite 2).

Servicedesign.fi. 2010. Hyvinvointipalvelut 2.0. Tulevaa ennakoiden, menneestä ammentaen. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Suomala, J. & Taatila, V. 2008. Innovaattorin käsikirja. Helsinki: WSOY.
Suomen perustuslaki 11.6.1999/731 (Liite 4)

Suomen kuntaliitto. 1998. Julkisten palvelujen laatustrategia. Helsinki: Valtiovarainministeriö.

Tekes. 2008. Innovatiiviset julkiset hankinnat. Tekesin katsaus 225/2008. Helsinki: Tekes.

VM. 2009. Kohti tulevaisuuden palveluja. Kuntien parhaat palvelukäytännöt – loppuraportti. Helsinki: Valtiovarainministeriö.

Valvio T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Helsingin Kamari Oy.

Virtanen, P. 2000. Projektityö. Porvoo: WSOY

Ylikoski, T. 1997. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otava

Verkkolähteet

Allianssi. 2010. Laatuajattelu ja nuorisotyö. Viitattu 20.11.2010. Saatavilla: www.alli.fi/alli/laatu/

Björk, P., Hämäläinen, K., Lammi, M. & Nyman, J. 2009. Markkinalähtöinen palvelumuotoilu innovaatiotoiminnassa. Desire- projektin loppuraportti. Taideteollinen korkeakoulu. Viitattu 13.11.2010. Saatavilla: http://www.muova.fi/documents/key20101202201352/Raportit%20ja%20julkaisut/Desire_FINAL.pdf

Digital Services Blog. 2009. Service blueprinting. Viitattu 2.11.2010. Saatavissa: <http://digiservices.files.wordpress.com/2009/11/blueprinting2.png>

Hagerlund T. 2009. Käyttäjälähtöisyys ja palvelumuotoilu Helsingin kaupungissa. Kunnat.net. Viitattu 24.10.2010. Saatavilla: http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;29;348;31540;148166;129178;156994;156995

Hautakangas, S. & Heikkinen, J. 2008. Miten tuottavuuden kehitystä mitataan julkisissa palveluissa? Tilastokeskus. Viitattu 11.11.2010. Saatavissa: http://www.stat.fi/artikkelit/2008/art_2008-12-19_001.html

Helakorpi, S. 2007. Mikä ubiikkiyhteiskunta? Verkkolehti Sisukas. Viitattu 28.10.2010. Saatavissa: <http://sisukas.jamk.fi/content/view/53/66/>

Hollins B. 2010. The business case for service design. Service Council. Viitattu 8.11.2010. Saatavissa: <http://www.designcouncil.org.uk/about-design/Types-of-design/Service-design/The-business-case/>

JHL, 2010. Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry. Viitattu 20.10.2010. Saatavissa: <http://www.hameenlinna.fi/Sosiaalipalvelut/Maahanmuuttajien-palvelut/Koulutus-ja-tyo/Ammattiliitot/Julisten-ja-hyvinvointialojen-liitto-JHL-ry/>

Jokinen A. & Kuronen J. 2010. Tapaustutkimus. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatinkoulutus. Tutkimusmenetelmäopinnot.www.sosnet.fi. Viitattu 13.12.2010. Saatavissa: <http://www.uta.fi/laitokset/sospol/sosnet/ammlis/tapaustut.htm>

Jäppinen T. 2010. Palvelujen asiakaslähtöinen yhteiskehittäminen. Kuntatiedon keskus. Viitattu 28.10.2010. Saatavissa: http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;29;348;31540;148166;129178;159060

Kangasharju, A. 2008. Tuottavuus osana tuloksellisuutta. Suomen Kuntaliitto. Viitattu 20.10.2010. Saatavilla: <http://hosted.kuntaliitto.fi/intra/julkaisut/pdf/p081211113117W.pdf>

Koskinen, J. 2009. Oppiminen ja hyvinvointi. Liikkuva koulu. Viitattu 20.10.2010. Saatavissa: <http://liikkuvakoulu.wordpress.com/category/oppiminen-ja-hyvinvointi/>

Koskinen, J. 2010a. Palvelumuotoilun määritelmiä. Muuttuvat viestinnälliset identiteetit. Viitattu 20.10.2010. Saatavissa: <http://muuntuvailme.wordpress.com/2010/04/24/palvelumuotoilun-maaritelmiä/>

Koskinen, J. 2010b. Palvelumuotoilua kehittämässä. Muuttuvat viestinnälliset identiteetit. Viitattu 21.10.2010. Saatavissa:
<http://muuntuvailme.wordpress.com/>

Koskinen, J. 2010c. Yksilön osaaminen ratkaisee. Muuttuvat viestinnälliset identiteetit. Viitattu 22.10.2010. Saatavissa:
<http://muuntuvailme.wordpress.com/>

Koskinen, J. 2010d. Palvelumuotoilun konferenssi Berliinissä. Muuttuvat viestinnälliset identiteetit. Viitattu 23.10.2010. Saatavissa:
<http://muuntuvailme.wordpress.com/>

Kostiainen, J. 2009. Väestön ikääntyminen ja palveluiden heikko tuottavuus: vaikutuksia julkisen talouden kestävyYTEEN. Helsingin yliopisto. Viitattu 30.11.2010. Saatavissa:
<http://helda.helsinki.fi/handle/10138/16484>

Kytö, H. 2005. Tutkimus palvelujen laadusta: Kaupunkilaiset tyytyväisempiä palveluihinsa kuin maalaiset. Tilastokeskus. Viitattu 1.11.2010. Saatavissa:
http://www.stat.fi/tup/kuntapuntari/kuntap_5_2004_palvelut.html

Lahden kaupunki. 2010. Lahden kaupungin strategia 2025. Viitattu 12.11.2010. Saatavissa:
[http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/44DC5DB8B73A3DFDC22575C900360686/\\$file/Lahden%20kaupungin%20strategia%202025.pdf](http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/44DC5DB8B73A3DFDC22575C900360686/$file/Lahden%20kaupungin%20strategia%202025.pdf)

LEO 2010. Elämyksitä kilpailukykyä. Joulukuun elämyspersoonaa. Viitattu 14.12.2010. Saatavissa: <http://www.leofinland.fi/index.php?name=Content&nodeIDX=5022>

Miettinen, S. 2010. Palvelumuotoilun työkalut. Slideshare. Viitattu 20.11.2010. Saatavissa:
<http://www.slideshare.net/samietti/palvelumuotoilun-tykalut>

MMBLOG. 2010. Blueprinting an adaptive service. Viitattu 13.11.2010. Saatavissa: <http://matthewmorosky.com/blog/?p=96>

Nissinen E. 2010. Käyttäjälähtöinen innovaatiopolitiikka. Kuntatiedon keskus. Viitattu 29.10.2010. Saatavissa: http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;29;348;31540;148166;129178;156994

Oulun yliopisto 2002. Luku 10. Tutkimuksen luotettavuudesta. Viitattu 14.12.2010. Saatavissa:
<http://herkules oulu.fi/isbn9514268660/html/c1400.html>

Rautio, P. 2007. Tapaustutkimus. Tuote ja tieto. Tuotteiden tutkimus ja kehittäminen. Viitattu 20.11.2010. Saatavissa:
<http://www2.uiah.fi/projekti/metodi/071.htm#expmon>

Savela, O. 2010. Palveluiden tuottavuutta ei aina kannata parantaa. Tilastokeskus. Viitattu 9.11.2010. Saatavissa: http://www.stat.fi/artikkelit/2010/art_2010-06-07_002.html?s=0

Servicedesign tools. 2010. Communication methods supporting design processes. Viitattu 24.10.2010. Saatavissa: <http://www.servicedesigntools.org/>

Sitra. 2010. Terveyskioski palveluinnovaationa. Lahden terveystietokeskus - hankkeen peruskartoitus (Vaihe 1). Helsinki. Viitattu: 27.10.2010. Saatavissa: <http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2035.pdf>

Sorsimo, J. 2010. Design-ajattelua, -osaamista ja – menetelmiä mukaan palveluiden kehittämiseen. Kuntaliitto. Viitattu 8.11.2010. Saatavissa: www.kunnat.net

Tekes. 2009. Palvelusta haetaan uusia keinoja sosiaali- ja terveystietokeskusten asiakaslähtöiseen kehittämiseen. Viitattu: 20.10.2010. Saatavissa: <http://akseli.tekes.fi/opencms/opencms/OhjelmaPortaali/ohjelmat/Sosiaali- ja terveystietokeskukset/fi/system/uutinen.html?id=4593&nav=Uutisia>

Tekes .2010.. Sosiaali- ja terveystietokeskukset. Innovaatiot sosiaali- ja terveystietokeskusten palveluissa 2008–2015. Viitattu. 2.10.2010. Saatavissa: <http://www.tekes.fi/ohjelmat/sosiaalijaterveystietokeskukset>

TEM. 2009. Kysyntä- ja käyttäjälähtöisen innovaatiopolitiikan jäsentely ja sisällöt. Alustava yhteenveto hankkeen keskeisistä tuloksista. TEM/ Innovaatio-osasto. Kysyntäinnovaatiot- ryhmä. Viitattu 28.10.2010. Saatavissa: http://www.tem.fi/files/23474/Kysynta- ja_kayttajalahoisen_innovaatiopolitiikan_jasentely_ja_sisallot.pdf

Toikko, T. 2006. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen. Työpoliittinen aikakauskirja 3/2006. Viitattu 17.11.2010. Saatavissa: http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/aikakausi/tak/2006/03/toikko.pdf

Suulliset lähteet

Koskinen, J. 2010e. Luento ServiceD työpajassa 8.9.2010.

LIITTEET

Liite 1

DIT – Design in Tourism;
building credible service

DIT on hanke, jolla tuetaan suomalaisten ja virolaisten matkailuyritysten toiminnan erilaistamista ja tutkitaan, miten muotoilua voidaan käyttää hyväksi alan yritysten toimintaympäristön jäsentämisessä. Palvelu on matkailuyrityksen ja sen henkilökunnan tapa toimia ja se kertoo asiakkaille, mitä tehdään. Muotoilun avulla tehdään merkitykselliseksi se ympäristö, jossa toimitaan.

Monimediakirja "servicedesign.tv"

DIT Design in tourism -projektin tuotoksena syntynyt monimediakirja "servicedesign.tv" lanseerattiin maanantaina 10.12.2007 Eduskunnan Kansalaisinfo-tilassa. Samassa yhteydessä järjestettiin palvelumuotoilua koskeva paneelikeskustelu.



» [Tiedote \(doc\)](#)

» [Kutsu servicedesign.tv -julkaisutilaisuuteen \(pdf\)](#)

DIT; Design in Tourism -projektin tarkoituksena on ollut kehittää matkailuyritysten arkikäyttöön soveltuvia työvälineitä ja edistää palvelumuotoiluun liittyvää osaamista käsitteistä strategioihin ja konsepteihin.

Projektin tuloksena syntynyt kirja julkaistaan samanaikaisesti sekä suomen että viroin kielellä. Kirja on rohkea ja raikas avaus palveludesignin kehittämiseen matkailu- ja elämysteollisuudessa sekä Suomessa että Virossa.

DIT-työkirjan sisältö ja ulkoasu on suunniteltu soveltuvaksi:

- a) palvelu- ja matkailuyrittäjille (työkirjaksi)
- b) opiskelijoille (oppimateriaaliksi)
- c) tiedeyhteisölle (kommentoitavaksi ja jatkokehittelyä varten)
- d) ammattilaisille (oppimateriaaliksi ja inspiraatioksi)

Visionäärisessä teoksessa liikutaan muun muassa luovuuden, designin, markkinoinnin, tulevaisuuden tutkimuksen ja aivotutkimuksen alueilla, unohtamatta inhimillistä matkailuympäristön havainnointia.

Ottamalla kännykällä kuvan kirjan sivuilla olevista koodeista (UpCode) puhelimesi avautuvat mobiiliwebbisivut mobile.servicedesign.tv. Sivuilta sinulla on pääsy aihealuetta koskevaan lisätietoon. Lisävalaistusta saat myös englannin kielellä kansainväliselle ammattilaisyhteisölle suunnatuilta internet-sivuilta.

Liite 2

SERVICEDESIGN- ServiceD

Management :: foresight :: communication :: training :: collaboration

Service design -projekti keskittyy palvelumuotoiluosaamisen kehittämiseen Viro – Suomi akselilla. Parantunut muotoiluosaaminen projektialueen teollisuudessa on nostanut näiden teollisten yritysten kansainvälistä kilpailukykyä viimeisen vuosikymmenen aikana. Muotoilulla, yhdessä muun laadukkaan tuotekehityksen kanssa, on kyetty vaikuttamaan tuotteiden tekniseen ja visuaaliseen haluttavuuteen. Lisäksi muotoilulla on voitu erilaistaa teollisuuden hyödykkeitä, sekä saattaa näitä käytettävimmiksi sekä asiakaslähtöisimmiksi. Kuitenkaan muotoilun etuja ja käytäntöjä ei ole pystytty hyödyntämään palveluiden kehityksessä tarvittavissa määrin. Muotoilun osaaminen ja teot eivät ole konkretisoituneet palvelutuotteiden kehittämiseen tarpeeksi ja siksi projektin ydin onkin saattaa palvelutuottajien, muotoiluosaajien sekä tutkimuksen keskinäiset hyvät käytännöt osaksi palvelujen kehitystä.

Projektin pääyhteistyökumppanit ovat Tulevaisuuden tutkimuskeskus ETI Virossa ja Päijät-Hämeen koulutus konserni -kuntayhtymä/Lahden ammattikorkeakoulu Suomessa. Tällä rajat ylittävällä yhteistyöllä saavutetaan laaja näkemys tulevaisuuden palvelutuotekehityksen tarpeista ja mahdollisuuksista. Projekti perustuu hyvään viestinnälliseen kanssakäymiseen kommunikointiin: projektin ydin kehitetään Servicedesign Online -alustassa, missä mahdollistetaan välitön tiedon ja tulosten jakaminen.

Projektin aktiviteetit ja luotavat toimintamallit perustuvat projektin alkuvaiheessa tehtävään muotoiluosaamisen evoluutiotutkimukseen. Siinä löydettäviä tarpeita ja huomioita käytetään hyväksi kun kehitetään koulutusmoduulia sekä yritys yhteistyötä. Osaamisen evoluutiolla tarkoitetaan ajan mukana tapahtuneita muutoksia ammattialan osaamisen vaatimuksissa, menetelmissä, työympäristöissä ja suhteissa muihin ammattialoihin. Esimerkiksi teollisen muotoilun tai graafisen suunnittelun ammattialojen muutoksia tulkittaessa on ollut havaittavissa näiden ammattialojen työn kompleksisoituminen ja käsitteellistyminen. Tutkimuksessa saatavat tulokset toimivat näin ollen projektin sisällöllisinä ohjaajina.

Servicedesign Online on projektityökalu, jolla voidaan esitellä ja jakaa projektitoimintoja. Palvelumuotoilua tulee edistää visuaalisten työkalujen avulla. Erilaiset palvelupolkumallinnukset tehdään moniaistillisiksi kokemuksiksi. Siksi projektin käyttöön valjastetaan tätä työtä tukemaan tarvittavan laadukas viestinnän väline, jossa voidaan jakaa liikkuvaa kuvaa sekä ääntä. Servicedesign Online on siten sosiaalinen media, jossa kiteytyy projektin kaksi merkittävintä metodologista lähtökohtaa: POCKET SCHOOL ja PRODUSAGE. Pocket School tarkoittaa mallia, jossa laajennetaan perinteisiä oppimisympäristöjä. Siinä opiskelija pystyy kontaktoimaan ohjaajan sekä vertaisoppijoiden kanssa matkapuhelimellaan samalla jakaen kuvia sekä videoklippejä. Prodrugella tarkoitetaan puolestaan sitä, että opiskelija ryhtyy myös oppimateriaalinsa sisällöntuottajaksi (user – producer). Opiskelija käyttää hyväksi mm. blogien ja wikien mahdollisuuksia kommunikoinnissa. Näillä metodeilla saadaan Servicedesign Online eläväksi projektityökaluksi, jota käyttävät tutkijat, opiskelijat, opettajat sekä projektiin osallistuvat yrittäjät.

Projektissa kehitetään myös koulutusmoduuli koulutusorganisaatioiden käyttöön. Koulutusmoduulissa kiteytetään evoluutiotutkimuksen sekä projektiin osallistuvien tahojen yhdistettyä osaamista. Koulutusmoduuli pilotoidaan Lahden ammattikorkeakoulussa. Lahden alueella on tutkitusti ja tunnetusti onnistuttu yhdistämään muotoilun koulutuksen sekä elinkeinoelämän tarpeita ja muotoilu on alueen elinkeinostrategian kärjessä ympäristöalan rinnalla. Projektissa tullaan jalkauttamaan myös kansallisissa projekteissa saatuja hyviä käytäntöjä laajemmin Etelä-Suomeen sekä Viron alueilla.

Lahden ammattikorkeakoulu on luontaisesti tämän teeman esille tuoja suomalais-virolaisen koulutus- ja elinkeinoelämän yhteistyöhön, sillä LAMK:n Muotoiluinstituutti ja elinkeinoelämän yhteistyö on tuottanut uutta yritystoimintaa muotoilun alalle. Alueella on ymmärretty jo vuosia sitten muotoilun ja asiakaslähtöisen tuotekehityksen edut. Tämä on tuottanut uusia kaupallistettavia innovaatioita eri teollisuuden aloille. Lahden alue on Suomen käytännönläheisen muotoiluosaamisen kärkialue. Viime aikoina kehitystyöhön on lisätty tulevaisuustutkimuksen osa-alue myös kansainvälisellä tasolla.

Edellä kuvatulle perustalle luodaan palvelumuotoilun koulutusmoduulin pilotti, jossa toteutetaan Pocket School ja Prodrug metodeja. Koulutusmoduulin pilotti

tehdään vahvassa yhteistyössä yritysten kanssa. Toisaalta yritykset tulevat kehittämään koulutuksen sisältöä (produsage), mutta ennen kaikkea yritykset tuovat konkreettisia kehitettäviä kohteita pilotointiin. Projektin sisällöt, Servicedesign Online sekä käytettävät metodit, valjastetaan yritysten ja organisaatioiden palvelujen kehittämiseen. Toisin sanoen projektissa synnyttävä uusi osaaminen, uudet käsitteet ja toimintatavat implementoidaan osaksi eteläsuomalaista ja virolaista muotoilu- ja palvelutuotekehitysosaamista.

Kehitystyö on Lahden alueella edennyt siihen vaiheeseen, että asioiden laajempaan lähestymistapaan tarvitaan rajoja ylittäviä ajatuksia sekä tekoja. Servicedesign – projekti aktivoi Suomen ja Viron välistä yhteistoimintaa muotoilun alueella. Palvelumuotoilu toimii tässä yhteisenä kehittämisalueena ja Servicedesign Online työkaluna toteuttaa tätä yhteistyötä käytännössä.

Uutinen Lahden kaupungin kotisivuilla 28.5.2010

PALVELUMUOTOILU OTETAAN AVUKSI KAUPUNGIN PALVELUIDEN KEHITTÄMISESSÄ

28.5.2010 |  **Arkistoitu uutinen**

Haluttavat palvelut ovat tulevaisuuden juttu, ja myös kunnallinen palvelu voi olla elämys. Näin väittää muotoilija, projektipäällikkö Sami Makkula Lahden ammattikorkeakoulusta. Hän lähtee ensi syksynä kehittämään monialaisen opiskelijaryhmän kanssa Lahden kaupungin palveluita osana palvelumuotoiluun keskittyvää ServiceD-projektia.

– Tavoitteena on konseptoida uusia, haluttavia palveluita. Valitsemme tiettyjä, jo olemassa olevia kaupungin palveluita ja analysoimme sekä kuvaamme niitä mahdollisimman käyttäjälähtöisesti. Sen jälkeen teemme visualisoituja konseptiehdotuksia uusiksi tai parannetuiksi palveluiksi, Makkula kertoo.

Opiskelijat käyttävät apuna Lahden ammattikorkeakoulussa kehitettyä Pocket School -menetelmää, jossa palvelutilanteet tallennetaan autenttisina otoksina kännyköiden video- ja nettiominaisuuksia hyödyntämällä.

Kehitettävä palveluprosessi valitaan kevään 2010 aikana ja itse kehitystyö aloitetaan syksyllä.

– Kyseessä voi olla esimerkiksi julkisen liikenteen tai liikuntapaikkojen palveluprosessi. Lisäksi projektissa voidaan lähteä kehittämään aivan uutta palveluideaa ja toimintamallia.

Liite 3

23.3.2005: KuntaSuomi 2004-tutkimus: Kuntapalveluiden asiakkaat hyvin tyytyväisiä**Asiakastyytyväisyydessä suuria palveluyksiköiden välisiä eroja**

(Kuntaliitto tiedottaa 23.3.2005) KuntaSuomi-tutkimusohjelman asiakastyytyväisyystutkimuksen mukaan kuntapalveluiden asiakkaat arvostavat erittäin paljon henkilökunnan ammattitaitoa, ystävällisyyttä ja avuliaisuutta. Korkeimmat arvosanat kuntapalvelut saavat asiakaspalvelun lisäksi fyysisestä toimintaympäristöstä. Tyytymättömät käyttäjät ovat henkilökunnan riittävyteen ja tukipalvelujen tarjontaan sekä vaikutusmahdollisuuksiin.

Vanhus- ja päiväkotipalvelujen asiakkaat ovat tyytyväisempiä saamiinsa palveluihin kuin keskivertokuntalaiset. Palvelun käyttäjän arvio palveluista saattaa olla hyvinkin myönteinen siitä huolimatta, että yleinen suhtautuminen kuntapalveluihin on kriittinen. Palvelutoimintaa siis arvostetaan, mutta arvostukseen liittyy usein myös korkea vaatimustaso.

Korkeasta palvelutyytyväisyydestä huolimatta palveluyksiköiden välillä on suuria eroja varsinkin kotihoidossa ja päiväkotitoiminnassa. Tässä heijastunee asteittainen erilaistuminen työyhteisöjen välillä, joka on havaittu KuntaSuomi 2004-tutkimusohjelman työyhteisö- ja yksikkökustannustutkimuksessa koko tutkimusohjelman kymmenvuotiskauden ajan. Asiakastyytyväisyydessä ilmenevät suuret palveluyksiköiden väliset erot tulee kuitenkin suhteuttaa myös palvelujen organisointitapoihin, yksiköiden taloudelliseen suorituskykyyn ja työntekijöiden hyvinvointiin.

Omaiset tyytymättömiä vanhainkotien henkilökunnan riittävyteen

Vanhustenhuollon palveluista omaiset arvostivat eniten palvelujen määrää, palvelujen kohdentumista ja mahdollisuutta palvelumuodon valitsemiseen. Tyytymättömiä vastaajat olivat vanhusten mahdollisuuksiin vaikuttaa palveluihin.

Yksittäisistä asiakastyytyväisyyden alueista vanhainkotiasiakkaiden omaiset olivat tyytyväisimpiä vakinaisen henkilökunnan ammattitaitoon ja vanhainkodin sijoittumiseen suhteessa lähiympäristöön. Vähintään kolme neljästä vastanneesta ilmaisi tyytyväisyytensä henkilökunnan ystävällisyyteen ja avuliaisuuteen, tilojen ja alueen soveltuvuuteen vanhainkotikäyttöön sekä vanhainkodin sijaintiin ja saavutettavuuteen. Henkilökunnan riittävyys aiheutti puolestaan eniten tyytymättömyyttä.

Arviot vanhustenhuollon palveluista vaihtelivat suuresti eri työyksiköiden välillä: yleisarvion mukaan parhaan arvion saaneessa yksikössä vastaajista 91 prosenttia oli tyytyväisiä palveluun, huonoimman arvion yksikössä puolestaan vain 25 prosenttia.

Valtaosa, 90 prosenttia, kyselyyn vastanneista omaisista piti vanhainkotia parhaana vaihtoehtona vanhukselle.

Kotihoidon asiakkaat erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun

Asiakkaat olivat kotihoidon palveluihin yleisesti hyvin tyytyväisiä: erittäin tyytyväisiä palveluihin oli runsaat puolet, 52 prosenttia, vastaajista. Melko tai erittäin tyytymättömien osuus vastaajista jää marginaaliseen kahteen prosenttiin.

Kotihoidon asiakkaat olivat tyytyväisimpiä palvelujen määrään ja palvelujen saamiseen haluttuna ajankohtana. Lisäksi vähintään puolet vastaajista oli tyytyväisiä palvelujen kohdentumiseen ja mahdollisuuteen valita palvelumuoto. Tyytyväisyysarviot vaihtelivat erittäin paljon eri palveluyksiköiden välillä. Parhaimman vastaanoton kotihoidon asiakkailta sai palveluhenkisyys sekä toiminnan asianmukaisuus ja ammattitaitoisuus. Myös palvelun sisältöön oltiin yleisesti tyytyväisiä.

Tyytymättömyyttä kotihoidon asiakkaissa aiheuttivat tukipalvelut eli mahdollisuudet ulkoiluun, asiointiapuun ja saattajaan kodin ulkopuolelle. Lisäksi arvioitiin kriittisesti asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia.

Kotihoidossa asiakkaiden tyytyväisyys saamaansa palveluun oli erittäin korkea vanhainkotiasiakkaiden omaisten antamiin arvioihin verrattuna. Muiden KuntaSuomi 2004-tutkimusten mukaan kuntalaiset ovat yleisesti varsin kriittisiä sekä vanhainkoti- että kotihoitopalveluja kohtaan. Kuntalaiskyselyissä käyttäjät antavat palveluista paremman arvion kuin ei-käyttäjät.

Kotihoidon palveluihin katsottiin tässä tutkimuksessa kuuluvan kotipalvelu, kotisairaanhoido ja tukipalvelut. Valtaosa kyselyyn vastaajista, 82 prosenttia, katsoo, että kotihoidon avulla kotona asuminen onnistuu hyvin. Tyytyväisimpiä kotihoidon asiakkaita olivat 65 - 74-vuotiaat.

Tässä KuntaSuomi 2004- tutkimusohjelman erillistutkimuksessa selvitettiin asiakastyytyväisyyttä kunnallisissa palveluissa. Kyselyyn osallistui 136 palveluyksikköä: päiväkoteja, yläasteita, lukioita, vanhainkoteja ja kotihoidon palveluyksiköitä. Päiväkodeissa kyselyyn vastasivat lasten vanhemmat, kouluissa yhden vuosikurssin oppilaat, vanhainkodeissa omaiset ja kotihoidossa kotihoitoa saavat.

Kysely lähetettiin runsaalle 11 000 kohderyhmän jäsenelle, kyselyyn vastasi 7 019 kuntalaista. Korkein vastausprosentti oli yläasteilla, 91 prosenttia, alhaisin kotihoidossa, noin 39 prosenttia

[http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?
path=1;29;348;31540;137784;4980;5070;91444](http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;29;348;31540;137784;4980;5070;91444)

Liite 4

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731

2 luku 14 §

Vaali- ja osallistumisoikeudet

Jokaisella Suomen kansalaisella, joka on täyttänyt kahdeksantoista vuotta, on oikeus äänestää valtiollisissa vaaleissa ja kansanäänestyksessä. Vaalikelpoisuudesta valtiollisissa vaaleissa on voimassa, mitä siitä erikseen säädetään tässä perustuslaissa.

Jokaisella Suomen kansalaisella ja maassa vakinaisesti asuvalla ulkomaalaisella, joka on täyttänyt kahdeksantoista vuotta, on oikeus äänestää kunnallisvaaleissa ja kunnallisessa kansanäänestyksessä sen mukaan kuin lailla säädetään. Oikeudesta muutoin osallistua kuntien hallintoon säädetään lailla.

Julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon.

Kuntalaki 17.3.1995/365

1 luku 27 §

Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet

Valtuuston on pidettävä huolta siitä, että kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan.

Osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää erityisesti:

- 1) valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia kunnan toimielimiin;
- 2) järjestämällä kunnan osa-aluetta koskevaa hallintoa;
- 3) tiedottamalla kunnan asioista ja järjestämällä kuulemistilaisuuksia;
- 4) selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa;
- 5) järjestämällä yhteistyötä kunnan tehtävien hoitamisessa;
- 6) avustamalla asukkaiden oma-aloitteista asioiden hoitoa, valmistelua ja suunnittelua; sekä
- 7) järjestämällä kunnallisia kansanäänestyksiä.

Liite 5

Haastattelututkimuksen kysymykset:

1. Minkälaisia julkisia palveluja käytät? (määrittele sana julkinen palvelu tarvittaessa)

Kuvaile jokin julkisen palvelun palvelutilanne aina siitä lähtien kun astuit palvelutilaan siihen asti kun poistuit tilasta tai palvelun piiristä. Huomioi ympäristö, asiakaskontaktit, saavutettavuus, tiedonsaanti. Minkälainen kokonaistunnelma palvelusta jäi? Kuinka kuvaisit yleensä julkisia palveluja? (vrt yksityiset palvelut)

2. Mieti minkälainen olisi unelmiesi kirjasto tai uimahalli? Voit käyttää vapaasti mielikuvitustasi ja miettiä mitä kaikkea palveluun sisältyisi ja mikä saisi sinut ja kaikki muutkin käyttämään sitä nykyistä enemmän?

3. Olet matkalla Suomessa. Mikä saisi sinut palaamaan tiettyyn kaupunkiin/kylään/kohteeseen uudelleen? Mikä olisi sellaista erinomaista ja ainutlaatuisia, minkä haluaisit kokea uudelleen?

4. Mistä saat tietoa koulutuksesta? Mistä tiedät mihin kannattaisi hakea opiskelemaan tai lisäkoulutukseen? Tai kurseille? Miten haluaisit saada mieluiten tietoa koulutusasioista, mikä olisi toimivin tietokanava? / Ikäihmisille: mistä saat parhaiten tietoa sinua tärkeistä asioista: terveydenhoidosta, liikuntapalveluista, kuntoutuksista, tukipalveluista? Miten haluaisit saada tietoa?

5. Käyttäjälähtöisyys. Haluatko olla mukana kehittämässä julkisia palveluja? Millä tavoin se olisi sinusta helpointa ja houkuttelisi muitakin antamaan palautetta tai kehittämisehdotuksia/ideoita.

(jos ei mitään tule mieleen: Olisiko se kirjallinen tai henkilökohtainen kysely kotona tai jossain muualla? puhelinhaastattelu, fläppitaulu keskellä palveluja, internetkysely, kutsu seminaariin tai keskustelutilaisuuteen? arvottu joukko kuntalaisia? vai mitä muuta se voisi olla?)