

KUNTALAISTEN OSALLISTAMINEN KEHITTÄVÄLLÄ PALAUTEPROSESSILLA

Tämä artikkeli julkaistaan osana kokoomajulkaisua Osallistaminen kehittämisen ja johtamisen voimavarana

Kokkonen Katri-Anna
Tradenomi (ylempi AMK)
Liuska Sirpa
Restonomi (ylempi AMK)
Salonen Neea
Tradenomi (ylempi AMK)

Opinnäytetyöartikkeli

Ennakoinnin ja kehittämisen asiantuntija

2025

Ennakoinnin ja kehittämisen asiantuntija
Restonomi (ylempi AMK)
Tradenomi (ylempi AMK)

Tekijät	Katri-Anna Kokkonen, Sirpa Liuska, Neea Salonen
Vuosi	2025
Ohjaaja	Maarit Tihinen
Toimeksiantaja	Sodankylän kunta
Työn nimi	Kuntalaisten osallistaminen kehittäväällä palauteprosessilla
Sivumäärä	46 + 42

Opinnäytetyön tarkoituksena oli edistää kuntalaisia osallistavaa johtamista ja päätöksentekoa Sodankylän kunnassa. Tavoitteena oli kehittää, pilotoida ja visualisoida palauteprosessi, joka tukee kuntalaisten osallistumista päätöksentekoon ja palveluiden kehittämiseen. Tutkimuskysymykset olivat: Miten kehitetään kuntalaisia osallistava palauteprosessi? Miten Sodankylän kunnan vapaa-ajan ja hyvinvoinnin palveluita voidaan kehittää sekä päätöksentekoa tukea osallistavan palauteprosessin avulla?

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena palvelumuotoiluprosessina yhteistyössä Sodankylän kunnan hyvinvointipalvelujen kanssa. Työssä käytetty aineisto kerättiin kuntalaisilta kyselyillä sekä hyödyntäen palvelumuotoilun osallistavia menetelmiä, kuten fasilitoitua työpajaa ja muotoiluluotaimia. Analyysissä käytettiin sekä laadullisia että määrällisiä menetelmiä.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi käytännössä testattu, toistettavissa oleva ja visualisoitu palauteprosessi sekä palvelumuotoilun työkalupakki, joita voidaan hyödyntää kunnan eri toimialoilla. Palvelumuotoilua hyödyntävä palauteprosessi vahvisti kuntalaisten osallistumista päätöksentekoon sekä palveluiden kehittämiseen, jota tukee saavutettava viestintä. Jatkossa on tärkeää integroida palauteprosessi osaksi kunnan toimintakulttuuria, kehittää viestintää ja seurata prosessin vaikutuksia osallisuuteen sekä palveluiden kehittämiseen.

Avainsanat	osallisuus, osallistaminen, kuntalaiset, kehittävä arviointi, palauteprosessi, päätöksenteko, palvelumuotoilu
Muita tietoja	Artikkeli julkaistaan osana kokoomajulkaisua Osallistaminen kehittämisen ja johtamisen voimavarana, jonka on toimittanut Maarit Tihinen

Master's Programme in Foresight
and Development
Master of Hospitality Management
Master of Business Administration

Authors	Katri-Anna Kokkonen, Sirpa Liuska, Neea Salonen
Year	2025
Supervisor(s)	Maarit Tihinen
Commissioned by	Municipality of Sodankylä
Title	Involving municipal residents through a developmental feedback process
Number of pages	46 + 42

The purpose of the thesis was to promote participatory leadership and decision-making in Sodankylä municipality. The aim was to develop, pilot and visualise a feedback process that supports the participation of local residents in decision-making and service development. The research questions were: How to develop a participatory feedback process? How can the process, the leisure and well-being services of Sodankylä municipality be developed. How to support decision-making through a participatory feedback process?

The thesis was carried out as a qualitative service design process in cooperation with the welfare services of Sodankylä municipality. The material used in the thesis was collected from local residents through questionnaires and by using participatory methods of service design, such as a facilitated workshop and design probes. Both qualitative and quantitative methods were used in the analysis.

As a result of the thesis, a practically tested, reproducible and visualised feedback process and a service design toolkit were developed, which can be utilised in different sectors of the municipality. The service design feedback process strengthened the participation of local residents in decision-making and service development, supported by accessible communication. In the future, it will be important to integrate the feedback process into the operational culture of the municipality, develop communication and monitor its impact on participation and service development.

Keywords	participation, involvement, municipal residents, developmental evaluation, feedback process, decision-making, service design
Special remarks	This article is published as part of a collective publication <i>Osallistaminen kehittämisen ja johtamisen voimavarana</i> (Involvement as a resource for development and leadership), edited by Maarit Tihinen

KUNTALAISTEN OSALLISTAMINEN KEHITTÄVÄLLÄ PALAUTEPROSESSILLA

Tekijät: Katri-Anna Kokkonen, Sirpa Liuska ja Neea Salonen

JOHDANTO

Suomen kuntajärjestelmä on muuttunut viime vuosikymmeninä, erityisesti kunnallisten palveluiden järjestämisessä ja päätöksenteossa (Anttiroiko ym. 2007, 8; Kuntaliitto 2021; Vakkala, Sinervo & Jäntti, 2021, 174; Väätäinen 2024, 21). Kunnat ovat keskeisessä roolissa hyvinvointivaltion ylläpitämisessä (Jäntti 2016, 52) tarjoamalla monipuolisia palveluita ja mahdollistamalla paikallisen päätöksenteon (Koskihaara 2023, 25). Kuntalaki (2015/410, § 5:22) edellyttää asukkaiden osallistumisen ja vaikuttamisen edistämistä, joka on Leemannin ja Hämäläisen (2016, 586) mukaan keskeinen demokratian piirre. Osallisuuden vahvistaminen on kuntien elinvoimaisuuden (Nwachi 2021, 73; Reiterä 2022, 48) ja menestyksen kannalta olennaista (Paananen, Haveri & Airaksinen 2014, 48). Osallistumisprosessin onnistuminen edellyttää selkeitä toimintamalleja (Piipponen & Pekola-Sjöblom 2019, 4; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2024), merkityksellisyyden kokemusta (Stewart 2009, 77) ja kuntalaisten arvostamista tasavertaisina toimijoina (Schaaf 2022, 213).

Opinnäytetyössä tarkastellaan, kuinka kuntalaisten osallistumista voidaan vahvistaa päätöksenteossa ja johtamisessa Sodankylän kunnan hyvinvointipalveluissa. Tarve osallistumismahdollisuuksien kehittämiseksi on osoittautunut tärkeäksi valtakunnallisesti (mm. Kuntalaki 2015/410, § 5:22), Sodankylän kuntastrategiassa (Sodankylä 2023) ja aiemmissa tutkimuksissa (mm. Stewart 2009, 77). Opinnäytetyössä kehitetään, pilotoidaan ja

visualisoidaan palvelumuotoilun keinoin osallistava ja kehittävä palauteprosessi, jonka avulla kuntalaiset voivat tuottaa ideoita päätöksenteon tueksi.

SODANKYLÄN HYVINVOINTIPALVELUT TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ

Sodankylä on 8000 asukkaan kunta Lapissa, joka tarjoaa monipuolisia palveluita asukkaille (Sodankylä 2024a). Sodankylän kuntastrategiassa (2023, 5–6) tavoitteena on luoda hyvät edellytykset kasvulle, asumiselle ja harrastamiselle. Kuntalain (10.4.2015/410 § 1:2) mukaan kunnan keskeinen tehtävä on edistää asukkaidensa hyvinvointia. Kunnan hyvinvointitehtävät jaetaan yhteisöllisyyden ja osallisuuden vahvistamiseen sekä eri toimialojen palvelujen mahdollistamiseen (Jännti 2016, 169). Tavoitteena on parantaa elämänlaatua, lisätä työllisyyttä ja ehkäistä sosiaalisia ongelmia sekä eriarvoisuutta (Sodankylä 2024c). Kuntalaisen hyvinvointi voidaan jakaa kolmeen luokkaan: elintaso eli materiaallinen hyvinvointi (having), yhteisyysuhteet eli sosiaalinen hyvinvointi (loving) sekä erilaiset itsensä toteuttamisen muodot (being) (Allardt 1976, 15, 39–50). Kunnat voivat vahvistaa hyvinvointia edistämällä osallisuutta, mikä ehkäisee myös syrjäytymistä (Sallinen, Majoinen, Seppälä & Eskelinen 2017, 10).

Sodankylässä hyvinvointi- ja sivistyspalvelut on jaettu varhaiskasvatuksen ja koulutuksen sekä hyvinvoinnin kokonaisuuksiin (Sodankylä 2024b). Opinnäytetyössä keskitytään hyvinvoinnin kokonaisuuden 11:sta osa-alueesta toimeksiantajan rajaamaan seitsemään osa-alueeseen (taulukko 1).

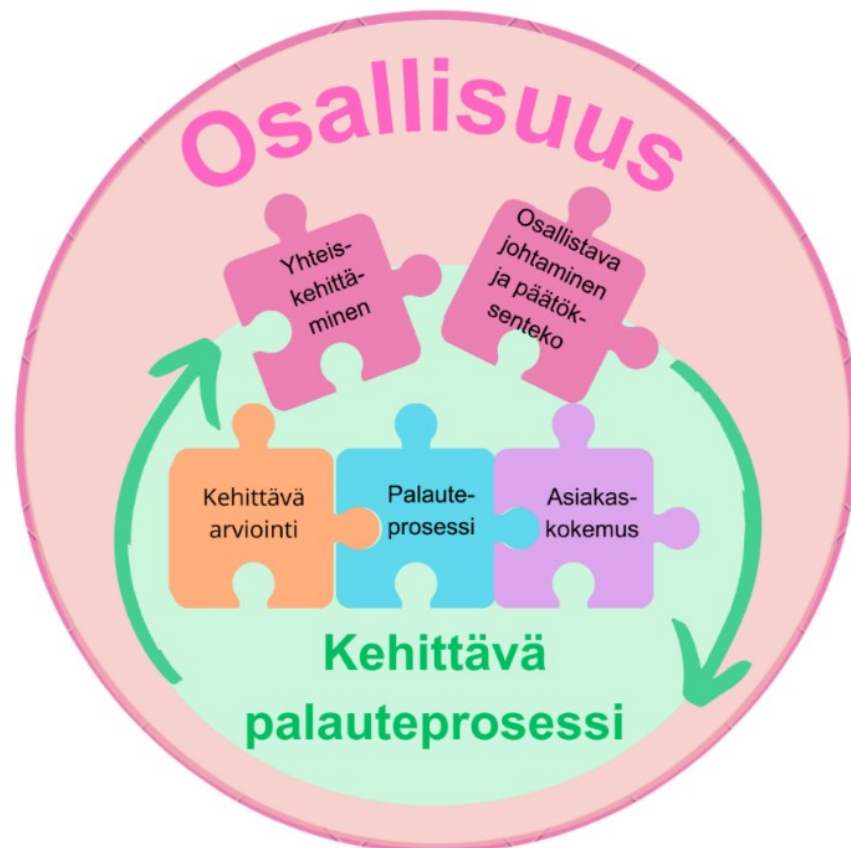
Taulukko 1. Hyvinvoinnin palvelut Sodankylän kunnassa ja opinnäytetyössä

Hyvinvoinnin palvelut Sodankylän kunnassa	Hyvinvoinnin palvelut opinnäytetyössämme
<ul style="list-style-type: none">• liikunta• kulttuuri• nuoret• kirjasto• Revontuli-opisto• Lapin musiikki- ja tanssiopisto• hyvinvoinnin edistäminen• vuokrattavat tilat• vapaa-ajan tapahtumat ja leirit• tapahtumat Sodankylässä• järjestöt ja niiden palvelut	<ul style="list-style-type: none">• liikunta• kulttuuri• nuoret• hyvinvoinnin edistäminen• vapaa-ajan tapahtumat ja leirit• tapahtumat Sodankylässä• järjestöt ja niiden palvelut

Hyvinvoinnin voidaan katsoa koostuvan opiskelusta, kotielämästä sekä vapaa-ajasta (Raijas 2011, 243, 252). Monet vapaa-ajan palvelut kuuluvat kunnan itsehallinnollisiin tehtäviin, joiden laajuuden kunta päättää itse (Sallinen, Majoinen & Salenius 2012, 88). Vapaa-ajan palvelut ovat merkittäviä lähipalveluita ja tärkeitä kunnan elinvoiman (Ahonen ym. 2015, 15, 25) sekä kuntalaisten hyvinvoinnin kannalta (Kuntalaki 2015/410 § 1:2; Jäntti 2016, 171).

KEHITTÄVÄ PALAUTEPROSESSI OSALLISTAMISEN TYÖKALUNA

Tässä työssä pyritään tukemaan kuntalaisten osallisuutta kehittävän palauteprosessin avulla. Kehittävä palauteprosessi sisältää kehittävän arvioinnin, palauteprosessin ja asiakaskokemuksen (Kuvio 1). Kehittävä palauteprosessi yhdistyy yhteiskehittämiseen sekä osallistavaan johtamiseen ja päätöksentekoon, jotka yhdessä lisäävät kuntalaisten osallisuutta.



Kuvio 1. Kehittävä palauteprosessi osallistamisen työkaluna

Osallisuus vahvistaa hyvinvointia (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2024), ja sen tukeminen kuuluu kunnan perustehtäviin (Kuntalaki 2015/410 § 1:2). Osallisuus tarkoittaa sitä, että ihmisellä on mahdollisuus elää omien arvojensa mukaista elämää, kuulua itselleen tärkeisiin yhteisöihin, vaikuttaa niiden toimintaan ja olla mukana rakentamassa yhteistä hyvinvointia (Isola ym. 2017, 23). Osallisuudesta, sen johtamisesta ja edistämisen tavoista löytyy enemmän tietoa kokoomajulkaisun yhteisestä tietoperustasta.

Kuntalaisten osallisuuden lisääminen

Yhteiskunnassa osallisuus edistää vastuullista politiikkaa, lisää kansalaisten osallistumisastetta ja kannustaa kuuntelemaan erilaisia mielipiteitä (Leemann & Hämäläinen 2016, 586). Kansalaisten osallistamisessa voidaan erottaa kolme tasoa: 1) päätökset tehdään muualla, 2) kansalaisia informoidaan ja konsultoidaan, mutta heidän mielipiteensä eivät vaikuta päätöksiin, ja 3) kansalaiset osallistuvat päätöksentekoon ja vaikuttavat politiikkaan (Masiya, Mazenda ja Davids 2019, 32). Osallistuminen ei ole kaikille yhtä helppoa; esimerkiksi vammaisten ja vähävaraisten osallisuus riippuu tarjolla olevista palveluista ja tuesta (Hästbacka 2021,1, 65). Kansalaisten osallistamisen haasteena on, että kaikki ryhmät ja mielipiteet eivät aina ole edustettuina (Michels & De Graaf 2010, 477), mikä johtuu esimerkiksi siitä, että hyväosaiset ovat aktiivisempia äänestäjiä ja palautteenantajia kuin huono-osaisemmat (Bäck & Christensen 2020, 335). Osallisuuden edistäminen parantaa sekä yhteisöjen hyvinvointia että yksilöiden elämänlaatua (Cordier ym. 2017, 2, 4).

Osallistava johtaminen ja päätöksenteko kuntaorganisaatiossa

Osallistavassa johtamisessa kuntalaisille annetaan mahdollisuus vaikuttaa päätöksentekoon heitä koskevissa asioissa (Perko & Kinnunen 2013, 8). Osallistavan johtamisen keskeinen osa on, että kuntalaiset kokevat toiminnan merkitykselliseksi ja sillä on todellista vaikutusta lopulliseen päätöksentekoon (Yukl 2013, 13, 106–107). Kuntalaisten osallistaminen päätöksentekoon vahvistaa sitoutumista ja lisää tyytyväisyyttä heitä koskeviin päätöksiin (Kurikka & Piipponen 2020, 5).

Kuntalaisten osallistamisen vahvistaminen ja sen johtaminen kuntaorganisaatiossa toimii, jos siihen sitoutetaan kaikki kuntaorganisaation työntekijät (Kurikka & Piipponen 2020, 5). Positiiviset vaikutukset merkityksellisestä osallistamisesta on havaittu heijastuvan hyvinvointiin yksilö- ja organisaatiotasolla (Alimo-Metcalfe, Alban-Metcalfe, Bradley, Mariathan & Samele 2008, 585, 595). Vaikuttavaa osallistamista kuntaorganisaatioissa on vielä vähän. Kunnissa ei ole luotuna selkeitä malleja siitä, ketkä osallistuvat ja miten osallistuminen todella vaikuttaa päätöksentekoon. (Pernaa 2020, 30.) Kun kunnat sitoutuvat avoimeen hallintoon, asukkaiden osallistuminen helpottuu ja demokratia vahvistuu (Kurikka & Piipponen 2020, 8).

Yhteiskehittäminen julkisella sektorilla

Yhteiskehittäminen tarkoittaa käyttäjien aktiivista osallistumista palveluiden kehittämiseen (Voorberg, Bekkers & Tummers 2014, 4). Yhteiskehittämisen juuret ovat liiketoiminnassa (co-creation) ja yhteistuotannossa (co-production), mutta termejä käytetään nykyään rinnakkain (Brandsen & Honingh 2018, 16; Keskitalo 2021, 14–15). Yhteiskehittämisestä on tullut suosittu tapa kehittää myös julkisella sektorilla (Jalonen 2019, 305; Bassi 2023, 395), koska se mahdollistaa asiakaslähtöisten palveluiden kehittämisen nopeasti muuttuvassa toimintaympäristössä (Hauta-aho & Heimonen 2021, 53). Kansalaisten osallistumiseen vaikuttavat halu osallistua (Opata ym. 2019, 11), omistajuuden tunne (Handberg 2018, 13), sosiaalinen pääoma (Nyrhinen 2020, 62) ja luottamus (Brandsen, Steen & Vershuere 2018, 301). Koulutustaso edistää osallistumista, mutta sukupuoli, iällä tai työllisyystilanteella ei katsota olevan erityistä vaikutusta (Jong, Neulen & Jansma 2019, 8–9). Osallistujien motiivit vaihtelevat kehittämisen kontekstin mukaan (van Eijk & Gascó 2018, 72).

Yhteiskehittämisen onnistuminen julkisella sektorilla edellyttää osallistavia rakenteita, päättäjien myönteistä asennetta ja epävarmuuden sietokykyä (Fledderus, Brandsen & Honingh 2013, 159; Voorberg ym. 2014, 15–16; Steen, Brandsen & Verschure 2018, 284–290). Julkisella sektorilla yhteiskehittäminen tapahtuu yleensä palveluntarjoajien ja palveluiden käyttäjien, eli kansalaisten,

välillä (Nabatchi, Sicilia & Sancino 2017, 8). Kun kaikki osapuolet osallistuvat palvelun suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin, se lisää vaikutusmahdollisuuksia ja osallisuuden kokemusta (Vuokila-Oikonen & Keskitalo 2021, 105–106) sekä parantaa palvelun laatua ja tehokkuutta (Brandsen ym. 2018, 299–300). Palvelumuotoilun käytänteet tukevat yhteiskehittämisen prosessia hyvin (Pöyry-Lassila 2017, 26; Hauta-aho & Heimonen 2021, 53) ja prosessin tuloksena voikin syntyä jotain ennakoimatonta ja totuttuja käytänteitä haastavaa (Jalonen 2019, 310; Leino & Puumala 2021, 795).

Kehittävä palauteprosessi

Kehittävän palauteprosessin tarkoituksena on kohderyhmää osallistamalla kerätä palautetta, jonka pohjalta kehitetään toimintaympäristöä. Kehittävässä arvioinnissa ja palauteprosessissa tavoitellaan kohderyhmän osallistamista sekä muutosta. Menneisyyttä arvioivan otteen rinnalla on kehittävä, eteenpäin katsova näkökulma. (Aarnikoivu 2005, 67; Atjonen 2015, 72; Thompson Coon, Vataja & Parkkonen 2021, 6.) Arviointi ja palaute ovat toisiaan lähellä olevia käsitteitä, joita käytetään toiminnan onnistumisen tarkasteluun, hyvien käytäntöjen tunnistamiseen ja kehittämiskohteiden havaitsemiseen (mm. Berlin 2008, 15; Kupias, Peltola, & Saloranta 2011, luku "Palautteen hyödyt organisaation eri tasoilla"; Vataja, Dufva, & Parkkonen 2019, 320).

Kehittävä arviointi

Arviointi on hyödyllisen tiedon tuottamista (Poikela 2013, 61). Arviointikriteerit luovat pohjan arvioinnille; mitä arvostetaan, mikä on tärkeää, mistä kerätään tietoa sekä mitä tuloksia korostetaan ja kuinka tulokset on saavutettu (Patton 2021, 56). Thompson Coon ym. (2021, 3) kuvailevat arviointia prosessina, jossa jonkin toiminnan arvo tai ansio määritellään kerätyn tiedon, analyysin ja asetettujen kriteerien avulla. Arviointi soveltuu huonosti nykyajan muuttuvaan ympäristöön (Vataja ym. 2019, 320) sekä haastaviin ja monimutkaisiin ongelmiin, koska se keskittyy tuotoksiin ja tuloksiin ilman prosessimaista otetta (Uusikylä 2019, 4, 92, 96).

Kehittävässä arvioinnissa arviointimenetelmät sovitetaan tapauskohtaisesti (Moitus & Kamppi 2020, 5) siten, että ne tukevat toiminnan kehittämistä ja muutosta koko arviointiprosessin ajan (Patton 2016, 253; 2011, 1). Kehittävä arviointi sopiikin hyvin muuttuviin ja monimutkaisiin toimintaympäristöihin, sillä se mukautuu kohteen tarpeisiin, korostaa innovaatiota ja oppimista (Fagen ym. 2011, 645) eikä jumitu etukäteen määriteltäviin tavoitteisiin tai arviointitapoihin (Patton 2011, 5; Atjonen 2015, 72). Kehittävän arvioinnin tavoitteena on löytää monimutkaisesta haasteesta selkeät tavoitteet sekä konkreettiset toimet niiden saavuttamiseksi (Pattonin 2011, 6).

Kehittävän arvioinnin tunnuspiirteitä ovat prosessimaisuus, käytännönläheisyys sekä kohderyhmän osallisuus (Vataja 2012, 82–84, 92; Atjonen 2015, 72; Patton 2016, 254, 257). Kehittävä arviointi on vuorovaikutteista. Arviointiin osallistujien on tärkeää olla mukana arviointiprosessissa tavoitteen asettelusta tulkintoihin saakka, jotta heitä voidaan sitouttaa löydöksiensä hyödyntämiseen. (Atjonen 2015, 72; Moitus & Kamppi 2020, 5.) Mikäli arviointitietoa ei tuoteta tarve- tai ilmiöperustaisesti jää sen hyödyntämisen mahdollisuudetkin vähäiseksi (Uusikylä 2019, 96). Kehittävän arvioinnin prosessissa arvioija on usein osa kehittämisryhmää, jossa yhteistyössä ideoidaan, suunnitellaan ja testataan uusia lähestymistapoja (Patton 2011, 1).

Palauteprosessi

Palaute on välttämätöntä organisaatioille, koska sillä saadaan tietoa toiminnassa menestymisestä (Kupias ym. 2011, luku "Palautteen hyödyt organisaation eri tasoilla"). Palautetta tarvitaan virheiden korjaamiseen, uuden oppimiseen, suorituksen seuraamiseen ja parantamiseen (Thomas & Arnold 2011, 85; Luft 2014, luku "Johdanto") sekä parhaan potentiaalinsa saavuttamiseen (Jug, Jiang & Bean 2019, 244). Palautetta voidaan hankkia sisäisesti tai ulkoisesti (Oinas 2022, 109). Sisäisessä prosessissa palautetta annetaan itselle ja ulkoisessa prosessissa palautteen antaa ulkopuolinen henkilö tai esimerkiksi digitaalinen ympäristö. Ulkoinen palaute kiinnittää huomion erilaisiin näkökantoihin (Karhulahti 2023, 346–347) ja sen puute voikin johtaa virheelliseen itsearviointiin

(Burgess, van Diggele, Roberts, & Mellis 2020, Luku ”Barriers to the feedback process”). Parhaat tulokset saavutetaan yhdistämällä sisäistä ja ulkoista palautetta (Narciss, Prescher, Khalifah & Körndle 2022, Luku 6.1.). Opinnäytetyössä kerätään kuntalaisilta ulkoista palautetta kuntaorganisaation käyttöön, jotta palveluiden käyttäjien näkökulmat tulevat esiin.

Winstone, Boud, Dawson ja Heron (2022, 224–225) erottelevat palautteen kahteen tyyppiin: tietokeskeiseen, joka keskittyy annettuun tietoon, ja prosessikeskeiseen, joka korostaa palautteen hyödyntämistä. Opinnäytetyössä käytetään prosessikeskeistä näkökulmaa, jossa palautetietoa hyödynnetään toimintojen kehittämisessä. Palauteprosessi on monivaiheinen arvioinnin ja kehittämisen jatkumo (Ranne 2006, 28), joka vaatii vuorovaikutusta sekä ohjausta (Burgess ym. 2020, Luku ”Barriers to the feedback process”). Palauteprosessiin kuuluu palautteen hankkiminen, sen analysointi ja kehittämistoimet (Jones & Sasser 1995, 7; Ranne 2006, 28; Uusitalo 2007, 134).

Asiakaskokemus

Kunnan palveluja käyttävä asukas nähdään myös asiakkaana (Saarijärvi & Puustinen 2020, 19, 29), vaikka kuntalaisuus on laajempi käsite kuin pelkkä asiakkuus (Ryynänen 2007, 148; Jäntti 2016, 217). Asiakaskokemus onkin nykyisin keskeinen strateginen painopiste sekä yrityksissä että julkisissa organisaatioissa (Saarijärvi & Puustinen 2020, 232–233; Uusikylä, Lintinen & Jokinen 2023, 11). Meyer ja Schwager (2007, 3) kuvaavat asiakaskokemusta subjektiivisena ja sisäisenä reaktiona. Asiakaskokemus on mielikuva ja tunne, joka muodostuu palvelun käytöstä (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 10) sekä palvelupolun vuorovaikutushetkistä asiakkaan ja organisaation välillä, joita kutsutaan kosketuspisteiksi (touch points) (Saarijärvi & Puustinen 2020, 20). Palvelupolkua kuvataan myös vuorovaikutusjatkumona, joka sisältää erilaisia palveluhetkiä ydinpalvelun aikana, mutta myös sitä ennen ja sen jälkeen. Nämä kaikki vaikuttavat asiakaskokemukseen. (Kälviäinen 2024.)

Asiakaskokemusta mitattaessa tietoa hankitaan asiakkaan kokemuksesta ja tyytyväisyydestä sekä huomioidaan niiden vaikutus organisaation strategiaan

tavoitteisiin (Saarijärvi & Puustinen 2020, 232–233). Tärkeää onkin tunnistaa asiakkaiden toimintatavat, kokemukset, tunteet, motivaatio ja arvot (Kälviäinen 2024). Becker ja Jaakkola (2020, 637) korostavat, että asiakaskokemus tulisi nähdä spontaanina reaktiona johonkin ärsykkeeseen, ei suoraan palvelun laadun arviointina. Asiakaskokemuksen kehittämisessä hyödynnetään asiakkaiden toimintaa, tietämystä ja ymmärrystä sopivien ratkaisujen sekä paremman asiakaskokemuksen luomiseksi (Kälviäinen 2024).

TARKOITUS, TAVOITTEET JA KYSYMYKSENASETTELU

Opinnäytetyön tarkoituksena oli edistää kuntalaisia osallistavaa johtamista ja päätöksentekoa Sodankylän kunnassa. Tavoitteena oli kehittää, pilotoida ja visualisoida palauteprosessi, jossa palveluita yhteiskehittämällä saadaan ideoita päätöksenteon tueksi. Työlle asetettiin seuraavat tutkimuskysymykset:

1. Miten kehitetään kuntalaisia osallistava palauteprosessi?
2. Miten Sodankylän kunnan vapaa-ajan ja hyvinvoinnin palveluita voidaan kehittää sekä päätöksentekoa tukea osallistavan palauteprosessin avulla?

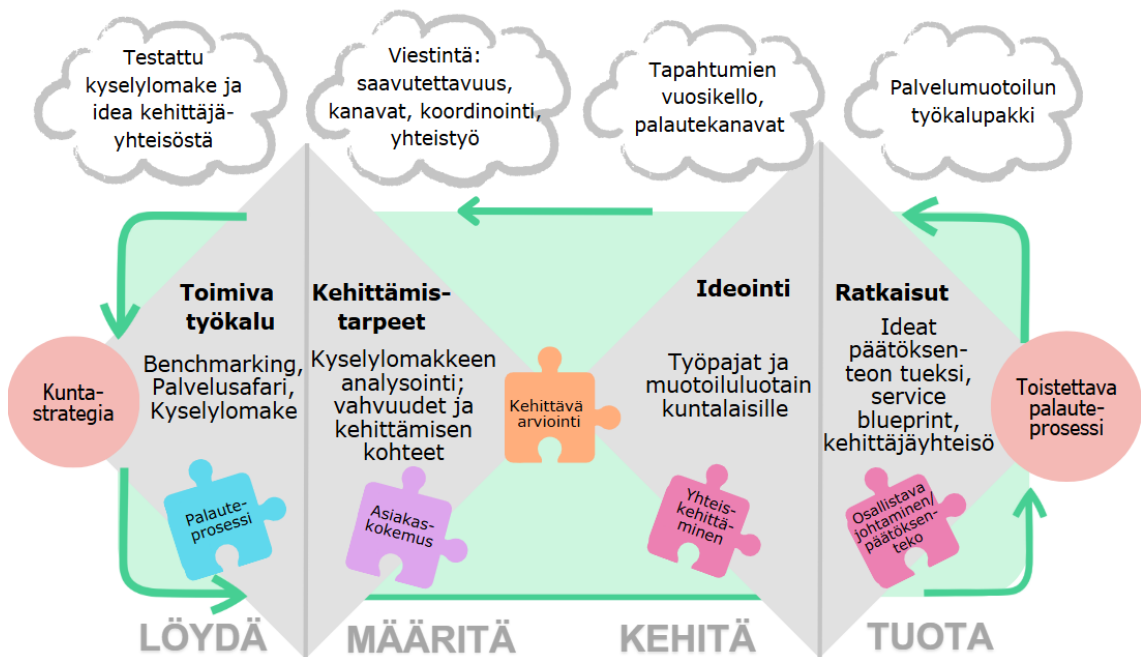
Kuntalaisten osallistaminen on keskeinen osa Sodankylän kuntastrategiaa (Sodankylä 2023) ja tärkeä keino päätöksenteon sekä palveluiden kehittämisen tukemisessa. Osallistavan palauteprosessin tavoitteena on vahvistaa vuorovaikutusta ja varmistaa, että kuntalaisten näkemykset otetaan huomioon päätöksenteossa.

MENETELMÄLLINEN TOTEUTUS JA TULOKSET

Opinnäytetyössä toteutettu tutkimus oli laadullinen ja kehittämismenetelmänä käytettiin palvelumuotoilua. Laadullisella tutkimuksella saadaan kuvaus sen hetkisestä tilanteesta (Vilkkä 2021, 118) ja se korostaa subjektiivisuutta (Tuomi & Sarajärvi 2018, Luku 8). Laadullista ja määrällistä tutkimusta voidaan myös käyttää rinnakkain saman aineiston analysoinnissa (Alasuutari 2011, 32), kuten tässä työssä kyselyjen analysoinnissa. Opinnäytetyössä käytettyjä menetelmiä,

kuten palvelumuotoilua, kyselyitä ja benchmarkingia, on kuvattu tarkemmin kokoomajulkaisun yhteisessä tietoperustassa.

Kunnallisten palvelujen kehittämiseen valittiin menetelmäksi palvelumuotoilu. Palvelumuotoilu vastaa muuttuvan toimintaympäristön haasteisiin (Hyysalo, 2022, 55), osallistaa käyttäjät prosessiin (Kuure, 2020, 36) ja sen avulla voidaan huomioida monitoimijainen näkökulma (Trischler & Trischler, 2022, 1252). Palvelumuotoilu parantaa palvelujen laatua, kustannustehokkuutta ja saatavuutta (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg, 2019, 33), sekä mahdollistaa käyttäjille hyödyllisten ja organisaatioille vaikuttavien palvelujen kehittämisen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti, 2015, 71–74). Lisäksi se edistää innovaatioita, yhteistyötä ja palvelukokemusta (Steen, Manschot & De Koning, 2011, 59). Työssä hyödynnettiin Design Councilin (2024) tuplatimanttimalia Koiviston ym. (2019, 43) suomennoksilla. Kehittämisen lähtökohdaksi oli Sodankylän kuntastrategia (Sodankylä 2023), ja keskeiset vaiheet, tulokset sekä teorian synteesi on esitetty kuviossa 2.



Kuvio 2. Opinnäytetyön kehittämis- ja innovaatioprosessi, tulokset sekä teorian synteesi- ja innovaatioprosessi, tulokset sekä teorian synteesi

Ensimmäinen timantti keskittyy ongelman löytämiseen ja määrittelyyn, toinen timantti ratkaisujen kehittämiseen ja toteuttamiseen (Design Council 2024, Luku "The process: using the Double Diamond"). Löydä-vaiheessa kartoitetaan ongelma, tarpeet ja taustatekijät (Koivisto ym. 2019, 44–45). Määritä-vaiheessa kerättyä tietoa analysoidaan ja määritellään keskeiset ongelmat (Wang ym. 2023, 5), joihin kehittä-vaiheessa ideoidaan ja kehitetään ratkaisuja (Koivisto ym. 2019, 40, 44–46). Tuota-vaiheessa ratkaisut otetaan käyttöön (Wang ym. 2023, 5–6) varmistaen niiden toimivuus ja vaikuttavuus (Koivisto ym. 2019, 44–46; Caulliroux ym. 2020, 6, 10).

Löydä-vaihe

Löydä-vaiheessa hyödynnettiin benchmarkingia ja palvelusafari-menetelmää, joiden avulla arvioitiin erilaisten organisaatiotason toimintatapoja sekä kehitettiin kyselylomaketta. Benchmarkingin avulla arvioidaan verkosto- ja organisaatiotason toimintatapoja (Strömmer 2005, 55–66) sekä etsitään hyviä käytäntöjä (Tuominen 2016, 118). Benchmarkingilla tarkasteltiin kyselyjen muotoja, vastausvaihtoehtoja ja osallistamismenetelmiä, havaiten, että suurilla kaupungeilla oli omia verkostojaan, kun taas pienemmissä kunnissa käytännöt olivat kehitteillä. Kyselyissä käytetty Likert-asteikko soveltui hyvin mielipiteiden arviointiin, joten se otettiin käyttöön myös tässä tutkimuksessa. Työssä käytetty kehittäjäyhteisö sai alkunsa VR:n kehittämisen yhteisön benchmarkingista ja jäi opinnäytetyön jälkeen kunnan käyttöön.

Tutkimuksessa toteutettiin kaksi kyselyä: ensimmäinen kartoitti kuntalaisten mielipiteitä hyvinvointipalveluista (liite 1), toinen selvitti osallisuuden kokemuksia ja toiveita (liite 2). Kyselyt suunniteltiin yhteistyössä kunnan hyvinvointitoimialan vastuuhenkilöiden kanssa. Ne sisälsivät avoimia vastauksia sekä 4-portaisen Likert-asteikon, joka soveltuu Vilkan (2007, 46) mukaan hyvin mielipideväittämiä arviointiin.

Kyselyt testattiin etukäteen Vilkan (2021, 108) suosituksen mukaisesti. Testaukseen käytettiin palvelusafari-menetelmää. Menetelmällä analysoidaan palvelun toimivuutta sen käytön aikana (Kirvesniemi & Poikolainen 2017, 105)

vastaajan näkökulmasta (Interaction Design Foundation 2024, Luku ” What are Service Safaris?”). Kyselyt testattiin kolmella eri-ikäisellä kuntalaisella (nuori, työikäinen, eläkeläinen) etä- ja lähitapaamisina. Osallistujat täyttivät lomakkeet ääneen kertoen ajatuksiaan, ja haastavia kohtia tarkennettiin kysymyksillä. Testauksen tuloksena kyselyyn lisättiin vastausvaihtoehto ”en käytä palvelua/ en tiedä palvelusta”, siirrettiin hyvinvointikysymykset loppuun ja tiivistettiin kyselytekstejä sekä ohjeita. Kyselyt jaettiin monikanavaisesti tavoitettavuuden parantamiseksi, ja paperiversio oli saatavilla kahdessa paikassa. Tietoa kyselystä jaettiin paikallislehdessä, sosiaalisessa mediassa, sähköpostitse, kunnan nettisivuilla sekä mainoksina kaupoissa ja kunnan tiloissa.

Määritä-vaihe

Määritä-vaiheessa toteutettiin palautekysely hyvinvointipalveluista, ja koko kunnan osallisuuskysely. Kyselyiden tulokset analysoitiin laadullisesti avoimien kysymysten teemoittelulla ja määrällisesti monivalintakysymysten keskiarvojen sekä mediaanien avulla asteikolla 1–4 (1 = erittäin tyytymätön, 4 = erittäin tyytyväinen). ”En osaa sanoa” -vastaukset poistettiin analyysistä, jotta tulokset perustuivat vain vastaajien mielipiteisiin. Tämä esti keskiarvojen vääristymisen ja varmisti, että tulokset kuvaavat oikeasti vastaajien näkemyksiä.

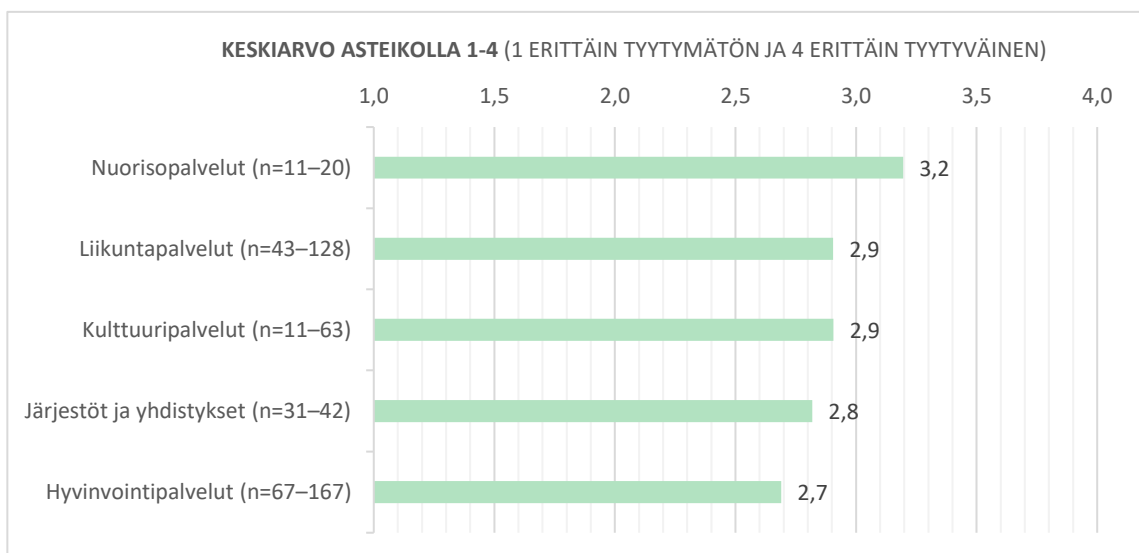
Teemoittelulla kyselyaineistosta etsitään tyypikertomusta (Vilkkä 2021, 163–164) ja aineisto hahmotellaan teemoiksi (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124). Aineisto pelkistettiin ja tiivistettiin Puusan (2020, 152) ohjeiden mukaisesti. Analyysia jatkettiin aineiston koodauksella (Puusa 2020, 152), jossa eri aihepiirit merkittiin eri värein taulukkoon. Taulukointi auttaa tunnistamaan ja raportoimaan keskeiset asiat systemaattisesti (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, Luku 7.3.4.). Aineisto kvantifioitiin (Puusa 2020, 152) laskemalla ilmausten esiintymismääriä hyvistä ja kehitettävistä palveluista. Sen jälkeen aineisto jäseneltiin yhdistämällä samankaltaisia asioita ensin alakategorioiksi ja edelleen yläkategorioiksi (Puusa 2020, 153). Työn aineisto jäseneltiin palvelualueittain ala- ja yläkategorioihin kolmeen teemaan: 1) toimivat ja säilytettävät käytänteet 2) kehitettävät käytänteet ja 3) uudet ideat. Prosessi jatkui, kunnes aineistosta oli yhdistelty

oleellinen tieto oikeisiin kategorioihin ja teemoihin. Analyysi muistutti Tuomen ja Sarajärven (2018, 105) esittelemää luokittelua, mutta teemoittelun mukaisesti huomioitiin koko ajan avoimissa vastauksissa esitetyt perustelut.

Hyvinvointipalveluiden palautekysely

Hyvinvointipalveluiden kyselyyn (11.11.–1.12.2024) vastasi 180 henkilöä, joista 172 vastasi sähköisesti ja 8 paperilomakkeella. Vastausprosentti oli 2,6 % Sodankylän yli 15-vuotiaista kuntalaisista (Tilastokeskus 2023). Vastaajat valitsivat palvelut, joista halusivat antaa palautetta. Kyselyyn vastanneista suurin osa arvioi liikuntapalveluja (n=142), vajaa puolet arvioi kulttuuripalveluja (n= 70) sekä kolmasosa järjestöjen ja yhdistysten tarjoamia palveluja (n=47). Vähiten palautetta saivat nuorisopalvelut ja kuntatapahtumat, joista kumpaakin arvioi kuudesosa (n=28–29) vastaajista. Opinnäytetyön kehittäjäyhteisöön ilmoittautui 20 henkilöä.

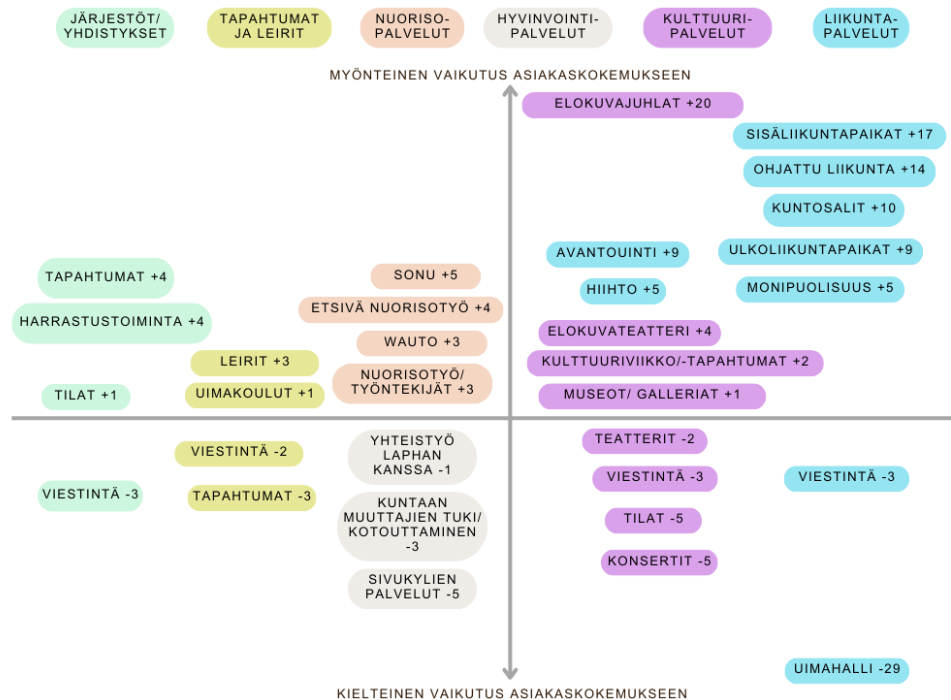
Monet palvelut koettiin toimiviksi ja monipuolisiksi niin monivalintakysymyksissä kuin avoimissa vastauksissakin (kuvio 3). Liikunta- ja kulttuuripalveluiden saavutettavuus sekä kehittäminen saivat erityisesti kiitosta. Kulttuuritarjonnassa paikalliset tapahtumat koettiin tärkeinä. Nuorisopalveluiden toimivuutta arvostettiin kokonaisuudessaan, kuten läsnäolon tärkeyttä ja nuorten omia tiloja. Järjestöjen aktiivisuus ja monipuolisuus saivat myös positiivista palautetta.



Kuvio 3. Tyytyväisyys hyvinvointipalveluihin: Palvelualuekohtaiset keskiarvot

Palveluiden kehittämiseksi esitettiin monipuolisia ehdotuksia, jotka nousivat pääasiassa avointen vastausten analyysistä. Hyvinvointipalveluissa arvostettiin jo toteutuneita kehitystoimia, mutta toivottiin enemmän huomiota syrjäkylien asukkaille, maahanmuuttajapalveluille, kuntaan muuttaville ja eläkeläisille suunnattuihin aktiviteetteihin. Liikuntapalveluiden parantaminen ja kulttuuriin liittyvien tapahtumien lisääminen eri ikäryhmille olivat keskeisiä kehitysehdotuksia. Nuorisopalveluissa kaivattiin parempia aikataulutuksia sekä enemmän nuoremmille suunnattuja palveluja. Viestinnän ja markkinoinnin kehittäminen, saavutettavuus sekä koordinointi nousi esiin joka palvelualueella. Monivalintakysymyksistä kehittämiskohteeksi nousi yhteistyön parantaminen Lapin hyvinvointialueen (Lapha) kanssa.

Asiakaskokemus visualisoitiin janalla (kuvio 4), jossa laskettiin avointen vastausten positiivisten ja negatiivisten mainintojen erotus kvantifioinnin perusteella. Visualisoinnilla havainnollistettiin hyvinvointipalvelujen toimivuutta ja se osoittaa eri palvelujen yleisen sävyn, ei mainintojen määrää: positiiviset kokemukset sijoittuvat neutraalin yläpuolelle, negatiiviset alapuolelle.



Kuvio 4. Analyysin teemat ja niiden sijoittuminen asiakaskokemuksen perusteella

Kuntalaisilta tuli paljon uusia käyttökelpoisia ideoita monipuolisesti eri palvelualueisiin. Ideat koottiin ideatauluun, jota voi hyödyntää kunnan kehystoimien suunnittelussa ja kuntalaisten tarpeisiin vastaamisessa. Uusina ideoina esitettiin muun muassa skeittiparkin laajennusta, maastopyöräreittien kehittämistä ja yhteisöllisiä kulttuurimatkoja. Lisäksi ehdotettiin perheleirejä ja lisää yhteisöllisiä aktiviteetteja eri ikäryhmille.

Analyysissa esiin nousi erityisesti tapahtumien päällekkäisyyksien vähentäminen, tiedon saatavuuden parantaminen ja tehokkaampi markkinointi. Toimeksiantaja valitsikin jatkokehittämiskohteeksi kaikkia palveluita koskevan viestinnän parantamisen. Uusi uimahalli oli suurin yksittäinen toive, mutta sitä ei lähdetty edistämään, koska kuntalaisilla on mahdollisuus käyttää varuskunnan uimahallia.

Palvelumuotoilun tuplatimanttimallin ensimmäinen vaihe voidaan kiteyttää "kuinka voisimme" -kysymyksiin (Innanen 2020, Luku "Kuinka me voisimme" –kysymykset"). Tässä työssä muodostettiin kolme kysymystä Stickdornin, Hormessin, Lawrencen ja Schneiderin (2018, 110–112) ohjeiden mukaan, jotka suuntaavat kehittämistyötä viestintään, viestintäkanaviin ja tapahtumien koordinointiin. Kuinka voisimme varmistaa, että viestintämme tavoittaa ja palvelee mahdollisimman monia kuntalaisia? Kuinka voisimme hyödyntää erilaisia viestintäkanavia, jotta viestintämme olisi entistäkin saavutettavampaa ja vaikuttavampaa? Kuinka voisimme välttää päällekkäisiä tapahtumia?

Osallisuuskysely

Osallisuuskyselyssä selvitettiin, miten kuntalaiset kokevat osallisuuden toteutuvan kunnassaan ja mitkä olisivat heidän mielestään parhaat tavat osallistua kotikunnan kehittämiseen ja päätöksentekoon. Osallisuuskyselyyn (15–26.1.2025) vastasi yhteensä 71 henkilöä, joista 67 vastasi sähköisesti ja 4 paperilomakkeella. Kyselyn kohderyhmänä olivat kaikki yli 15-vuotiaat Sodankylän kuntalaiset, joita oli vuoden 2023 väestötilastojen mukaan noin 6883

henkilöä, eli 84,7 % kunnan koko väestöstä (Tilastokeskus 2023). Vastausprosentti oli 1,0 % kohderyhmään kuuluvista.

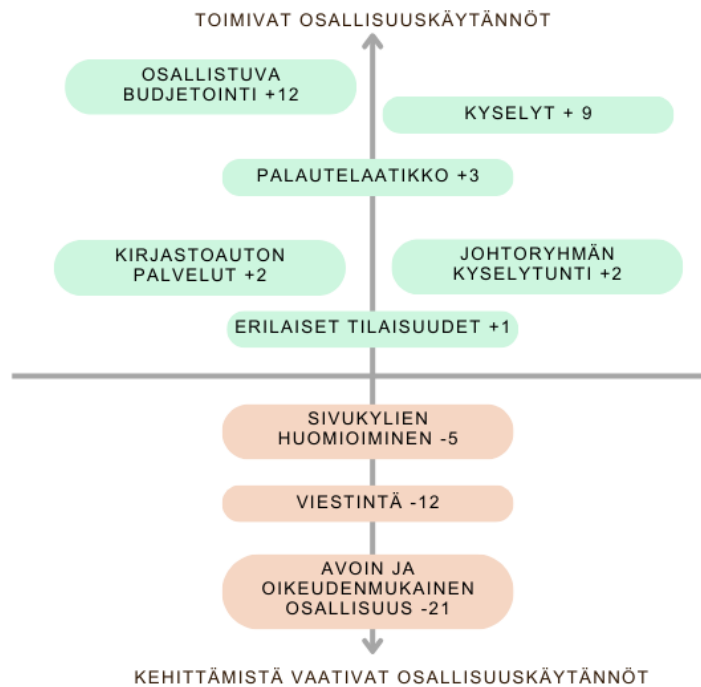
Osallisuuskysely päätettiin toteuttaa koko Sodankylän kunnassa toimeksiantajan toiveiden mukaisesti. Kyselyä ei voitu rajata pelkästään hyvinvointipalveluihin, sillä osallisuus käsitteenä ulottuu laajasti koko kunnan kehittämiseen ja päätöksentekoon. Kyselyt eivät voineet olla avoinna samanaikaisesti ja osallisuuskysely vaati laajemman hyväksynnän kuntaorganisaatiossa. Osallisuuskysely oli avoinna kehittämisvaiheen aikana, mutta sen analysoinnissa prosessi palautui takaisin määrittelyvaiheeseen. Analyysin tuloksia hyödynnettiin Service blueprintin rakentamisessa sekä johtopäätöksissä ja jatkokehittämiskohteiden määrittelyssä, mutta varsinaista kehittämistyötä ei tulosten pohjalta tehty.

Tutut jo käytössä olevat osallistumismuodot, kuten verkkokyselyt ja palautelaatikat, olivat kuntalaisten suosituimpia tapoja osallistua päätöksentekoon ja palveluiden kehittämiseen (kuvio 5). Neljä selvästi suosituinta osallistumisen tapaa, jonka valitsi yli puolet vastaajista, olivat verkkokyselyt ja lomakkeet (n=59), palautelaatikat (n=41), keskustelutilaisuudet ja tapahtumat (paikan päällä tai verkossa) (n=37) sekä osallistuva budjetointi (n=36). Näistä neljästä osallistumismuodosta kaikki olivat jo kunnassa käytössä.



Kuvio 5. Tavat, joilla kuntalaiset haluavat osallistua

Osallisuuskokemus vaihteli vastaajien kesken, ja sen suunnan arvioimiseksi laskettiin positiivisten ja negatiivisten mainintojen erotus, joka esitettiin janakaaviona (kuvio 6). Visualisoinnilla havainnollistettiin osallisuuskäytäntöjen toimivuutta ja se osoittaa teemojen yleisen sävyn, ei mainintojen määrää: positiiviset kokemukset (vihreät) sijoittuvat neutraalin yläpuolelle, negatiiviset (punertavat) alapuolelle.



Kuvio 6. Kuntalaisten kokemukset osallisuuskäytäntöjen toimivuudesta

Kuntalaiset kokevat kuuluvansa vahvasti yhteisöönsä ja osallistamisen tavat koettiin toimivina, mutta samalla painotettiin heidän mielipiteidensä huomioimista päätöksenteossa. Kyselyt, osallistuva budjetointi ja suorat vuorovaikutusmahdollisuudet päättäjien kanssa nähtiin tehokkaina osallistumismuotoina. Osallisuuden toteutumisen suurimpana kehittämiskohteena painotettiin avoimuuden, oikeudenmukaisuuden ja vaikuttavuuden lisäämistä sekä eri kohderyhmien huomioimista. Kuntalaiset toivoivat, että heidän osallistumisellaan on todellisia vaikutuksia päätöksentekoon. Viestinnän kehittäminen nousi keskeiseksi teemaksi myös

tässä kyselyssä. Ajantasainen ja ennakoiva tiedottaminen päätöksenteon eri vaiheista sekä monikanavainen viestintä nähtiin kehityskohteina. Sosiaalinen media ja digipalvelujen rinnalla vaihtoehtoiset viestintäkanavat, kuten paikallislehti, koettiin tärkeiksi saavutettavuuden parantamiseksi.

Kehitä-vaihe

Kehittämistyössä keskityttiin viestinnän parantamiseen hyödyntäen muotoiluluotaimia ja fasilitoituja työpajoja, joissa ideoitiin uusia toimintatapoja. Muotoiluluotaimilla kerättiin ideoita viestinnän ja sen kanavien kehittämiseen (Liite 3), ja fasilitoidussa työpajassa keskityttiin tapahtumien koordinoinnin tehostamiseen (Liite 4). Työpajan ja muotoiluluotaimien toteutuksesta ja soveltuvuudesta jatkokäyttöön kerättiin myös palautetta. Kehittäjäyhteisöstä yhdeksän ilmoittautui mukaan kehittämiseen: kuusi muotoiluluotaimiin ja kolme lähityöpajaan. Etätyöpajaan ei ilmoittautunut osallistujia, eikä somekanavien ilmoituksilla saatu lisää osallistujia lähityöpajaan.

Muotoiluluotaimet

Muotoiluluotaimilla kerättiin tietoa kuntalaisten kokemuksista ja toiveista kunnan viestinnästä ja tapahtumien koordinoinnista. Muotoiluluotaimilla käyttäjät keräävät ja dokumentoivat aineistoa erilaisilla tehtävillä, joiden analysoinnilla saadaan kuva heidän toimintaympäristöstään ja näkemyksistään (Gaver, Dunne & Pacenti 1999; Mattelmäki 2006b, 46). Luotain koostui kolmesta tehtävästä: päiväkirja, kuvaustehtävä ja ideakortit (Liite 3). Päiväkirja dokumentoi käyttäjien rutiinit, tunteet ja ajatukset. Kuvaustehtävä keskittyy havainnointiin ja luovuuteen. Avoimet kysymykset tarjoavat ymmärrystä käyttäjien tuntemuksista, arvoista ja tarpeista. (Mattelmäki 2006a, 40–41, 148–150.)

Luotaimilla kerätty aineisto analysoitiin Mattelmäen (2006a, 92) luotainten analyysimallia soveltaen. Siinä aineistoon tutustutaan ensin havainnoimalla ja oppimalla tutkimuksen kontekstista, jonka jälkeen aineistoon syvennytään ja tehdään oivalluksia. Lopuksi aineisto järjestellään keskeisten teemojen ympärille. Tavoitteena on ymmärtää käyttäjiä paremmin ja käyttää aineistoa inspiraation ja

ymmärryksen lähteenä (Mattelmäki 2006a, 88). Visuaaliset ja monipuoliset tehtävät inspiroivat osallistujia tuomaan esiin uusia näkökulmia, jotka rikastuttavat tutkimuksen tuloksia (Gaver, Dunne & Pacenti 1999, Luku "Cultural Probes"; Mattelmäki 2006a, 40, 138, 191). Kuudelle osallistujalle postitetuista muotoilu- ja luotaimista palautui viisi. Päiväkirjat ja ideakortit analysoitiin keräämällä vastaukset taulukoihin. Tämän jälkeen vastaukset tiivistettiin ja teemoiteltiin, sekä nostettiin esiin keskeiset ja toistuvat asiat. Kuvaustehtävässä anonyymille, yhteiselle verkkotyöalustalle tuli vain muutama kuva, jotka otettiin huomioon kokonaisuutta arvioidessa.

Päiväkirjatehtävän tuloksista ilmenee, että tiedonhankintaprosessi koettiin vaihtelevana, ja osallistajat toivoivat parannuksia tiedon löytymisen helppouteen, verkkosivujen asiakasystävällisyyteen ja tiedotteiden ajantasaisuuteen. Päiväkirjatehtävällä seurattiin viikon ajan tiedonsaantitapoja, joissa syvennyttiin tiedon hankintaan, löydettävyyteen ja tiedonhankintaprosessin herättämiin tunteisiin. Vastauksia saatiin keskimäärin kaksi per osallistuja. Tiedonhaku kohdistui useimmiten kunnan liikuntapalveluihin, yhteystietoihin, etuusmaksuihin ja kokousmateriaaleihin. Tieto löytyi pääosin kunnan verkkosivuilta, hakukoneiden kautta tai Whatsapp-ryhmistä. Tiedon löytyminen koettiin vaihtelevana, puolessa tapauksista se oli helppoa, puolessa hankalaa, ja yhdessä tilanteessa tietoa ei saatu lainkaan. Osallistajat arvioivat kokemuksiinsa hymynaamoilla, jotka muutettiin asteikolle 1–6, jossa 1 merkitsi erittäin tyytymätöntä ja 6 erittäin tyytyväistä. Keskiarvoksi muodostui 4,7, mikä vastaa tyytyväisyyttä tai positiivisen neutraalia tunnetta.

Ideakorteilla kerättiin ajatuksia viestinnän ja palveluiden kehittämiseen, ja analyysi tuotti neljä keskeistä teemaa: tiedottaminen, viestintäkanavat, palautteenanto ja tapahtumat. Kuntalaiset käyttivät monipuolisesti eri viestintäkanavia, mutta kaipaivat tiedottamiseen ajankohtaisuutta, selkeyttä ja ennakoitavuutta. Palautteenantomahdollisuutta toivottiin keskitetysti ja anonyymisti, esimerkiksi kunnan eri tiloista löytyvien QR-koodien kautta. Tapahtumien koordinointiin ehdotettiin yhteistä vuosikelloa ja kalenteria.

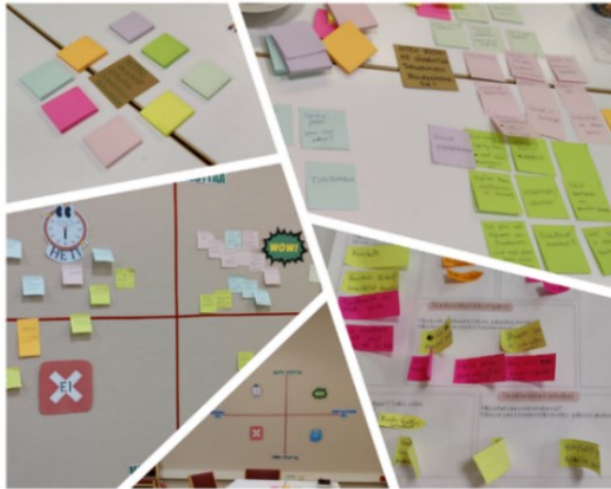
Osallistujat kokivat muotoiluluotaimet joustavaksi ja merkitykselliseksi osallistumistavaksi, mutta myös työlääksi. Useampi pohti palautteessa, olisiko lähitapaaminen ollut parempi tapa osallistua kehittämiseen. Ideakortit ja päiväkirjatehtävä koettiin mielekkäimmiksi, kun taas kuvaustehtävä jäi useimmilta toteuttamatta uuden verkkoyhteistyöalustan vuoksi. Palautteessa tuotiin esille ohjeistuksen selkeyttämisen tarve sekä tulostettujen tehtävien ympäristölle aiheuttama kuormitus.

Fasilitoidut työpajat

Kunnan tapahtumaviestinnän parantamiseksi ja tapahtumien päällekkäisyyksien vähentämiseksi järjestettiin kahden tunnin työpaja (Liite 4). Työpajaan ilmoittautui kolme henkilöä, mutta paikalle saapui vain yksi. Lisää osallistujia pyrittiin saamaan myös sosiaalisen median kautta. Fasilitoiduissa työpajoissa käytetään yhteiskehittämistä, joka on nopea tapa kehittää palveluja (Arkko-Saukkonen 2017, Luku "Yhteissuunnittelusta rakennuspalikat"; Stickdorn ym. 2018, 389). Siinä ohjaaja fasilitoi vuorovaikutusta, ohjaa osallistujia kohti tavoitteita, tukee avoimuutta ja varmistaa, että osallistuminen on merkityksellistä (Pöyry-Lassila 2017, 26–27; Vuokila-Oikkonen & Keskitalo 2021, 106). Aidosti osallistava prosessi vaatii vaivannäköä, aikaa ja on kontekstisidonnainen (Leino & Puumala 2021, 794).

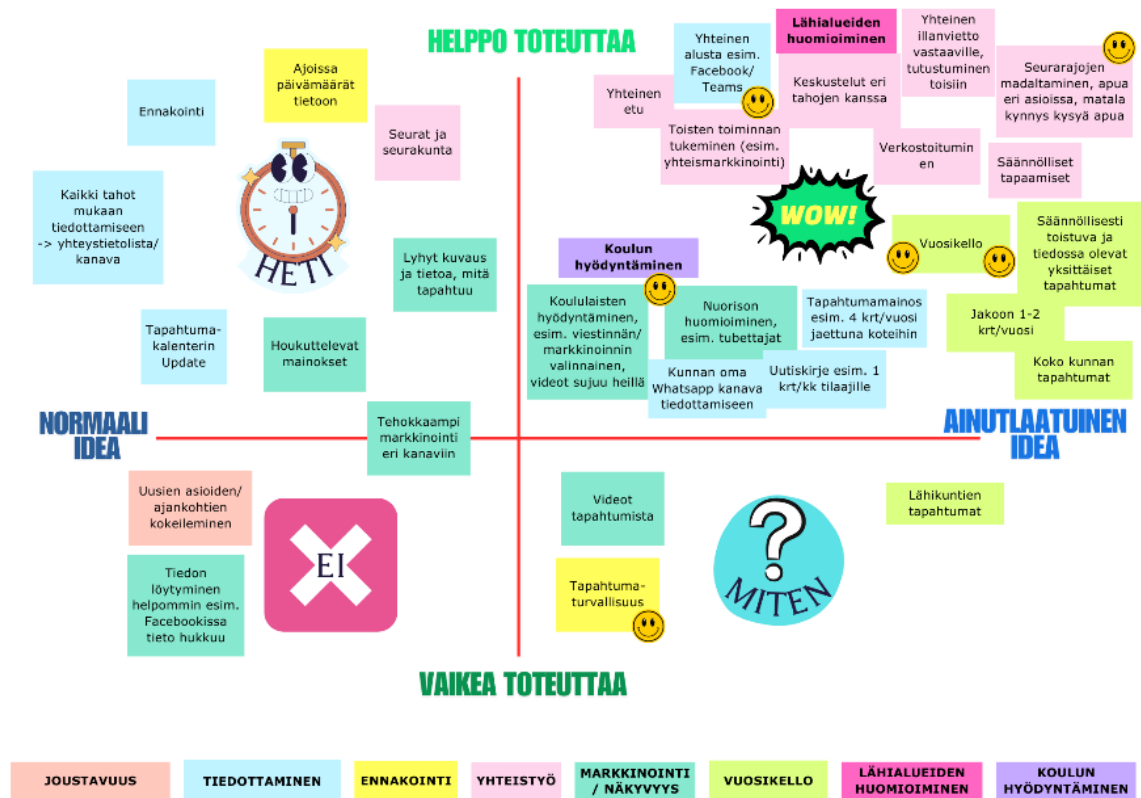
Työpaja aloitettiin aivoriihityöskentelyllä, jossa Lotus Blossom -menetelmällä ideoitiin ratkaisuja kysymykseen: Kuinka voisimme välttää päällekkäisiä tapahtumia? Verbaalinen aivoriihi on tehokas ja tykätty menetelmä, jossa osallistujat keskustelevat ja jakavat ideoitaan (Paulus & Kenworthy, 2019, 290). Lotus Blossom -menetelmässä kysymyksen ympärille ideoidaan kahdeksan ratkaisua, jotka toimivat alateemoina. Näihin alateemoihin kehitetään edelleen kahdeksan uutta ideaa, jolloin lopputuloksena syntyy yhteensä 64 kehittämisideaa. (Gafour & Gafour 2020, 11.) Ensimmäiset alateemat olivat joustavuus, tiedottaminen, ennakointi, yhteistyö, markkinointi, vuosikello, lähialueiden huomioiminen ja koulun hyödyntäminen. Näiden alateemojen ympärille osallistujat tuottivat lisää ideoita. Käytettävissä oleva aika sekä

osallistujamäärä rajasivat työskentelyä ja ideoita syntyi yhteensä 32. Työpajassa tuotettuja materiaaleja näkyy kuviossa 7.



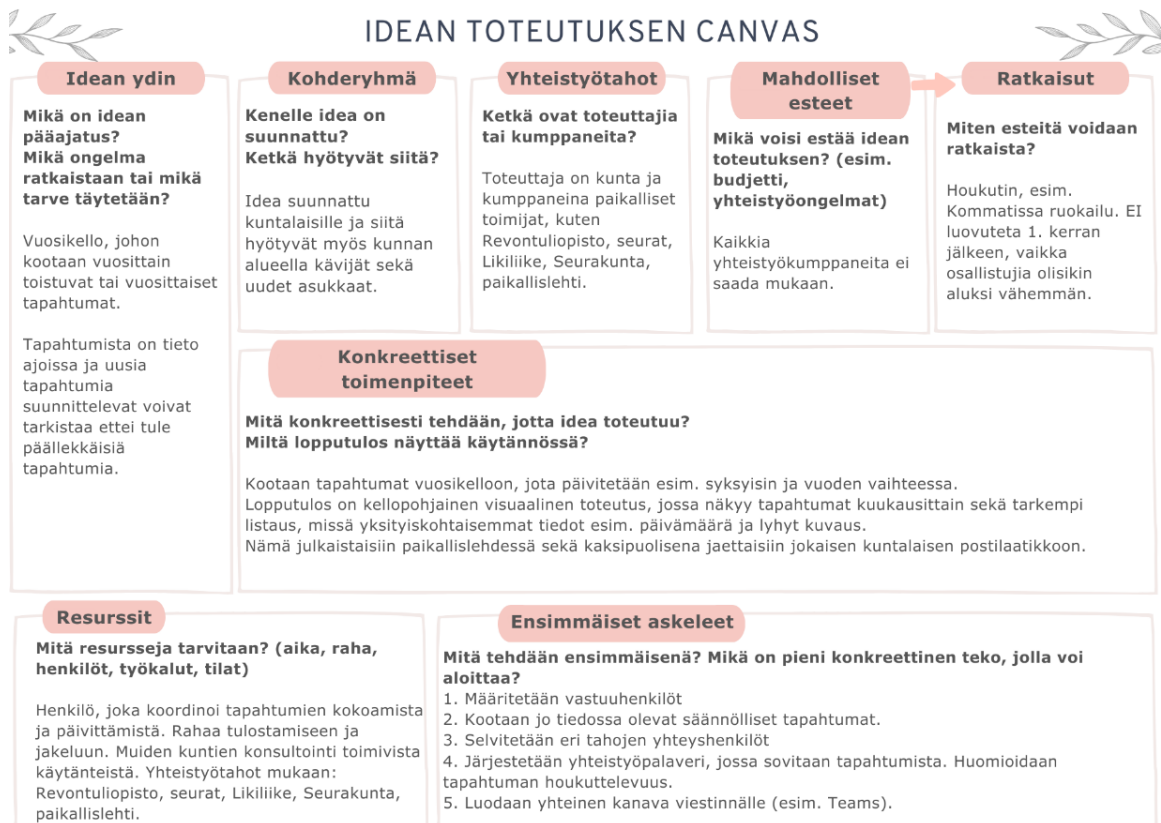
Kuvio 7. Lähityöpajassa tuotetut materiaalit

Aivoriihessä syntyneet ideat luokiteltiin nelikenttään (kuvio 8), ja ne yhdistyivät kolmeen pääteemaan: tiedottamisen monikanavaisuuteen, vuosikelloon ja yhteistyön tehostamiseen. Nelikentän pohjana käytettiin Alhosen ja Ilorannan (2021, 18) kehittämää arviointimatriisia, johon ideat luokitellaan toteutettavuuden ja innovatiivisuuden mukaan. Helposti toteutettaviksi ideoiksi valittiin muun muassa ajoissa tiedottaminen ja houkuttelevat mainokset, kun taas vaativimmat ideat, kuten tapahtumaturvallisuus ja tapahtumista tehtävät videot, edellyttivät lisäresursseja. Damin ja Teon (2022, Luku "Dot voting") tarraäänestyksellä kaikista tuotetuista ideoista jatkokehityskohteeksi valittiin vuosikello.



Kuvio 8. Ideoiden lajittelu arviointimatriisiin toteutettavuuden ja innovatiivisuuden perusteella sekä tarraäänestyksen tulokset

Vuosikellon tavoitteena on selkeyttää tapahtumaviestintää, parantaa saavutettavuutta ja vähentää päällekkäisyyksiä. Vuosikello konkretisoitiin idean toteutuksen canvasiin, johon koottiin idean ydin, kohderyhmä, toimenpiteet, resurssit, esteet ja ratkaisut (kuvio 9). Canvas rakennettiin Sparvieron (2019, 243–247) Social Enterprise Model Canvasin (SEMC) osa-alueista. Idean toteutus edellyttää vastuuhenkilön nimeämistä, tapahtumatietojen kokoamista ja yhteisen viestintäkanavan, kuten Teamsin, perustamista. Toteutus vaatii kunnasta henkilöstö-, tulostus- ja jakeluresursseja sekä yhteistyötä paikallisten toimijoiden kanssa. Haasteisiin, kuten sitoutumattomuuteen, voidaan vastata jatkuvalla viestinnällä ja yhteistilaisuuksilla.



Kuvio 9. Vuosikellon konkretisointi idean toteutuksen canvasiin

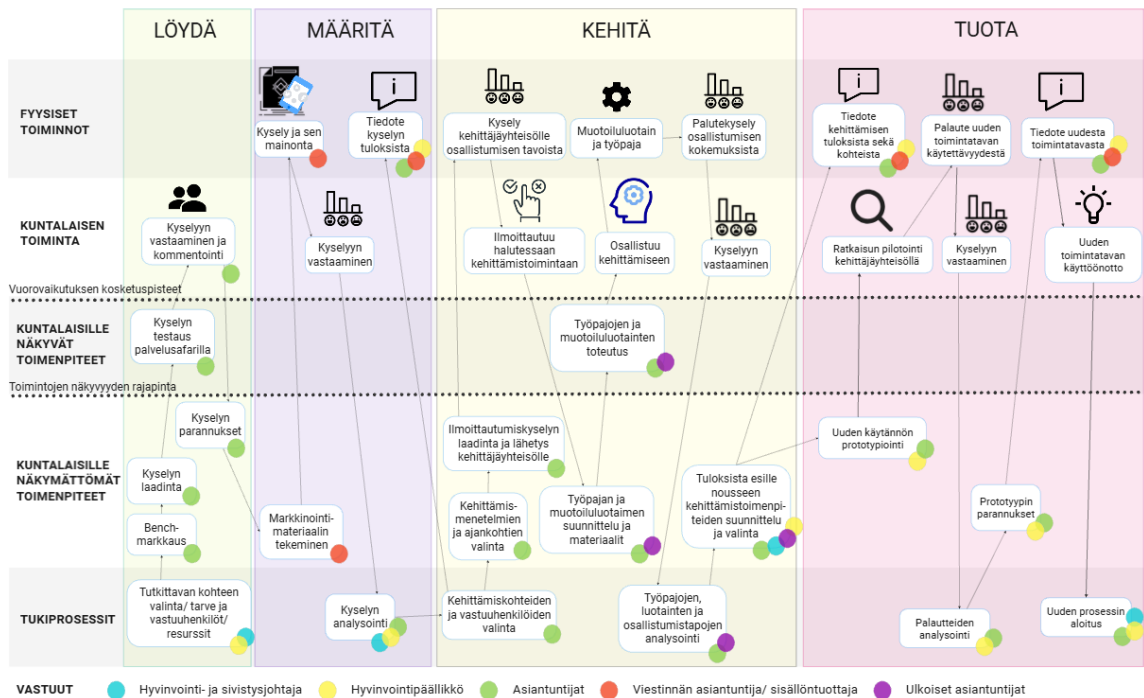
Työpaja koettiin hyväksi tavaksi osallistua sekä kehittää palveluita. Osallistuja ilmaisi halukkuutensa osallistua vastaavaan työskentelyyn tulevaisuudessa ja suosittelisi tapaa myös muille. Työpajan vahvuudeksi nousi erityisesti vuorovaikutus, joka koettiin tärkeäksi osaksi prosessia.

Tuota-vaihe

Tuota-vaiheessa edellisten vaiheiden tulokset koottiin päätöksenteon tueksi ja palauteprosessi mallinnettiin service blueprint -prosessikaavioon tulevaa käyttöä varten. Kunnalle laadittiin palvelumuotoilun ja palauteprosessin työkalupakki (Liite 5), joka sisältää käytetyt menetelmät ja materiaalit prosessin jatkokäyttöä varten. Prosessin aikana aiemmissa vaiheissa esiin nousseita ideoita ei ollut mahdollista kokeilla tai pilotoida opinnäytetyön aikana, mutta kunnassa arvioitiin, mitkä ideoista viedään eteenpäin ja toteutetaan.

Palauteprosessi rakennettiin kuntalaisen osallistumisen näkökulmasta service blueprint -pohjaan (kuvio 10). Service blueprintiin voidaan kuvata palveluprosessin etenemistä sekä eri osapuolten vastuualueita (Ojasalo ym. 2015, 178). Blueprintin avulla voidaan jäsentää palvelun tuotannon kokonaisprosessi, asiakaskontaktit, työntekijöiden näkyvät ja näkymättömät toimenpiteet sekä tukiprosessit (Bitner, Ostrom & Morgan 2008, 72). Prosessikaavioon hahmotetaan palvelun vaiheet asiakkaan näkökulmasta, palvelutuotannon sisäiset prosessit ja eri toimintojen väliset yhteydet (Stickdorn ym. 2018, 53; Haaga-Helia 2024).

Tässä työssä käytetty service blueprint rakennettiin Bitnerin, Ostromin ja Morganin (2008, 73–74) mallin pohjalta ja mukautettiin palauteprosessin kontekstiin. Service blueprintiin kuvattiin palautteen keräämisen ja käsittelyn vaiheet, selkeytettiin asiakasrajapinnan vuorovaikutusta sekä taustalla tapahtuvia tukitoimia. Lisäksi siihen havainnollistettiin, miten työntekijöiden toimenpiteet ja tukiprosessit tukevat asiakaspalautteen antamista ja vuorovaikutusta prosessin eri vaiheissa. Eri vaiheiden vastuunjako visualisoitiin värikoodatuilla palloilla, jotka osoittivat vastuualueet palauteprosessissa.



Kuvio 10. Service blueprint palauteprosessista kuntalaisten osallisuuden näkökulmasta

Kuvion kolme ylintä riviä kuvaavat prosessin osia, jotka ovat kuntalaiselle näkyviä, kun taas alimmat kaksi riviä esittävät prosessin etenemistä taustalla. Ylimpänä kuviossa näkyvät fyysiset toiminnot, jotka ovat konkreettisia toimenpiteitä palautteen keruussa ja dokumentoinnissa, kuten kyselylomakkeet, mainokset ja tiedotteet. Kuntalaisen toimintaan kuuluu kaikki tilanteet, joissa he osallistuvat palautteen antamiseen ja palveluiden kehittämiseen, esimerkiksi täyttämällä lomakkeita tai osallistumalla työpajoihin. Vuorovaikutuksen kosketuspisteissä (touch points) kuntalainen on suoraan vuorovaikutuksessa kunnan työntekijöiden kanssa, esimerkiksi työpajoissa.

Kuviossa toimintojen näkyvyyden rajapinta erottaa kuntalaiselle näkyvät ja näkymättömät toimenpiteet. Kuntalaisille näkyvät toimenpiteet ovat kunnan työntekijöiden käytännön toimia, jotka kuntalainen voi havaita, kuten kyselyn testaaminen palvelusafarilla ja työpajoissa kehittäminen. Kuntalaiselle näkymättömiä kunnan työntekijöiden toimenpiteitä ovat esimerkiksi kyselyn päivittäminen, palautteen analysointi ja kehittämistoimenpiteiden valinta.

Tukiprosessit ovat taustalla toimivia tukitoimia, joita organisaation eri työntekijät ja tiimit tekevät palautteen käsittelyn sekä kehittämisen mahdollistamiseksi.

JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli edistää kuntalaisia osallistavaa johtamista ja päätöksentekoa Sodankylän kunnassa. Tavoitteena oli kehittää, pilotoida ja visualisoida palauteprosessi, jossa palveluita yhteiskehittämällä saadaan ideoita päätöksenteon tueksi. Tutkimuksessa tarkasteltiin kahta tutkimuskysymystä (K1) Miten kehitetään kuntalaisia osallistava palauteprosessi ja (K2) Miten Sodankylän kunnan vapaa-ajan ja hyvinvoinnin palveluita voidaan kehittää sekä päätöksentekoa tukea osallistavan palauteprosessin avulla.

Kuntalaisia osallistava palauteprosessi

Kuntalaisia osallistavan palauteprosessin onnistuminen edellyttää selkeää viestintää. Osallisuuden puute johtuu usein tiedon jakamisen ongelmista (Stewart 2009, 78), mikä ilmeni myös tämän työn eri vaiheissa. Opinnäytetyössä laaditusta service blueprint -prosessikuvauksesta (kuvio 10) voidaan todeta, että kuntalainen hahmottaa vain rajallisen osan koko palauteprosessista. Mikäli hän osallistuu ainoastaan kyselyyn, eikä ole mukana kehittämistyössä, jää valtaosa prosessin vaiheista hänen näkökulmastaan näkymättömäksi. Viestinnällä onkin tärkeä rooli prosessin ymmärrettävyyden ja kuntalaisen osallisuuden kokemuksen parantamisessa. Viestinnän toimivuus vaikuttaa palvelumuotoiluprosessiin (Leinonen & Roto 2023, Luku "Context") ja kuntalaisten osallistamiseen (Siitonen 2007, 255–256).

Osallisuuden kokemus vahvistuu, jos osallistumisella on konkreettisia vaikutuksia. Kuntalaisten osallisuuden tunne kasvaa, kun he voivat vaikuttaa palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin (Vuokila-Oikkonen & Keskitalo 2021, 105–106). Osallistuminen menettää kuitenkin merkityksensä, jos se jää pelkäksi muodollisuudeksi eikä vaikuta päätöksentekoon (Masiya, Mazenda & Davids, 2019, 32). Vakiinnutettu palauteprosessi ja konkreettisten

vaikutusten osoittaminen voivat edistää palveluiden kehittämistä sekä vahvistaa kuntalaisten osallisuutta.

Kuntalaiset suosivat ensisijaisesti tuttuja osallistumistapoja, mikä saattoi vähentää heidän osallistumistaan prosessin kehittämissivaiheessa. Kuntalaisten aktivoituminen päätöksentekoon edellyttääkin rakenteellisia ja asenteellisia muutoksia (Siitonen 2007, 255–256; Pernaa, 2020, 30). Uusia käytäntöjä tulee kokeilla, ottaa käyttöön ja vakiinnuttaa sekä rohkaista kuntalaisia kokeilemaan myös uusia osallistumisen tapoja. Schaafin (2022, 213) mukaan pelkkä osallistuminenkin on jo merkittävä askel kohti osallisuutta.

Osallistumismahdollisuuksien on oltava saavutettavia ja mielekkäitä kuntalaisille. Tässäkin tutkimuksessa osallistuminen painottui aktiivisiin kuntalaisiin, mikä vastaa aiempien tutkimusten havaintoja (mm. Grönlund & Wass 2016, 30; Hästbacka 2021, 1). Tietoisuutta osallistumismahdollisuuksista onkin lisättävä, ja onnistuminen edellyttää eri osapuolten yhteistyötä sekä sitoutumista. Vaikka kunnan vastuulla on luoda osallistumiselle edellytykset (Kuntalaki 2015/410, § 5:22), myös kuntalaisten on omaksuttava aktiivinen rooli (Haveri, Airaksinen & Jäntti, 2015, 13). Kanninen (2023, 11–12) painottaakin, että osallisuutta tulee vahvistaa organisaation eri tasoilla.

Palveluiden kehittäminen ja päätöksenteon tukeminen

Kuntalaisia osallistava palauteprosessi ja kehittämisessä käytetyt palvelumuotoilun menetelmät tukivat palveluiden kehittämistä ja päätöksentekoa. Prosessi auttoi tunnistamaan palvelujen vahvuudet ja kehittämiskohteet. Tuloksia hyödynnetään hyvinvointipalvelujen kehittämisessä ja päätöksenteossa sekä tulevan valtuustokauden hyvinvointikertomuksen ja -suunnitelman laadinnassa.

Erilaiset aineistonkeruumenetelmät tuottivat monipuolista tietoa. Aineistonkeruumenetelmät tuleekin valita tarvittavan tiedon perusteella (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2016, 183–184). Kyselyillä ja muotoiluluotaimilla saatiin tietoa käyttäjäkokemuksista ja uusista ideoista, kun taas työpajassa tehtiin käytännön kehitysehdotus. Kyselyt olivat kuntalaisille mieluinen osallistumistapa

ja tarjoavat jatkossakin kunnalle helpon tavan kartoittaa kuntalaisten kokemuksia. Muotoiluluotaimet herättivät ristiriitaisia tunteita, mikä vastaa Mattelmäen (2006b, 206) tutkimuksessa tehtyjä havaintoja. Osa osallistujista koki tehtävät haastaviksi. Muotoiluluotaimet toimivat hyvin tulostetuissa tehtävissä, kun taas digitaalisella alustalla toteutettu tehtävä keräsi vain yhden osallistujan. Käytettävyyttä voisi parantaa selkeämmillä ohjeilla ja nopeammilla, konkreettisilla tehtävillä. Työpaja vahvisti osallistujien kokemusta vaikuttamisesta sekä tarjosi mahdollisuuden käytännönläheiseen ja vuorovaikutteiseen kehittämiseen. Kunnassa ollaan ottamassa käyttöön eri menetelmillä saatuja kehitysehdotuksia, kuten tapahtumien vuosikelloa ja QR-koodeja palautteen antamiseen. Kehitetyt ratkaisut parantavat palveluiden käytettävyyttä ja läpinäkyvyyttä sekä edistävät kehittämistä eri toimialoilla.

Prosessista saa vaikuttavamman, kun kehittämistä tehdään kaikissa vaiheissa. Kehittävässä arvioinnissa arvioija toimii osana kehittämisryhmää (Patton 2011, 1), ja kehittämistä tapahtuu koko prosessin ajan (Moitus & Kamppi 2020, 5). Tässä työssä kehittäminen painottui prosessin loppuun, mikä saattoi johtua organisaation ulkopuolisten opinnäytetyöntekijöiden roolista. Prosessi olisi kaivannut enemmän yhteisiä tapaamisia sekä aikaa pohdinnalle. Jatkossa kunnan työntekijöiden käyttäessä palauteprosessia, kehittävä arvioinnin näkökulma todennäköisesti vahvistuu. Tämä tukee kehittämistä, päätöksentekoa ja muutosten toteutumista.

Opinnäytetyössä luotu palauteprosessi, sen materiaalit ja kehittäjäyhteisö jäävät kunnalle käyttöön, mikä mahdollistaa palauteprosessin toistamisen ja kehittämisen sekä tukee kuntalaisten osallisuutta ja hyvinvointipalveluiden pitkäjänteistä kehittämistä. Prosessia on mahdollisuus hyödyntää myös kunnan muilla toimialoilla. Uuden prosessin juurruttaminen edellyttää resursseja ja johdon sitoutumista, jotka ovat keskeisiä myös osallistavan päätöksenteon kehittämisessä (Leemann & Hämäläinen 2016, 589–592; Boldt 2021, 15). Kuntalaisten osallisuuden vahvistaminen edellyttääkin palauteprosessin integroimista osaksi kunnan toimintakulttuuria ja päätöksentekorakenteita.

Pohdinta ja kehittämiskohteet

Palauteprosessi tuki päätöksentekoa ja edisti palveluiden kehittämistä. Vaikuttavuuden mittaaminen ei kuitenkaan kuulunut tämän työn tavoitteisiin. Jatkossa kunnassa on hyödyllistä kehittää menetelmiä palauteprosessin vaikuttavuuden mittaamiseen ja arviointiin. Tärkeää on selvittää, miten palaute vaikuttaa päätöksiin, ja millä tavoin sen vaikutuksia voidaan osoittaa ja perustella.

Kuntalaisten osallistumisen merkityksellisyyttä lisää se, että heidän näkemyksillään on todellista vaikutusta päätöksentekoon. Tämän vuoksi on tärkeää tarkastella, miten palautetta käsitellään ja kuinka avoimesti prosessin etenemisestä sekä sen tuloksista viestitään. Selkeä ja avoin viestintä ei ainoastaan lisää luottamusta, vaan myös vahvistaa kokemusta osallisuuden vaikuttavuudesta. Osallistumisen konkreettiset vaikutukset tulee tehdä näkyviksi, esimerkiksi merkitsemällä toteutetut ehdotukset "Kuntalaisten idea" -logolla, mikä voi lisätä motivaatiota osallistua jatkossakin. Kunnassa kannattaakin seurata, miten päätöksenteon avoimuus ja palautteen käsittelyn läpinäkyvyys edistävät kuntalaisten osallistumishalukkuutta.

Kehittävän arvioinnin periaatteiden mukaan arvioijan on oleellista olla mukana koko prosessin ajan tukemassa kehittämistä. Tulevaisuudessa kunnassa on tärkeää pohtia, miten arvioijan aktiivinen ja jatkuva mukanaolo voi tukea päätöksentekoa ja edistää kehittämistyötä tehokkaammin. Arvioijan roolia kannattaa suunnitella osaksi prosessin jokaista vaihetta, jolloin arviointi ja kehittäminen toteutuvat rinnakkain.

Opinnäytetyössä havaittiin, että kuntalaiset suosivat tuttuja osallistumistapoja, ja uusien menetelmien omaksuminen vaatii aikaa. Muotoiluluotaimissa uusi digitaalinen työkalu ei vielä herättänyt kiinnostusta. Jatkotutkimuksissa voisi keskittyä siihen, miten palvelumuotoiluprosessissa digitalisaation ja konkretian yhdistäminen voisi tukea kuntalaisten osallistumista. Palvelumuotoiluun on kehitetty jo fyysistä ja digitaalista ympäristöä yhdistäviä työkaluja, kuten 10X-SDL (Schaaf 2021, 187–190) ja SINCO, (Miettinen, Rontti, Kuure & Lindström 2012, 1206–1209). Näiden työkalujen hyödyntäminen kuntalaisten osallistamisessa on

lupaava jatkotutkimusaihe, mutta myös perinteiset osallistumistavat on tärkeä säilyttää.

EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden varmistaminen edellyttää tutkimuseettisten periaatteiden noudattamista (Hirsjärvi ym. 2016, 23–24). Kokoomajulkaisun yhteisessä tietoperustassa on kuvattu laajemmin tutkimuksenteon eettisiä lähtökohtia ja luotettavuutta. Koska opinnäytetyön tutkittavat kuuluivat kuntaorganisaatioon (Kuula-Luumi 2021, Luku ”Eettinen ennakoarviointi ja tutkimuslupa”), opinnäytetyön tutkimukselle haettiin lupa Sodankylän kunnan hyvinvointi- ja sivistyspalveluista. Osallistujille annettiin ennakkotiedot tietojen käytöstä, säilytyksestä ja osallistumisen vapaaehtoisuudesta Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019, 11–12) ja Aineistonhallinnan käsikirjan (2023) ohjeiden mukaisesti. Henkilötiedot suojattiin asianmukaisesti, niihin oli pääsy vain opinnäytetyöntekijöillä, ja ne hävitettiin tutkimuksen päätyttyä. Tuloksista ei ollut mahdollista tunnistaa vastaajia. Tutkijoiden yhteystiedot olivat saatavilla kyselyn yhteydessä.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkijoiden omat tulkinnat voivat vaikuttaa tuloksiin, minkä vuoksi dokumentointi ja perustelut ovat olennaisia luotettavuuden arvioimiseksi (Ojasalo ym. 2015 47–49). Opinnäytetyössä laadulliset tulokset analysoitiin teemoittelemalla, ja esiin nousseet vahvat ja toistuvat aiheet tukivat tutkimuksen luotettavuutta. Määrälliset tulokset puolestaan vahvistivat laadullisia havaintoja ja toivat esiin kehittämiskohteita asiakaskokemuksen parantamiseksi. Tämä yhdenmukaisuus analyysissä ja kehittämistyössä lisäsi tutkimuksen luotettavuutta. Opinnäytetyön kehittämistyö eteni Ojasalon ym. (2015, s. 21) määrittelemien tutkimuskriteerien mukaisesti, kun työskentely oli järjestelmällistä, analyyttistä ja kriittistä.

Opinnäytetyössä tarkasteltiin kuntalaisten kokemuksia. Ne ovat aina henkilökohtaisia ja kontekstisidonnaisia eivätkä suoraan yleistettävissä (Kukkola 2018, 41, 47). Tulokset tarjoavat suuntaa antavaa tietoa, mutta eivät kerro koko

kunnan väestön näkemystä vastaajamäärän rajallisuuden vuoksi. Myös palvelumuotoiluprosessi on jokaisessa tutkimuksessa ainutlaatuinen, eikä suoraan siirrettävissä muihin konteksteihin (Suoheimo 2020, 54). Palvelumuotoilun työkalujen, kuten tutkimuksessa käytettyjen muotoiluluotainten, analysoinnin pääasiallinen tavoite oli ideoiden ja kehittämissuositusten löytäminen, ei yleispätevän tiedon tuottaminen (Mattelmäki 2006a, 88–89). Opinnäytetyöprosessin vaiheet on dokumentoitu huolellisesti, jotta tutkimus olisi läpinäkyvä, arvioitavissa ja osittain toistettavissa.

LÄHTEET

- Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: Talentum.
- Ahonen, V-V., Jokinen, M-M., Korpi, J., Lahtinen, M., Lammassaari, J. Manelius, T., Melkas, E., Mäki, T., Nygård, M., Savioja, H., Välipirtti, K.L. & Öberg, J. 2015. Kuntien itsehallinnolliset tehtävät ja niiden laajuus. Valtiovarainministeriön julkaisu 2015:40. Helsinki: Valtiovarainministeriö. Viitattu 22.5.2024
[https://vm.fi/documents/10623/1083563/Kuntien%20itsehallinnolliset%20teht%C3%A4v%C3%A4t%20ja%20niiden%20laajuus%20\(raportti\)/faede779-17c3-4971-8feb-629f70545c2c](https://vm.fi/documents/10623/1083563/Kuntien%20itsehallinnolliset%20teht%C3%A4v%C3%A4t%20ja%20niiden%20laajuus%20(raportti)/faede779-17c3-4971-8feb-629f70545c2c).
- Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus: Tee asiakkaistasi faneja. 3. painos. Helsinki: Kauppakamari.
- Aineistonhallinnan käsikirja 2023. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 20.12.2024 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/aineistonhallinta/>.
- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.
- Alhonen, M. & Iloranta, R. 2021. Palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja arkeen. Helsinki: Haaga-Helia ammattikorkeakoulu.
- Alimo-Metcalfe, B., Alban-Metcalfe, J., Bradley, M., Mariathan, J. & Samele, C. 2008. The impact of engaging leadership on performance, attitudes to work and wellbeing at work: A longitudinal study. *Journal of Health Organization and Management*, Vol. 22 Nro 6, 586–598. Viitattu 7.9.2024
<https://doi.org/10.1108/14777260810916560>.
- Allardt, E. 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Porvoo: WSOY.
- Anttiroiko, A., Haveri, A., Karhu, V., Ryyänen, A. & Siitonen, P. 2007. Kuntien toiminta, johtaminen ja hallintasuhteet. Teoksessa A. Anttiroiko, A. Haveri, V. Karhu, A. Ryyänen & P. Siitonen (toim.) Kuntien toiminta, johtaminen ja hallintasuhteet. Kunnallistutkimuksia. 3. uudistettu painos. Tampere: Tampere University Press, 7–10. Viitattu 16.6.2024 <https://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-8768-2>.
- Arkko-Saukkonen, A. 2017. Palvelumuotoiltu innovaatiomalli Creative Steps 2.0 yritysten kehittämistyön tukena. *Lumen* 2017:1. Lapin ammattikorkeakoulu. Viitattu 2.4.2024 <http://www.urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201704285665>.
- Atjonen, P. 2015. Kehittävä arviointi kasvatusalalla. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy.

Bassi, A. 2023. The Relationship Between Public Administration and Third Sector Organizations: Voluntary Failure Theory and Beyond. *Nonprofit Policy Forum*, Vol. 14 Nro 4, 385–404. Viitattu 10.9.2024 <https://doi.org/10.1515/npf-2022-0049>.

Becker, L. & Jaakkola, E. 2020. Customer experience: fundamental premises and implications for research. *Journal of the Academy of Marketing Science*. Vol 48, 630–648. Viitattu 16.6.2024 <https://doi.org/10.1007/s11747-019-00718->.

Berlin, S. 2008. Innostava, lannistava, helpottava palaute: Alaisten kokemuksia ja näkemyksiä esimiehen ja alaisen välisestä palautevuorovaikutuksesta. Väitöskirja, Vaasan yliopisto. Viitattu 8.6.2024 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-476-245-8>.

Bitner, M. J., Ostrom, A. L., & Morgan, F. N. 2008. Service Blueprinting: A Practical Technique for Service Innovation. *California management review*, Vol. 50 Nro 3, 66-94. Viitattu 11.2.2025 <https://doi.org/10.2307/41166446>.

Brandsen, T. & Honingh, M. 2018. Definitions of co-production and co-creation. Teoksessa T. Brandsen, T. Steen & B. Verschuere (toim.) *Co-production and co-creation: Engaging citizens in public services*, 9-17. New York, NY: Routledge, Taylor & Francis Group. Viitattu 10.9.2024 <https://directory.doabooks.org/handle/20.500.12854/34258>.

Brandsen, T., Steen, T. & Vershuere, B. 2018. How to Encourage Co-Creation and Co-Production: Some Recommendations. Teoksessa T. Brandsen, T. Steen & B. Verschuere (toim.) *Co-production and co-creation: Engaging citizens in public services*, 299–302. New York, NY: Routledge, Taylor & Francis Group. Viitattu 10.9.2024 <https://directory.doabooks.org/handle/20.500.12854/34258>.

Burgess, A., van Diggele, C., Roberts, C., & Mellis, C. 2020. Feedback in the clinical setting. *BMC medical education*, Vol. 20, 460. Viitattu 28.8.2024 <https://link.springer.com/article/10.1186/s12909-020-02280-5>.

Bäck, M. & Christensen, H. S. 2020. Minkälaisia poliittisia osallistujia suomalaiset ovat kansainvälisessä vertailussa? Teoksessa S. Borg, E. Kestilä-Kekkonen & H. Wass (toim.) *Politiikan ilmastonmuutos: Eduskuntavaalitutkimus 2019. Oikeusministeriön julkaisuja 2020:5*, Helsinki. Viitattu 7.9.2024 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-838-7>.

Caulliraux, A. A., Bastos, D. P., Araujo, R., & Costa, S. R. 2020. Organizational optimization through the double diamond - Applying interdisciplinarity. *Brazilian Journal of Operations & Production Management*, Vol. 17 Nro 4, 1-12. Viitattu 26.11.2024 <https://doi.org/10.14488/BJOPM.2020.025>.

Cordier, R., Milbourn, B., Martin, R., Buchanan, A., Chung, D. & Speyer, R. 2017. A systematic review evaluating the psychometric properties of measures

of social inclusion. PLOS ONE 12(6): e0179109. Viitattu 7.9.2024
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0179109>.

Dam, R. & Teo, Y. 2022. How to Select the Best Idea by the End of an Ideation Session. Interaction Design Foundation. Viitattu 30.4.2024
<https://www.interaction-design.org/literature/article/how-to-select-the-best-idea-by-the-end-of-an-ideation-session>.

Design Council 2024. Framework for innovation. Viitattu 4.4.2024
<https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/framework-for-innovation/>.

Fagen M., Redman S., Stacks J., Barrett, V. Thullen B., Altenor S. & Neiger, B. 2011. Developmental Evaluation: Building Innovations in Complex Environments. Health Promotion Practice Vol. 12. Nro 5, 645-650.

Fledderus, J., Brandsen, T. & Honingh, M. 2013. User co-production of public service delivery: An uncertainty approach. Public Policy and Administration. Viitattu 10.9.2024 <https://doi.org/10.1177/0952076715572362>.

Gaver, B., Dunne, T., & Pacenti, E. 1999. Design: cultural probes. Interactions, Vol. 6 Nro 1, 21–29. Viitattu 10.6.2024
<https://dl.acm.org/doi/fullHtml/10.1145/291224.291235>.

Haaga-Helia 2024. Service blueprint. Tool Factory. Tools for Service Design. Viitattu 9.4.2024 <https://www.haaga-helia.fi/en/service-blueprint>.

Handberg, ØN. 2018. No sense of ownership in weak participation: a forest conservation experiment in Tanzania. Environment and Development Economics, Vol. 23 Nro 4, 434–451. Viitattu 10.9.2024
[doi:10.1017/S1355770X18000190](https://doi.org/10.1017/S1355770X18000190).

Hauta-aho, H. & Heimonen, P. 2021. Teoksessa E. Keskitalo & P. Vuokila-Oikkonen (toim.) Yhteiskehittämällä ratkaisuja sote-palveluihin - kansalaiset ja palvelunkäyttäjät mukaan kehittämiseen. (Diak Työelämä 25). Diakonia-ammattikorkeakoulu, 46–54. Viitattu 10.9.2024 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-392-6>.

Haveri, A., Airaksinen, J., & Jäntti, A. 2015. Kuntien tulevaisuus: miten kunnallishallintoa tulisi kehittää? Pirkanmaan liitto. Viitattu 25.2.2025
http://www.pilkahdus.fi/sites/default/files/tulevaisuuden_kunta.pdf.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2016. Tutki ja kirjoita. 21. painos. Helsinki: Tammi.

Hyysalo, V. 2022. Yhteissuunnittelu ja palvelumuotoilu julkisen sektorin kehityssuuntina: Kaupunkilaiset tekijöinä, käyttäjinä ja kumppaneina keskustakirjasto Oodin suunnittelussa. Väitöskirja, Lapin yliopisto. Viitattu 3.4.2024 <http://www.urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-308-2>.

Hästbacka, E. 2021. Equal participation in society? Perspectives on the opportunities of persons with disabilities in Finland. Väitöskirja, Åbo Akademi University. Viitattu 10.6.2024 <http://www.urn.fi/URN:ISBN:978-952-12-4099-7>.

Innanen, P. 2020. Palvelumuotoilun menetelmä - kuinka me voisimme? Palvelumuotoilu Palo. Viitattu 3.1.2025 <https://www.palvelumuotoilupallo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelmat-kuinka-me-voisimme/>.

Interaction Design Foundation 2024. What are Service Safaris? Viitattu 11.6.2024 <https://www.interaction-design.org/literature/topics/service-safaris>.

Isola, A., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 16.6.2024 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>.

Jalonen, H. 2019. Julkisten palvelujen yhteiskehittäminen – kaunista puhetta vai suomalaisen julkishallinnon arkea? Hallinnon tutkimus. Vol. 38, Nro 4, 305–311. Viitattu 8.9.2024 <https://journal.fi/hallinnontutkimus/article/view/98054>.

Jones, T. O. & Sasser, W. E. 1995. Why satisfied customers defect. Harvard business review 73:6. Viitattu 6.6.2024 <http://hbr.harvardbusiness.org/1995/11/why-satisfied-customers-> (van-haaften.nl).

Jong, M.D., Neulen, S. & Jansma, S.R. 2019. Citizens' intentions to participate in governmental co-creation initiatives: Comparing three co-creation configurations. Gov. Inf. Q., Vol. 36, Nro 3, 490–500. Viitattu 6.9.2024 <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.04.003>.

Jug, R., Jiang, X. S. & Bean, S. M. 2019. Giving and receiving effective feedback: A review article and how-to guide. Archives of pathology & laboratory medicine, Vol. 143 Nro 2, 244-250. Viitattu 27.8.2024 <https://doi.org/10.5858/arpa.2018-0058-RA>.

Jäntti, A. 2016. Kunta, muutos ja kuntamuutos. Väitöskirja, Tampereen yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0238-2>.

Kanninen, T. 2023. The state of professional governance in Finland and interventions to strengthen it – Perspectives of nursing staff. Väitöskirja, University of Eastern Finland. Viitattu 7.9.2024 https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/29005/urn_isbn_978-952-61-4752-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Karhulahti, V. M. 2023. Rekisteröidyt tutkimusraportit Suomen psykologiakentällä. Psykologia, Vol. 58 Nro 4–6, 346–351. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-202402161920>.

Keskitalo, E. 2021. Yhteiskehittämisen tausta ja käsite. Teoksessa E. Keskitalo & P. Vuokila-Oikkonen (toim.) Yhteiskehittämällä ratkaisuja sote-palveluihin - kansalaiset ja palvelunkäyttäjät mukaan kehittämiseen. (Diak Työelämä 25). Diakonia-ammattikorkeakoulu, 12–22. Viitattu 10.9.2024 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-392-6>.

Kirvesniemi, T., & Poikolainen, J. 2017. Hyppy uudelle levelille. Pelillisuus ja palvelumuotoilu nuorten osallisuuden tukemisessa. Sosiaalipedagogiikka Vol. 18, 101–112. Viitattu 26.6.2024 <https://doi.org/10.30675/sa.63501>.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.

Koskihaara, N. 2023. Kun kunta lakkasi olemasta. Kylä- ja kotiseutuyhdistykset kuntarakenteen muutoksiin reagoivina toimijoina. Väitöskirja, Turun yliopisto. Viitattu 16.6.2024 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-9495-3>.

Kukkola, J. 2018. Kokemuksen tutkimuksen metatiede: kokemuksen käsitteen käytön ja kokemuksen ehtojen tutkimus. Teoksessa J. Toikkanen & I. Virtanen (toim.) Kokemuksen tutkimus: VI, Kokemuksen käsite ja käyttö. Rovaniemi: Lapland University Press, 41–63, Viitattu 7.2.2025 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-310-940-7>.

Kuntalaki 2015/410. Viitattu 4.6.2024 <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410>.

Kuntaliitto 2021. Vapaa-aikapalvelut sote-uudistuksen yhdyspinnalla. 2.12.2021. Viitattu 16.6.2024 <https://www.kuntaliitto.fi/ajankohtaista/2021/vapaa-aikapalvelut-sote-uudistuksen-yhdyspinnalla>.

Kupias, P., Peltola, R. & Saloranta, P. 2011. Onnistu palautteessa. Helsinki: WSOYpro.

Kurikka, P. & Piipponen, S. 2020. Opas kuntalaisten osallistumisen arviointiin. Miten osallistuminen vaikuttaa, miten kunta edistää osallisuutta. Kuntaliitto. Viitattu 14.2.2025 <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2020/2059-opas-kuntalaisten-osallistumisen-arviointiin>.

Kuula-Luumi, A. 2021. Tutkimuslupa, suostumus, informointi ja tietosuoja. Teoksessa J. Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 26.6.2024 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>.

Kuure, E. 2020. Service Design Workshops in Design Practice. Väitöskirja, Lapin yliopisto. Viitattu 4.5.2024 <http://www.urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-235-1>.

- Kälviäinen, M. 2024. Laadullisen asiakas- ja käyttäjätutkimuksen merkityksestä asiakaskokemuksen kehittämisessä. LAB Pro. Viitattu 12.6.2024 <https://www.labopen.fi/lab-pro/laadullisen-asiakas-ja-kayttajatutkimuksen-merkityksesta-asiakaskokemuksen-kehittamisessa/>.
- Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka Vol. 81 Nro 5, 586–594. Viitattu 8.6.2024 <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2016102725606>.
- Leino, H., & Puumala, E. 2021. What can co-creation do for the citizens? Applying co-creation for the promotion of participation in cities. Environment and Planning C: Politics and Space, Vol. 39 Nro 4, 781–799. Viitattu 6.9.2024 <https://doi.org/10.1177/2399654420957337>.
- Leinonen, A. & Roto, V. 2023. Service design handover to user experience design – a systematic literature review. Information and Software Technology Vol 154, 1–19. Viitattu 6.4.2024 <https://doi.org/10.1016/j.infsof.2022.107087>.
- Luft, C. D. B. 2014. Learning from feedback: The neural mechanisms of feedback processing facilitating better performance. Behavioural brain research, Vol. 261, 356–368. Viitattu 27.8.2024 <https://doi.org/10.1016/j.bbr.2013.12.043>.
- Masiya, T., Mazenda, A. & Davids, Y. D. 2019. Effective public participation in municipal service delivery. Administratio publica, Vol. 27 Nrp 3, 27–47. Viitattu 29.11.2024 <https://journals.co.za/doi/abs/10.10520/ejc-adminpub-v27-n3-a3>.
- Mattelmäki, T. 2006a. Design Probes. Väitöskirja, Helsingin yliopisto. Viitattu 26.6.2024 <https://urn.fi/URN:ISBN:951-558-212-1>
- Mattelmäki, T. 2006b. Muotoiluluotaimet. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.
- Meyer, C. & Schwager, A. 2007. Understanding Customer Experience. Harvard Business Review Vol. 85 Nro 2, 116–126. Viitattu 15.6.2024 https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:tpnDGyJP_wYJ:scholar.google.com/+Understanding+Customer+Experience&hl=fi&as_sdt=0,5.
- Michels, A. & De Graaf, L. 2010. Examining Citizen Participation. Local Participatory Policy Making and Democracy. Local Government Studies, Vol. 36 Nro 4, 477–491. Viitattu 15.6.2024 <https://doi.org/10.1080/03003930.2010.494101>.
- Miettinen, S., Rontti, S., Kuure, E. & Lindström, A. 2012. Realizing Design Thinking through a Service Design Process and an Innovative Prototyping Laboratory: Introducing service innovation corner (SINCO). Teoksessa Israsena, P., Tangsantikul, J. and Durling, D. (toim.), Research: Uncertainty Contradiction Value - DRS International Conference 2012, 1-4 July, Bangkok, Thailand.

<https://dl.designresearchsociety.org/drsconference-papers/drs2012/researchpapers/89>.

Moitus, S. & Kamppi, P. 2020. Kehittävä arviointi kansallisessa koulutuksen arviointikeskuksessa. Helsinki: Kansallinen koulutuksen arviointikeskus.

Tiivistelmät 8:2020. Viitattu 30.5.2024

https://www.karvi.fi/sites/default/files/sites/default/files/documents/KARVI_T0820.pdf.

Nabatchi, T., Sicilia, M. & Sancino, A. 2017. Varieties of Participation in Public Services: The Who, When, and What of Coproduction. *Public Administration Review*, Vol. 77 Nro 5, 766–776. Viitattu 10.9.2024

<http://www.jstor.org/stable/26648487>.

Narciss, S., Prescher, C., Khalifah, L. & Körndle, H. 2022. Providing external feedback and prompting the generation of internal feedback fosters achievement, strategies and motivation in concept learning. *Learning and Instruction*, Vol. 82, 101658. Viitattu 26.8.2024

<https://doi.org/10.1016/j.learninstruc.2022.101658>.

Nwachi, L. 2021. Relationship between Participation and Social Inclusion. *Open Journal of Social Sciences*, Vol. 9, Nro 10, 46-77. Viitattu 7.9. 2024

<https://doi.org/10.4236/jss.2021.910004>.

Nyrhinen, J. 2020. Social capital in the digitised servicescape. Väitöskirja, Jyväskylän yliopisto. Viitattu 6.9.2024 <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/69200>.

Oinas, S. 2022. Tietoinen oppiminen: Palaute osana oppimisen itsesäätelyä.

Teoksessa N. Hienonen, P. Nilivaara, M. Saarnio & M-P. Vainikainen (toim.)

Laaja-alainen osaaminen koulussa: Ajattelijana ja oppijana kehittyminen.

Helsinki: Gaudeamus, 104–112. Viitattu 22.6.2024

<https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/3d63bd65-808d-4071-9f74-d8a68add79fe/content>.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.

Opata, C. N., Xiao, W., Nusenu, A. A., Tetteh, S., Opata, E. S., & Wright, L. T.

2019. Customer willingness to participate in value co-creation: The moderating effect of social ties (empirical study of automobile customers in Ghana). *Cogent Business & Management*, Vol. 6 Nro 1. Viitattu 6.9.2024

<https://doi.org/10.1080/23311975.2019.1573868>.

Paananen, H., Haveri, A. & Airaksinen, J. 2014. Kunta elinvoiman johtajana.

Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Viitattu 10.6.2024

<https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2014/1632-kunta-elinvoiman-johtajana-acta-nro-255>.

Patton, M. 2011. Developmental evaluation: Applying complexity concepts to enhance innovation and use. New York: Guilford Press.

Patton, M. 2016. What is Essential in Developmental Evaluation? On Integrity, Fidelity, Adultery, Abstinence, Impotence, Long-Term Commitment, Integrity, and Sensitivity in Implementing Evaluation Models. *The American journal of evaluation*, Vol. 37 Nro 2, 250–265. Viitattu 29.2.2024
<https://doi.org/10.1177/1098214015626295>.

Patton, M. 2021. Evaluation Criteria for Evaluating Transformation: Implications for the Coronavirus Pandemic and the Global Climate Emergency. *American Journal of Evaluation*, Vol. 42 Nro 1, 53–89. Viitattu 12.5.2024
<https://doi.org/10.1177/1098214020933689>.

Paulus, P. B., & Kenworthy, J. B. 2019. Effective brainstorming. Teoksessa P. B. Paulus & B. A. Nijstad (toim.), *The Oxford handbook of group creativity and innovation*. Oxford: University Press, 287–305. *Public Management Review*. Viitattu 10.9.2024 [10.1080/14719037.2014.930505](http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9296-9).

Perko, K. & Kinnunen, U. 2013. Hyvinvointia edistävä johtajuus: Kahden vuoden seurantatutkimus kunta-alalla. Tampereen yliopiston julkaisuja 11/2023. Viitattu 6.9.2024 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9296-9>.

Pernaa, H. 2020. Hyvinvoinnin toivottu tulevaisuus - tarkastelussa kompleksisuus, antisipaatio ja osallisuus. Väitöskirja, Vaasan yliopisto. Viitattu 10.9.2024 <https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/10620/978-952-476-910-5.pdf?sequence=2>.

Piipponen S.-L. & Pekola-Sjöblom M. 2019. Osallistaako kunta, osallistuuko kuntalainen? Kuntaliiton julkaisusarja Uutta kunnista Nro 3. Suomen kuntaliitto. Viitattu 8.6.2024 <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2019/2004-osallistaako-kunta-osallistuuko-kuntalainen>.

Poikela, E. 2013. Oppimista ja osaamista kehittävä arviointi. Teoksessa A. Räisänen (toim.) *Oppimisen arvioinnin kontekstit ja käytännöt*. Helsinki: Opetushallitus. *Koulutuksen seurantaraportit* 2013:3, 61–87.

Puusa, A. 2020. Näkökulmia laadullisen aineiston analyysiin. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.). *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Vertaisarvioitu. Helsinki: Gaudeamus.

Pöyry-Lassila, P. 2017. *Palveluiden yhteiskehittäminen ja yhteistuottaminen*. Teoksessa S. Pohjonen, M. Noso (toim.) *Kansalainen keskiöön! Näkökulmia sote-uudistukseen*. Helsinki: Kunnallisalan kehittämissäätiö KAKS. *Kunnallisalan kehittämissäätiön julkaisujen sarja*, 2, 25–31.

Raijas, A. 2011. Arjen hyvinvointi. Teoksessa J. Saari (toim.) Hyvinvointi: Suomalaisen yhteiskunnan perusta. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 243–263.

Ranne, J. 2006. Anna palaa! Käytännön palautetaitokirja. Helsinki: Ai-ai.

Reiterä, R. 2022. Kuntaliitos strategiakäytäntönä ja koettuna muutoksena. Väitöskirja, Lapin yliopisto. Viitattu 16.6.2024 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-334-1>.

Ryynänen, A. 2007. Kansalaisyhteiskunnan ja osallisuuden renessanssi. Teoksessa A. Anttiroiko, A. Haveri, V. Karhu, A. Ryynänen & P. Siitonen (toim.) Kuntien toiminta, johtaminen ja hallintasuhteet. Kunnallistutkimuksia. 3. uudistettu painos. Tampere: Tampere University Press, 147–163. Viitattu 26.5.2024 <https://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-8768-2>.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto, Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 18.11.2024 <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>.

Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus. Miksi, mitä, miten? Jyväskylä: Docendo.

Sallinen, S., Majoinen, K. & Salenius, M. 2012 (toim.). Elinvoimainen ja toimintakykyinen kunta. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Sallinen, S., Majoinen, K., Seppälä, J. & Eskelinen, L. 2017 (toim.). Toimiva kunta: Hyvinvointia! Sivistystä! Elinvoimaa!. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Schaaf, H. 2022. The meaning of participation. Detecting the space for inclusive strategies in the Finnish and German museum context. Väitöskirja, Lapin yliopisto. Viitattu 4.5.2024 <http://www.urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-328-0>.

Schaaf, L. 2021. DIGITAL CO-CREATION. Digitalization within service design: Transformation from analog thinking towards digital doing. Acta electronica Universitatis Lapponiensis 312. Rovaniemi: Lapin yliopisto. Viitattu 30.3.2025 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-266-5>.

Siitonen, P. 2007. Osallisuus ja osallistuminen osana paikallista hallintaa. Teoksessa A. Anttiroiko, A. Haveri, V. Karhu, A. Ryynänen & P. Siitonen (toim.) Kuntien toiminta, johtaminen ja hallintasuhteet. Kunnallistutkimuksia. 3. uudistettu painos. Tampere: Tampere University Press, 14, 243–270. Viitattu 25.2.2025 <https://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-8768-2>.

Sodankylä 2023. Sodankylän kuntastrategia 2023–2030: Saatan mie senki tehdä. Viitattu 16.3.2024 <https://www.sodankyla.fi/kunta-ja-paatoksenteko/talous-ja-kuntastrategia/kuntastrategia/>.

Sodankylä 2024a. Tietoa Sodankylästä. Viitattu 15.8.2024
<https://www.sodankyla.fi/kunta-ja-paatoksenteko/tietoa-sodankylasta/>.

Sodankylä 2024b. Toimialat. Viitattu 16.6.2024 <https://www.sodankyla.fi/kunta-ja-paatoksenteko/kunnan-organisaatio/toimialat/>.

Sodankylä 2024c. Vapaa-aika ja hyvinvointi. Viitattu 10.6.2024
<https://www.sodankyla.fi/vapaa-aika-ja-hyvinvointi/>.

Sparviero, S. 2019. The case for a socially oriented business model canvas: The social enterprise model canvas. *Journal of social entrepreneurship*, Vol. 10 Nro 2, 232-251. Viitattu 9.1.2025
<https://doi.org/10.1080/19420676.2018.1541011>.

Steen, M., Manschot, M., & De Koning, N. 2011. Benefits of co-design in service design projects. *International journal of design*, Vol. 5 Nro 2, 53-60. Viitattu 18.11.2024 https://isfcolombia.uniandes.edu.co/images/2020-intersemestral/18_de_junio/Benefits-of-Co-design-in-Service-Design-Projects.pdf.

Steen, T., Brandsen, T. ja Verschure, B. 2018. The Dark Side of Co-Creation and Co-Production: Seven Evils. Teoksessa T. Brandsen, T. Steen & B. Verschueren (toim.) *Co-production and co-creation: Engaging citizens in public services*, 284–293. New York, NY: Routledge, Taylor & Francis Group. Viitattu 10.9.2024 <https://directory.doabooks.org/handle/20.500.12854/34258>.

Stewart, J. 2009. *The Dilemmas of Engagement. The Role of Consultation in Governance*. Canberra: ANU Press. Viitattu 20.6.2024
<http://www.jstor.org/stable/j.ctt24h7p4>.

Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A. & Schneider, J. 2018. *This is service design doing: Applying service design thinking in the real world. A practitioners' handbook*. First Edition. Sebastopol, California: O'Reilly Media, Inc.

Strömmer, P. 2005. Vertailukehittäminen: virtuaalikypärä nimeltä benchmarking. Teoksessa R. Seppänen-Järvelä (toim.) *Vertaismenetelmät kehittävän arvioinnin välineinä*. Helsinki: Stakes, 55–64.

Suoheimo, M. 2020. *Approaching Wicked Problems in Service Design*. Väitöskirja, Lapin yliopisto. Viitattu 26.6.2024 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-223-8>.

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2024. THL:n kartoitus: Osallisuuden edistäminen kuntien osallisuusohjelmissa. Viitattu 12.6.2024
<https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/thl-n-kartoitus-osallisuuden-edistaminen-kuntien-osallisuusohjelmissa>.

Thomas, J. D., & Arnold, R. M. 2011. Giving feedback. *Journal of palliative medicine*, Vol. 14 Nro 2, 233-239. Viitattu 25.8.2024
<https://doi.org/10.1089/jpm.2010.0093>.

Thompson Coon, R., Vataja, K., & Parkkonen, P. 2021. Sitran arvioinnin lähestymistapa. Viitattu 30.5.2024 <https://www.sitra.fi/julkaisut/sitran-arviointilähestymistapa/>.

Tilastokeskus 2023. Kuntien avainluvut: Sodankylä. Viitattu 11.12.2024
<https://stat.fi/tup/alue/kuntienavainluvut.html#?year=2023&active1=SSS&active2=KU758>.

Trischler, J. & Trischler, J.W. 2022. Design for experience – a public service design approach in the age of digitalization. *Public Management Review*, Vol 24 Nro 8, 1251–1270. Viitattu 18.11.2024
<https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1899272>.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu painos. Helsinki. Tammi.

Tuominen, K. 2016. Benchmarking-käsikirja. Turku: Oy Benchmarking Ltd, Benchmarking-koulutus.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Helsinki: TENK. Viitattu 25.6.2024
https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf.

Uusikylä, P. 2019. Endeavour to find evidence: The role of evaluation in complex systems of governance. Helsinki: University of Helsinki. Valtiotieteellisen tiedekunnan julkaisuja 130. Viitattu 5.6.2024
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-3415-8>.

Uusikylä, P., Lintinen, U. & Jokinen, J. 2023. Julkisten palveluiden kansalais- ja asiakaskokemuksen tietopohjan nykytila. Valtiovarainministeriön julkaisuja 2023:7. Viitattu 6.2.2025 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-253-6>.

Uusitalo, K. 2007. Asiakaspalautetta rekisteröivän informaatiojärjestelmän kehittäminen kohdeyrityksen asiakaslähtöisen johtamisen tueksi. Väitöskirja, Tampereen yliopisto. Viitattu 6.6.2024 <https://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-6886-5>.

Vakkala, H., Sinervo, L. & Jäntti, A. 2021. Local Self-Government in Finland. Teoksessa B. Brezovnik, I. Hoffman & J. Kostrubiec (toim.) *Local Self-Government in Europe*. Slovenia, Maribor: Institute for Local Self-Government Maribor, 173-205. Viitattu 16.6.2024 <https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-202110067429>.

Van Eijk, C. & Gascó M. 2018. Unravelling the co-producers: Who are they and what motivations do they have? Teoksessa T. Brandsen, T. Steen & B. Verschuere (toim.) Co-production and co-creation: Engaging citizens in public services, 63-76. New York, NY: Routledge, Taylor & Francis Group. Viitattu 10.9.2024 <https://directory.doabooks.org/handle/20.500.12854/34258>.

Vataja, K. 2012. Kehittyvä työyhteisö. Itsearviointin hyödyntäminen työyhteisön kehittämässä kunnallisessa sosiaalitoimessa. Väitöskirja, Vaasan yliopisto. Viitattu 29.2.2024. <https://core.ac.uk/download/pdf/12371886.pdf>.

Vataja, K., Dufva, M., & Parkkonen, P. 2019. Evaluating the Impact of a Futures-Oriented Organization. *World Futures Review* Vol. 11 Nro 4, 320–330. Viitattu 14.10.2024 <https://doi.org/10.1177/1946756719858802>.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Voorberg, W., Bekkers, V. & Tummers, L. 2014. A Systematic Review of Co-Creation and Co-Production: Embarking on the Social Innovation Journey.

Vuokila-Oikkonen & Keskitalo 2021. Epilogi. Teoksessa E. Keskitalo & P. Vuokila-Oikkonen (toim.) Yhteiskehittämällä ratkaisuja sote-palveluihin - kansalaiset ja palvelunkäyttäjät mukaan kehittämiseen. (Diak Työelämä 25). Diakonia-ammattikorkeakoulu, 105–106. Viitattu 10.9.2024 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-392-6>

Väätäinen, H. 2024. Virtuaalinen johtaminen paradoksien syleilyssä. Sosiaalista pääomaa ja oman äänen käyttöä tukeva johtaminen kunnissa. Väitöskirja, Lapin yliopisto. Viitattu 26.6.2024 <http://www.urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-409-6>.

Wang, X., Huang, Z., Xu, T., Li, Y., & Qin, X. 2023. Exploring the future design approach to ageing based on the double diamond model. *Systems*, Vol. 11 Nro 8: 404. Viitattu 27.11.24 <https://doi.org/10.3390/systems11080404>.

Winstone, N., Boud, D., Dawson, P. & Heron, M. 2022. From feedback-as-information to feedback-as-process: a linguistic analysis of the feedback literature. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, Vol. 47 Nro 2, 213–230. Viitattu 10.11.2024 <https://doi.org/10.1080/02602938.2021.1902467>.

Yukl, G. 2013. Leadership in Organizations. 8th ed. Pearson. Viitattu 7.9.2024 <https://nibmehub.com/opac-service/pdf/read/Leadership%20in%20Organizations%20by%20Gary%20Yukl.pdf>.

LIITTEET

Liite 1. Palautekysely Sodankylän kunta

Liite 2. Osallisuuskysely Sodankylän kunta

Liite 3. Muotoiluluodaimet

Liite 4. Työpajan runko

Liite 5. Palvelumuotoilun työkalupakki

Liite 1 1(10). Palautekysely Sodankylän kunta

Palautekysely Sodankylän kunta

Mitä mieltä olet Sodankylän vapaa-ajan ja hyvinvoinnin palveluista?

Vastaa kyselyyn omien kokemustesi pohjalta!

Kysely on osa YAMK-opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on luoda Sodankylään kuntalaisia osallistava palauteprosessi. Prosessin ensimmäisessä vaiheessa kuntalaiset vastaavat kyselyyn, jonka pohjalta nostetaan kehittämiskohteita. Tämän jälkeen ratkaisuja ja ideoita kehitetään yhdessä halukkaiden kuntalaisten kanssa. Kehittämisideat viedään päätöksenteon tueksi kunnan hyvinvointi- ja sivistyspalveluihin.

Aikaa vastaamiseen menee noin 5-15 minuuttia.

Kiitos, kun tuot omaa arvokasta näkemystäsi kunnan palveluiden kehittämiseen!

Valitse ne vapaa-ajan ja hyvinvoinnin palvelut, mistä haluat kertoa mielipiteesi.

- Liikuntapalvelut (mm. ohjattu liikunta, kilpailut/tapahtumat, sisä- ja ulkoliikuntapaikat ja tilat)
- Kulttuuripalvelut (mm. kulttuuritapahtumat, kuten Pappilanniemi ja vanha kirkko)
- Nuorisopalvelut (mm. nuorisotyö, tilat, työpajatoiminta, Wauto)
- Kunnan tapahtumat ja leirit (mm. Lappi-kalenteri, uimakoulut)
- Järjestöt ja yhdistykset sekä niiden tuottamat palvelut (mm. maksut, tiedottaminen, tilat)

Liite 1 2(10). Palautekysely Sodankylän kunta

Liikuntapalvelut

Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin?

	En osaa sanoa/ En käytä palvelua	Erittäin tyytymätön	Tyytymätön	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Ulkoliikuntapaikat (esim. urheilukenttä, Kommattivaara, skeittiparkki)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäliikuntapaikat (esim. liikuntahalli, jäähalli, kuntosalit, koulujen salit)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harrastusten hinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjattu liikunta (esim. vesijumprat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kilpailutoiminta (esim. yleisurheilu, hiihto, uinti, työpaikkasähly)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikuntaneuvonta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikunta- ja harrastetilojen vuokraus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilavarausjärjestelmä (Asio)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikunta-avustukset (yhdistyksille)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mikä on mielestäsi...

Paras liikuntapalvelu kunnassamme?
Miksi?

Heikoiten toimiva/kokonaan puuttuva liikuntapalvelu kunnassamme? Miten kehittäisit sitä?

Halutessasi voit jakaa kokemuksiasi liikuntapalveluista, esimerkiksi niiden saatavuudesta, monipuolisuudesta, ohjatuista liikuntatunneista tai kehitysehdotuksia liikunnan edistämiseksi.

Kulttuuripalvelut

Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin?

	En osaa sanoa/ En käytä palvelua	Erittäin tyytymätön	Tyytymätön	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Kulttuuritapahtumat (konsertit, kulttuuriviikko jne.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kotiseutumuseo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sodankylän vanha kirkko	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Museo-Galleria Alariesto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulttuuripalkinnot ja -stipendit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulttuurikahvit (kulttuuriyhdistyksille)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulttuuriavustukset (yhdistyksille)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mikä on mielestäsi...

Paras kulttuuripalvelu kunnassamme?

Miksi?

Heikoiten toimiva/kokonaan puuttuva

kulttuuripalvelu kunnassamme? Miten

kehittäisit sitä?

Halutessasi voit kertoa mielipiteesi kulttuuritoiminnan ja -palvelujen toteutumisesta kunnassamme, esimerkiksi kulttuuritapahtumista, museopalveluista tai ehdotuksesi kulttuuritoiminnan kehittämiseksi.

Liite 1 4(10). Palautekysely Sodankylän kunta

Nuorisopalvelut

Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin?

	En osaa sanoa/ En käytä palvelua	Erittäin tyytymätön	Tyytymätön	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Nuorisotila SoNun tilat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nuorisotila SoNun toiminta/palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nuorisopalveluiden järjestämät tapahtumat (esim. Oulun reissu)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulunuorisotyö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wauton toiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suomen mallin kerhot (koulun jälkeen alkavat kerhot)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etsivä nuorisotyö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sodankylän työpajan toiminta (Luontopaja, Mediapaja, Serri, Taitopaja, yksilövalmennus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nuorisotoiminta-avustukset (yhdistyksille)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mikä on mielestäsi...

Paras nuorisopalvelu kunnassamme?

Miksi?

Heikoiten toimiva/kokonaan puuttuva nuorisopalvelu kunnassamme? Miten kehittäisit sitä?

Halutessasi voit jakaa kokemuksiasi nuorille suunnattujen palvelujen ja toimintojen toteutumisesta kunnassamme esimerkiksi nuorisotilasta, etsivä nuorisotyöstä, työpajoista tai ideoitasi nuorten hyvinvointia tukevista toimista.

Liite 1 5(10). Palautekysely Sodankylän kunta

Kunnan tapahtumat ja leirit

Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin?

	En osaa sanoa/ En käytä palvelua	Erittäin tyytymätön	Tyytymätön	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tapahtumista tiedottaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tapahtumien määrä kunnassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tapahtumien monipuolisuus kunnassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tapahtumien Lappi -kalenteri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tapahtuman ilmoittaminen Tapahtumien Lappi -kalenteriin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tapahtuma-avustukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lähe sieki liikkeelle -tapahtuma (ent. Suomimies seikkailee)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liiku-leiri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Monitaidleirit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kesäuimakoulu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sählyn työpaikkapuulaakisarja					

Mikä on mielestäsi...

Paras kunnan tapahtuma tai leiri? Miksi?

Heikoiten toimiva/kokonaan puuttuva kunnan tapahtuma tai leiri? Miten kehittäisit sitä?

Halutessasi voit kertoa kokemuksiasi tapahtumista ja leireistä kunnassamme, esimerkiksi tapahtumien markkinoinnista, osallistumisesta tai antaa ideoita uusista tapahtumista.

Liite 1 6(10). Palautekysely Sodankylän kunta

Järjestöt ja yhdistykset sekä niiden tuottamat palvelut

Järjestöjä ja yhdistyksiä ovat esimerkiksi liikunta- ja urheiluseurat, Revontuliopisto, Järjestökeskus Kitinen, kulttuurijärjestöt jne.

Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin?

	En osaa sanoa/ En käytä palvelua	Erittäin tyytymätön	Tyytymätön	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Järjestöjen ja yhdistysten palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Järjestötoimintaan mukaan pääseminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Järjestötoiminnan maksut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Järjestötoiminnasta tiedottaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietojen/tiedon löytyminen eri järjestöjen toiminnasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Järjestötoiminnan tilat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kunnan ja järjestöjen välinen yhteistyö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mikä on mielestäsi...

Paras järjestöjen tai yhdistysten tuottama palvelu? Miksi?

Heikoiten toimiva/kokonaan puuttuva järjestöjen tai yhdistysten tuottama palvelu? Miten kehittäisit sitä?

Halutessasi voit kertoa lisää järjestöjen roolista ja toiminnasta kunnassamme, esimerkiksi järjestötoiminnasta, sen tarjoamista palveluista tai ehdotuksia, miten yhteistyötä ja järjestöjen palveluja voitaisiin kehittää.

Liite 1 7(10). Palautekysely Sodankylän kunta

Hyvinvointipalvelut

Kunnan hyvinvointipalveluihin kuuluvat kaikki edellä näkemäsi osa-alueet eli mm. museot/vierailukohteet, liikuntapaikat, nuorisotyö, tapahtumat, harrastuspaikat, järjestöyhteistyö yms.

Kerro, mitä mieltä olet seuraavista asioista.

	En osaa sanoa/ En käytä palvelua	Eri mieltä	Osittain eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Samaa mieltä
Kunnassa on riittävästi mahdollisuuksia hyvinvoinnin ylläpitoon ja itsensä toteuttamiseen (esim. harrastukset, kulttuuri)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kunnan tarjoamat hyvinvointia tukevat palvelut ovat kaikkien kuntalaisten saatavilla (esim. liikunta, kulttuuri, nuorisotyö, tapahtumat, järjestötoiminta)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kunnassani tehdään päätöksiä, jotka edistävät eri ikäisten asukkaiden turvallisuutta ja hyvinvointia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kunnan ja hyvinvointialueen (Lapha) yhteistyö edistää kuntalaisten hyvinvointia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyvinvointilähetin tuki edistää kuntalaisten hyvinvointia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhdistyksille ja järjestöille jaettavat hyvinvoinnin kohdeavustukset edistävät eri-ikäisten hyvinvointia ja osallisuutta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Halutessasi voit kertoa lisää hyvinvoinnin toteutumisesta kunnassamme, esimerkiksi hyvinvointipalveluiden saatavuudesta sekä ideoitasi ja kehittämissuosituksiasi, jotka voisivat parantaa kuntalaisten hyvinvointia.

Liite 1 8(10). Palautekysely Sodankylän kunta

Kiitos, kun osallistuit kunnan palveluiden kehittämiseen!

Tämän kyselyn pohjalta nousseisiin kehittämiskohteisiin kehitetään ratkaisuja yhdessä halukkaiden kuntalaisten kanssa tammikuussa 2025.

Haluatko olla mukana kehittämässä kunnan palveluita?

Jos vastaat “kyllä”, sinut ohjataan sivulle, jossa voit jättää yhteystietosi. Yhteystietosi eivät yhdisty aiempiin vastauksiisi.

Jos vastaat “en”, kysely päättyy ja kiitämme sinua kyselyyn vastaamisesta!

- Kyllä
 En

Tervetuloa mukaan kehittämään kanssamme – odotamme innolla yhteistyötämme!

Millä tavoilla haluaisit olla osallisena kunnan palvelujen kehittämisessä?

Voit valita kaikki sinulle sopivat vaihtoehdot.

- Yksin tai itsenäisesti
 Yhteisöllisesti, muiden kanssa yhdessä
 Etänä (esim. Teamsillä)
 Paikan päällä
 Muu tapa, mikä? _____

Jätä yhteystietosi, jotta voimme olla sinuun yhteydessä kehittämisen osalta.

Kirjoittamalla yhteystietosi annat opinnäytetyöntekijöille luvan olla sinuun yhteydessä kehittämisen osalta (joului-tammikuussa 2024–2025). Tarjoamme erilaisia kehittämistapoja, joista voit valita itsellesi sopivimman.

Jättämäsi yhteystiedot eivät yhdisty aiempiin kyselyn vastauksiin. Yhteystietojen jättäminen ei velvoita sinua osallistumaan kehittämistyöhön.

Alla lisää tietoa henkilötietojen käsittelystä sekä linkki tietosuojaselosteeseen.

Sähköpostiosoite (tai muu yhteystieto esim. puhelinnumero) _____

Liite 1 9(10). Palautekysely Sodankylän kunta

Mikäli sinulla on jotain kysyttävää tai haluat esimerkiksi myöhemmin poistaa yhteystietosi listalta, voit olla meihin yhteydessä:

Yhteystiedot säilytetään tietoturvalisessa paikassa, jonne on pääsy vain opinnäytetyön tekijöillä. Voit pyytää poistamaan yhteystietosi missä vaiheessa tahansa listalta. Kaikki yhteystiedot poistetaan viimeistään opinnäytetyön julkaisun jälkeen (viimeistään heinäkuussa 2025). Henkilötietoja ei käytetä millään tavalla osana opinnäytetyön julkaisua eikä kukaan kehittämistyöhön osallistuja ole tunnistettavissa työstä.

Tietosuojaselosteen pääset [tästä linkistä](#).

Liite 1 10(10). Palautekysely Sodankylän kunta

Tietosuojaseloste

Rekisterinpitäjät:

Tiedot kerätään tutkittavan suostumukselle. Tutkittava antaa vapaaehtoisesti yhteystietonsa ja hyväksyy tiedot syöttämällä henkilötietojensa käsittelyn. Yhteystiedot poistetaan kyselystä heti, kun ne on siirretty tietoturvalliseen säilytyspaikkaan, jonne on pääsy vain opinnäytetyön tekijöillä. Yhteystiedot voi pyytää poistamaan listalta milloin vain. Yhteystietojen kautta henkilöä pyydetään osallistumaan kehittämiseen ja näissä toimissa saadut ideat ja materiaalit ovat tutkimuksen käytössä, vaikka tutkittava poistaisikin yhteystietonsa listalta kehittämistoimien jälkeen.

Henkilötietoja käytetään ainoastaan viestintään ja informointiin. Yhteystietoja ei siirretä tai luovuteta kolmansille osapuolille eikä siirretä muihin maihin. Yhteystiedot poistetaan viimeistään heinäkuun 2025 aikana. Tietojen antaminen on täysin vapaaehtoista eikä niiden antamatta jättämisestä ole mitään seuraamuksia. Mikäli tulet tällä sivulla toisiin ajatuksiin, voit jättää yhteystietosi tyhjäksi ja painaa lähetä -nappia. Näin kyselyn vastaukset lähetetään ilman yhteystietojasi.

Sinulla on oikeus tehdä valitus henkilötietojen käsittelyä valvovalle viranomaiselle, jos epäilet henkilötietojasi käsiteltävän vastoin tietosuojalainsäädäntöä (<https://tietosuoja.fi/etusivu>).

Sinulla on oikeus missä tahansa vaiheessa:

- Oikeus oikaista tietoja (esim. muuttaa sähköpostiosoitettasi)
- Oikeus tietojen poistamiseen
- Oikeus rajoittaa tietojen käsittelyä

Liite 2 1(6) Osallisuuskysely Sodankylän kunta

Osallisuuskysely sodankyläläisille

Tervetuloa vastaamaan Sodankylän kunnan osallisuuskyselyyn!

Aikaa vastaamiseen menee noin 5–10 minuuttia. Vastaaminen on nimetöntä. Vastaa kyselyyn Sodankylän kunnan osalta ja omien kokemustesi pohjalta.

Osallisuus tarkoittaa yksilön tai ryhmän aktiivista osallistumista, vaikuttamista ja kuulumista yhteisöön tai päätöksentekoprosesseihin. Se korostaa oikeutta tulla kuulluksi, osallistua yhteisön toimintaan ja olla mukana päätöksenteossa, joka vaikuttaa omaan elämään ja ympäristöön.

Tämä kysely on osa YAMK-opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on luoda Sodankylään kuntalaisia osallistava palauteprosessi sekä selvittää sopivia tapoja osallistaa kuntalaisia. Kyselyn tuloksia käytetään kunnan kehittämiskohteiden tunnistamiseen ja sopivien osallistumistapojen suunnitteluun.

Kiitos, että olet mukana kehittämässä Sodankylän kunnan osallisuutta!

Mikäli sinulla on kysyttävää, voit olla yhteydessä opinnäytetyön tekijöihin:

Liite 2 2(6) Osallisuuskysely Sodankylän kunta

Kerro, mitä mieltä olet seuraavista asioista.

	En osaa sanoa	Eri mieltä	Osittain eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Samaa mieltä
Koen kuuluvani omaan yhteisöni ja kuntaani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kunnassa kaikkia kohdellaan tasavertaisesti ja erilaisuus nähdään voimavarana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voin vaikuttaa omaan elämäni liittyviin asioihin ja päätöksiin kunnassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on tarpeeksi resursseja, esim. aikaa, tietoa ja rahaa, osallistuakseni kunnan tarjoamiin mahdollisuuksiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kunnassa on tarjolla tarpeeksi apua, esimerkiksi digitukea, jotta kaikki voivat osallistua toimintaan ja vaikuttaa asioihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kunta tiedottaa ajantasaisesti ja selkeästi kaikista osallistumismahdollisuuksista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osallistuminen kunnan toiminnan ja palveluiden kehittämiseen on minulle helppoa ja saavutettavaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kunnassa on riittävästi paikkoja ja kanavia, joissa kuntalaiset voivat osallistua ja vaikuttaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kunnassa erilaiset mielipiteet ja näkemykset otetaan huomioon palveluita kehitettäessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on mahdollisuus vaikuttaa tulevaisuuden Sodankylän kehittämiseen ja palveluiden ideointiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kunnan päätöksenteossa huomioidaan kuntalaisten mielipiteet ja kokemukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan riittävästi tietoa kunnassa tehdyistä päätöksistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osallistumisellani on merkitystä ja vaikutusta kunnan toimintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kunnan edustajat kuuntelevat näkemyksiäni ja suhtautuvat niihin avoimesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Liite 2 3(6) Osallisuuskysely Sodankylän kunta

Millaiset osallistumisen tavat olisivat sinulle mieleisiä?

Voit valita kaikki sinulle sopivat vaihtoehdot.

- Verkkokyselyt ja lomakkeet:** kuten tämä kysely.
- Keskustelutilaisuudet ja tapahtumat:** mahdollisuus osallistua paikan päällä tai verkossa.
- Työpajat ja ideointitilaisuudet:** kehitetään yhdessä uusia ratkaisuja ja ideoita.
- Yksin tehtävät kehittämistehtävät:** valmiit ja helpot tehtävät, joissa voit yksin antaa ideoita tai kehittää ratkaisuja.
- Palautelaatikko:** fyysinen tai virtuaalinen, johon voi jättää ideoita tai palautetta.
- Sosiaalinen media:** esim. Facebookissa vaikuttaminen.
- Pop-up-pisteet:** esimerkiksi kirjastossa aihekohtaisia keskusteluita.
- Osallistuva budjetointi:** kuntalaisten päätökset rahan käytöstä.
- Verkkotyökalut:** yhteisesti verkossa muokattavat ideointialustat.
- Epäviralliset keskustelut:** esimerkiksi kahvitilaisuudet päättäjien kanssa.
- Paikalliset kehittäjäryhmät:** ryhmät, jotka kehittävät ratkaisuja ympäristöön, kulttuuriin tai liikuntaan liittyen.
- Suora tiedotuskanava:** esim. sähköpostilista, jonka kautta saat tietoa ja uutisia tapahtumista sekä päätöksistä.
- Avoimet ovet** toivomaasi paikkaan: _____
- Muu, mikä?** _____

Liite 2 4(6) Osallisuuskysely Sodankylän kunta

Miten koet, että kuntalaiset voivat osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan?

Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi osallistumista päätöksentekoon, palveluiden kehittämiseen tai erilaisiin tilaisuuksiin, joissa mielipiteitä ja ideoita kerätään.

Näissä asioissa kunta on onnistunut osallisuuden mahdollistamisessa ja lisäämisessä.

Voit kertoa mielipiteesi toimivista osallistumisen tavoista.

Näissä asioissa kunnassa olisi kehitettävää osallisuuden toteutumisessa tai näiden kohdalla osallisuus ei toteudu.

Kehitysehdotuksia osallisuuden lisäämiseksi.

Missä asioissa kuntalaiset voisivat olla aiempaa enemmän mukana kehittämässä ja tekemässä yhteistyötä kunnan kanssa?

Miten voisimme yhdessä kehittää kuntaa kohti toivottavaa tulevaisuutta?

Oletko nähnyt, kuullut tai kokenut toimivia kuntalaisia osallistavia toimintatapoja, joita voitaisiin hyödyntää myös Sodankylässä?

Liite 2 5(6) Osallisuuskysely Sodankylän kunta

Minkälaisia palveluita tai asioita haluaisit olla mukana kehittämässä?

Miten voisimme kuntalaisina yhdessä vahvistaa paikallista yhteisöllisyyttä, osallisuutta ja hyvinvointia?

Haluatko olla jatkossa mukana kehittämässä kunnan palveluita?

Jos vastaat "kyllä", voit liittyä kunnan kehittäjäyhteisöön jättämällä yhteystietosi. Yhteystietosi eivät yhdisty aiempiin vastauksiisi.

Jos vastaat "en", kysely päättyy ja kiitämme sinua kyselyyn vastaamisesta!

Kyllä

En

Liite 2 6(6) Osallisuuskysely Sodankylän kunta

Kirjoittamalla yhteystietosi liityt kunnan kehittäjäyhteisöön ja annat luvan, että kunta voi olla sinuun yhteydessä palveluiden kehittämiseen liittyvissä asioissa.

Jättämäsi yhteystiedot eivät yhdisty aiempiin kyselyn vastauksiin.

Yhteystietojen jättäminen ei velvoita sinua osallistumaan kehittämistyöhön.

Alla lisää tietoa henkilötietojen käsittelystä sekä linkki tietosuojaselosteeseen.

Sähköpostiosoite (tai muu yhteystieto esim. puhelinnumero)

Mikäli sinulla on jotain kysyttävää tai haluat esimerkiksi poistaa yhteystietosi listalta, voit olla meihin yhteydessä:

Yhteystiedot poistetaan kyselystä heti, kun ne on siirretty tietoturvalliseen säilytyspaikkaan, jonne on pääsy vain kunnan työntekijöillä, jotka työssään tarvitsevat kehittäjäyhteisön tietoja. Voit pyytää poistamaan yhteystietosi missä vaiheessa tahansa listalta.

Tietosuojaseloste

Päiväkirja



PÄIVÄKIRJAN TARKOITUS ON SELVITTÄÄ, MITEN JA MISTÄ
SAAT TIETOA KUNNAN ASIOISTA, SEKÄ MILLAISIA
KOKEMUKSIA SINULLA ON TIEDON LÖYTÄMISESTÄ.

SUOSITELTU AJANJAKSO PÄIVÄNKIRJAN TÄYTTÄMISELLE
MA 6.1.2025 - SU 12.1.2025



MITEN TÄYTÄN PÄIVÄKIRJAA?

PIDÄ PÄIVÄKIRJAA VIIKON AJAN.

KIRJOITA YLÖS JOKAINEN TILANNE, JOSSA ETSIT TAI
VASTAANOTAT (SAAT) TIETOA KUNNAN ASIOISTA.

KIRJAA SEURAAVAT ASIAT JOKAISelta PÄIVÄLTÄ:

1. MITÄ TIETOA ETSIT TAI SAIT?

ESIM. TAPAHTUMAT, PALVELUT, PÄÄTÖKSET.

2. MISTÄ SAIT TAI LÖYSIT TIEDON?

ESIM. SÄHKÖPOSTI, SOSIAALINEN MEDIA, ILMOITUSTAULU,
NAAPURI.

3. KUINKA HELPOSTI TAI VAIKEASTI TIETO LÖYTYI?

KUVAILE, OLIKO TIETO HELPPO VAI VAIKEA LÖYTÄÄ.

4. TUNTEET JA AJATUKSET:

MITÄ TUNTEITA TIEDON ETSIMINEN TAI SAAMINEN HERÄTTI?

ESIM. TURHAUTUMINEN, ILO, YLLÄTTYNEISYYS.

Esimerkki:

PÄIVÄ: MAANANTAI 23.12.24

1. MITÄ TIETOA ETSIN: HALUSIN TIETÄÄ, MILLOIN KUNNAN UIMAHALLI ON AVOINNA JOULUN AIKAAN.
2. MISTÄ LÖYSIN TIEDON: TARKISTIN KUNNAN VERKKOSIVUT, MUTTA EN LÖYTÄNYT TIETOA. LOPULTA KYSYIN FACEBOOKISSA PAIKALLISESSA RYHMÄSSÄ, JA JOKU LINKKASI OIKEAN TIEDON.
3. KUINKA HELPOSTI TIETO LÖYTYI: VAIKEASTI. JOUDUIN KÄYTTÄMÄÄN USEITA KANAVIA JA KYSYMÄÄN APUA.
4. TUNTEET JA AJATUKSET: TUNSI TURHAUTUMISTA, KOSKA OLETIN, ETTÄ TIETO LÖYTYISI HELPOSTI VERKKOSIVUILTA.



MIHIN KIRJOITAN PÄIVÄKIRJAA?

VOIT KIRJOITAA PÄIVÄKIRJAA:

- MUKANA TULEVILLE LAPUILLE (KAKSI ERI VAIHTOEHTOA: VOIT KIRJOITAA OMIN SANOIN TAI KÄYTTÄÄ VALMISTA LOMAKETTA).
- PAPERILLE.
- TIETOKONEELLA TAI PUHELIMELLA (ESIM. WORD- TAI TEKSTIDOKUMENTTIIN).
- KÄYTTÄMÄLLÄ MITÄ TAHANSA ITSELLESI SOPIVAA MUISTIINPANOTAPAA.

MILLOIN PALAUTAN PÄIVÄKIRJAN?

PALAUTA PÄIVÄKIRJA JA MUUT MATERIAALIT VIIMEISTÄÄN 20.1.2025. KATSO PALAUTUSOHJEET.



Päiväkirja

Päivämäärä:

1. MITÄ TIETOA ETSIT/SAIT:

2. MISTÄ LÖYSIT
TIEDON?

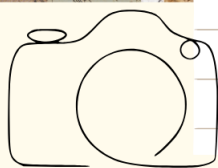


3. MITEN HELPOSTI TAI VAIKEASTI TIETO LÖYTYI?

4. TUNTEET JA AJATUKSET:
KIRJOITA JA RASTITA SOPIVA TUNNEKUVA.

JOS VIESTINTÄ HERÄTTI
IKÄVIÄ TUNTEITA, MITEN
SITÄ VOISI MUUTTA, ETTÄ
SE HERÄTTÄISI POSITIIVISIA
TUNTEITA?





KUVA JA KEHITÄ

Tarkoitus: Kehitetään yhdessä kunnan viestintää ja opitaan tunnistamaan hyvän viestinnän kanavia ja elementtejä!

Suositteltu ajanjakso kuvaustehtävälle ma 13.1.2025- to 16.1.2025.

1. Ota kuvia tai kuvakaappauksia

- kunnan viestinnästä eri kanavissa. Esim. sosiaalinen media (Facebook), verkkosivut, sähköpostit, ilmoitustaulut, paikallislehdet jne.
- Mistä vain viesteistä tai viestintäkanavista, jotka mielestäsi toimivat erityisen hyvin ja joista kunta voisi ottaa oppia.

2. Pohdi kanavia ja viestejä Padletissa

Lisää Padlet-alustalle kuvia tai kuvakaappauksia viesteistä (ohjeet kääntöpuolella).

Voit pohtia esimerkiksi seuraavia kysymyksiä:

- Kuinka helppoa tai vaikeaa kanavan käyttäminen oli?
 - Mitä kanavia käytit eniten tiedon saamiseen?
- Oliko jokin kanava erityisen hankala tai epäselvä käyttää?
 - Minkä kanavan käyttöä pitäisi parantaa ja miten?
 - Mikä viestintäkanava toimi parhaiten ja miksi?
- Onko jokin kanava, jota kunta ei käytä mutta joka olisi mielestäsi tarpeellinen?
 - Oliko viesti selkeä ja tavoittiko se sinut oikeassa paikassa oikeaan aikaan?
 - Miltä viesti sinusta tuntui (kiinnostavalta, viralliselta, houkuttevalta...)?

3. Voit kommentoida muiden julkaisuja Padletissa

Vaihtoehtoisesti:

Jos et voi tai halua ottaa kuvia, voit kirjoittaa, äänittää tai piirtää omia ajatuksiasi paperille, päiväkirjapohjiin, tietokoneella tai puhelimella.

Laita viesteihin: päivämäärä, viestin/ilmoituksen aihe, ja paikka, mistä löysit sen.

Pohdi viestiä ja viestintäkanavia aiempien kysymysten pohjalta. Palauta tehtävät palautusohjeen mukaisesti joko palautuskuoressa tai äänitteet viestillä.

Padlettiin pääset linkillä tai QR-koodilla.

Ohje QR-koodin käyttöön:

Avaa kamerasi (useimmissa älypuhelimissa QR-koodin skannaus toimii kameralla). Suuntaa kamera QR-koodia kohti.

Pidä koodi näkyvässä koko ruudulla. Odota hetki – näytölle ilmestyy linkki tai ilmoitus. Paina linkkiä avatakseen sisällön.

Jos kamerasi ei tunnista QR-koodeja, lataa QR-koodinlukijasovellus sovelluskaupasta.



Padlet on nähtävillä linkin saaneilla henkilöillä. Padletin julkaisut voit tehdä anonyymisti. Jos käytät tehtävässä Padletia niin tämä tehtävä ei vaadi muuta palautettavaa.



Kuvan ja tekstin lisääminen Padlettiin:

1. Avaa Padlet-linkki selaimessasi.
2. Paina "+"-kuvaketta.
3. Kännykällä paina tyhjää kohtaa ruudulla, niin saat näppäimistön pois näkyvästä.
4. Valitse paperi ja nuoli (ensimmäinen kuvake).
5. Valitse kamera (kuvan ottaminen) tai median valitsin (otetun kuvan lisääminen).
6. Ota kuva tai etsi kuva galleriastasi ja valitse se.
7. Kirjoita aihe ja pohdi viestintää kysymysten pohjalta.
8. Paina "Julkaise". Löytyy oikealta ylhäältä.
9. Padlet kysyy nimimerkkiä. Sinun ei tarvitse käyttää omaa nimeäsi. Voit valita Padletin ehdottaman nimimerkin tai keksiä oman.
10. Kommentoi toisten julkaisuja painamalla lisää kommentti kohtaa tai tykätä niistä painamalla sydäntä,

Padletista löydät ohjeet ja esimerkkitehtävän.

Mikä on kuvakaappaus?

Kuvakaappaus on kuva näytöstäsi, jolla voit tallentaa sen hetkisen näkymän.

Näin otat kuvakaappauksen puhelimella:

Paina yhtä aikaa virtanappia ja äänenvoimakkuuden vähennysnappia (useimmissa puhelimissa). Näyttö vilkkuu merkiksi, että kuva on otettu. Tallennetun kuvakaappauksen löydät oman puhelimesi valokuvagalleriasta.

Mikäli tarvitset apua, soita tai laita viestiä: yhteystiedot

IDEAKORTIT

Tarkoitus: Ideakorttien avulla saamme kuulla mielipiteesi, ideasi ja kokemuksesi kunnan viestinnästä.

Suositteltu ajanjakso ideakorteille pe 17.1.2025- su 19.1.2025

Miten täytät ideakortteja?

Katso kortin etupuolella oleva väittäjä tai kysymys. Jokaisessa kortissa on avoin kysymys tai aihe, kuten: "Jos voisin valita yhden uuden viestintäkanavan kunnalle, se olisi..."

Kirjoita vastauksesi kortin taakse.

Kerro ajatuksesi vapaasti - voit kirjoittaa, piirtää ja/tai äänittää vastauksesi.

Vastaa omin sanoin, ei tarvitse miettiä liikaa. Lyhytkin vastaus riittää, mutta saat vastata myös pidemmin. Mikäli tila ei riitä, voit käyttää vastauksiin vaikka päiväkirjan sivuja tai tyhjää paperia. Kirjoita kuitenkin siinä tapauksessa kysymys aina alkuun.

Käy läpi kaikki kortit.

Voit täyttää kaikki kortit tai valita itsellesi sopivimmat.

Anna ideoiden ja ajatustesi tulvia. Sinun ei tarvitse miettiä voiko ideoita toteuttaa vai ei. Kirjoita myös kaikista hulluimmat ideasi lapuille.

Esimerkki vastauksesta:

Etupuolella: "Kunnan viesti, joka todella jäi mieleeni, oli..."
Kortin taakse kirjoitettu vastaus: "Kevään tapahtumakalenteri, jonka sain sähköpostilla. Se oli selkeä ja kivan värikäs."

Mitä tehdä, kun kortteihin on vastattu?

Palauta täytetyt kortit muun materiaalin mukana viimeistään 20.1.2025. Katso palautusohjeet.

Liite 3 8(8) Muotoiluluotaimet



Liite 4 1(2) Työpajan runko

Työpajan runko (kesto 120 min)

1. Tilaisuuden aloitus (13 min)

Tavoite: Luoda yhteinen ymmärrys työpajan tarkoituksesta ja herätellä ideointia.

- **Tervetuloa (3 min):**
 - Esitellään työpajan tarkoitus: löytää konkreettisia ratkaisuja tapahtumien koordinoinnin parantamiseksi ja korostetaan avointa ja luovaa ajattelua sekä osallistujien aktiivista roolia.
- **Esittäytyminen (5 min):**
 - Jokainen osallistuja esittelee itsensä ja kertoo lyhyesti, mitä heidän kenkäänsä tai avaimenperänsä kertoo heistä.
- **Lämmittelytehtävä: Paperiliitin (5 min):**
 - Keksitään paperiliittimelle mahdollisimman monta uutta käyttötarkoitusta.

2. Aiheen rajaaminen (2 min)

Tavoite: Keskittää huomio työpajan ydinkysymykseen.

- Kysymys pohdittavaksi: *Miten voisimme välttää päällekkäisiä tapahtumia?*
- Korostetaan monipuolisten näkökulmien ja ratkaisujen merkitystä. Toteutettavuudella ei ole vielä merkitystä, hulluimmatkin ideat vain esille.

3. Ideoiden tuottaminen (45 min)

Tavoite: Tuottaa runsaasti ideoita Lotus Blossom -menetelmän avulla.

- Lyhyt menetelmän esittely:
 - Asetetaan keskiöön työpajan pääkysymys.
 - Osallistujat tuottavat ideoita, jotka sijoitetaan keskeisten teemojen ympärille ja syvennetään niitä seuraavalla tasolla.

4. Ideoiden arviointi ja valinta (35 min)

Tavoite: Tunnistaa lupaavimmat ideat jatkokehitystä varten.

- **Arviointimatriisin käyttö (30 min):**

Liite 4 2(2) Työpajan runko

- Arvioidaan ja luokitellaan ideoita toteutuksen helppouden ja idean ainutlaatuisuuden perusteella nelikenttään.
- **Tarraäänestys WOW ja HETI -ideoista (5 min):**
- Jokainen osallistuja saa äänestää suosikkiaan (kolme tarraa per osallistuja).

5. Parhaan idean konkretisointi (20 min)

Tavoite: Määritellä valittujen ideoiden seuraavat askeleet idean toteutuksen Canvasiin.

- Täytetään yhdessä idean toteutuksen canvasiin tarkempi kuvaus parhaaksi äänestetyyn idean toteutuksesta.

6. Yhteenveto, palautekyselyinfo ja seuraavat toimenpiteet (5 min)

Tavoite: Varmistaa yhteinen ymmärrys tuloksista.

- Yhteenveto työpajan tuotoksista.
- Kerrotaan, miten työpajan tulokset viedään eteenpäin ja miten osallistujia pidetään ajan tasalla.
- Esitellään lyhyesti, miten työpajasta kerätään palautetta ja jaetaan palautelaput kaikille.
- Kiitetään osallistujia.

Palvelumuotoilun työkalupakki

Sodankylän kunta

Sisällys

Teoriaa	Löydä-vaihe	Määritä vaihe	Kehitä-vaihe	Tuota-vaihe
Tuplatimantti-malli Kunnan oman palvelumuotoilu-prosessin tuplatimanttimalli Palauteprosessin kaavio: Service Blueprint	Benchmarking Palvelusafari Kyselylomake	Kyselyn analyysi Kuinka voisimme -kysymykset	Muotoilu luotaimet Fasiloidut työpajat <ul style="list-style-type: none">• Työpajan runko• Aivorihi/Lotus Blossom• Arviointimatriisi ja äänestys• Äänestys ja idean toteutuksen Canvas	Prototyyppiointi Pilotointi

Kaikki sanat toimivat linkkeinä, joita painamalla pääset siirtymään oikealle dialle.

Lähdeluettelo

Liite 5 2(14) Palvelumuotoilun työkalupakki

Palvelumuotoilu

- ▶ Vastaa muuttuvan toimintaympäristön haasteisiin (Hyysalo 2022, 55).
- ▶ Ratkaisee jonkin käyttäjän ongelman ja on prosessi, jossa korostetaan vuorovaikutusta (Tuulaniemi 2011, 59).
- ▶ Palvelumuotoilussa asiakkaiden mielipiteet, toiveet ja ideat otetaan kehittämässä huomioon (Koivisto ym. 2019, 33).
- ▶ Käyttäjien osallistuminen, yhteistyö ja vapautuminen ovat palvelumuotoilussa tärkeitä tavoitteita (Kuure 2020, 36).
- ▶ Pilotointi on oleellinen osa palvelumuotoilun prosesseja (Ojasalo ym. 2015, 78).
- ▶ Palvelumuotoilussa hyödynnetään helposti ymmärrettäviä toimintoja ja visualisointityökaluja, jotta voidaan vastata mahdollisimman hyvin käyttäjien tarpeisiin (Schaaf 2022, 175).
- ▶ Toimiva kommunikaatio ja tiedottaminen on tärkeää (Leinonen & Roto 2023).

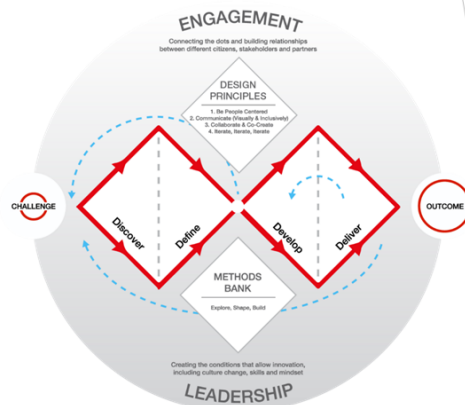
Sisällysluettelo

Tuplatimanttimalli

Ensimmäinen timantti auttaa ymmärtämään ongelman ja toisessa timantissa ideoidaan, innovoidaan ja tuotetaan ratkaisu ongelmaan.

1. Ongelma löydetään (Discover)
2. Määritellään (Define) tarkemmin
3. Sen jälkeen kehitetään, ideoidaan ja innovoidaan (Develop) ratkaisuehdotuksia
4. Lopuksi toimitetaan (Deliver) ratkaisu.

(Design Council 2024)



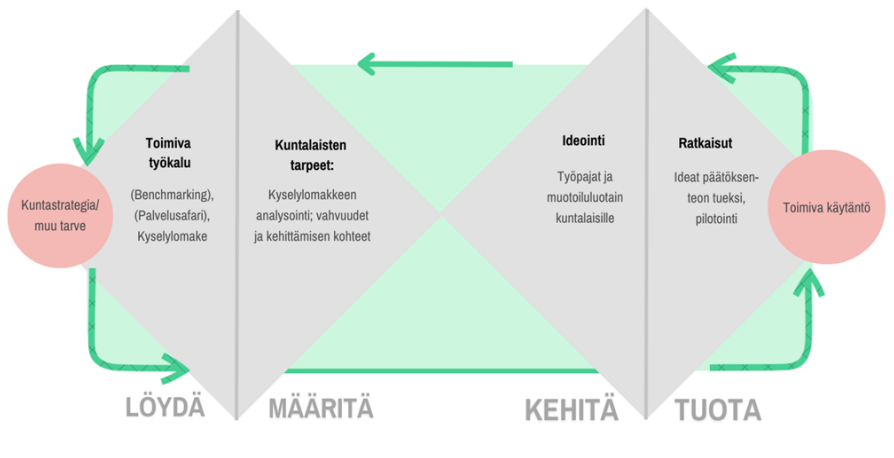
Vaikka Tuplatimantti-malli esittää neljä päävaihetta peräkkäisinä, todellisuudessa prosessi on iteratiivinen. Voidaan palata aiempiin vaiheisiin ja toistaa niitä niin monta kertaa kuin tarvitaan, kunnes saavutetaan haluttu lopputulos. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 46.)

(Kuva cc By 4.0
Design Council 2024)

Sisällysluettelo

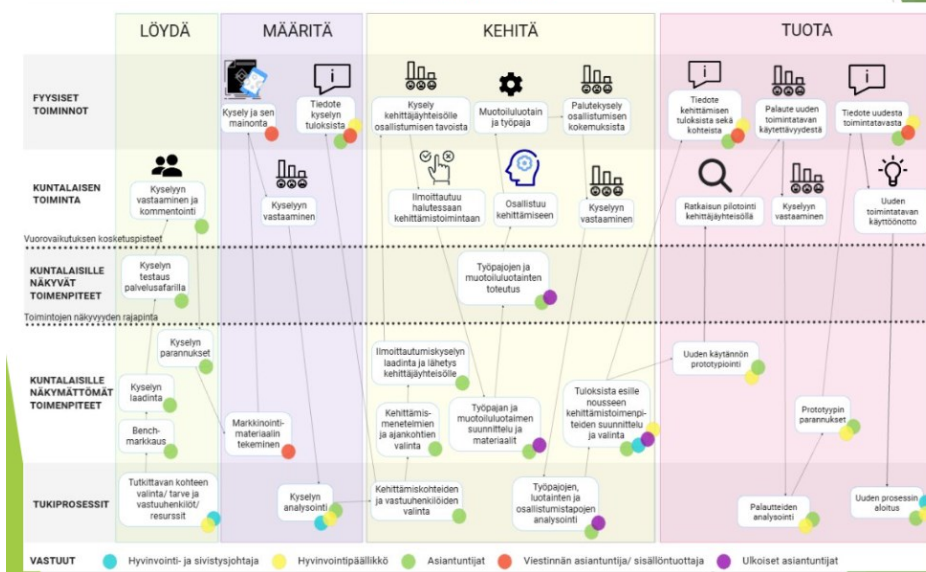
Liite 5 3(14) Palvelumuotoilun työkalupakki

Kunnan palvelumuotoiluprosessin tuplatimanttimalli



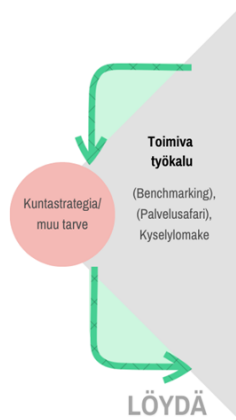
Sisällysluettelon

Service Blueprint



Tämä materiaali löytyy myös OneDrive-kansiosta

Sisällysluettelon



Löydä (Discover) vaihe

- ▶ Tavoitteena kerätä uudenlaisia ideoita ja vaihtoehtoja.
- ▶ Kerätään tietoa asiakkaiden **tarpeista**.
- ▶ Tutkitaan asiakkaiden **motiveja, unelmia sekä sosiaalista ja kulttuurista kontekstia**.
- ▶ **Tutkimusmenetelmiä on kolmenlaisia:**
 - ▶ *Perustutkimus* eli sanoilla ilmaistu tieto: Haastattelut, ryhmäkeskustelut ja kyselyt.
 - ▶ *Kontekstuaalinen tutkimus* eli havainnoitava tieto: Havainnointi kartoittaa tietoa ihmisten toiminnasta ja käyttäytymisestä eri tilanteissa.
 - ▶ *Eksploratiivinen tutkimus* eli piilevä tieto (ei ilmaistaavissa sanoilla): Make tools -työkalut ja luotaimet.

(Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019,40, 44-45)

Sisällysluettelo

Benchmarking (=vertailukehittäminen)

Voi käyttää halutessaan esim. uusien ideoiden etsimiseen.

Benchmarkingilla kehitetään prosesseja ja löydetään hyviä käytänteitä oppimalla toisilta (Tuominen 2016, 118).

Toimintojen vertailua on mahdollista tehdä tiimi-, verkosto-, organisaatio- tai yksilötasolla. Sen avulla voidaan myös arvioida totuttuja toimintatapoja rakentavalla tavalla (Strømmer 2005, 55).

SUUNNITTELU

1. Määritä, mitä aiotaan vertailla.
2. Tunnista vertailukelpoiset yritykset.
3. Määritä tiedonkeruumenetelmä ja kerää tiedot.

ANALYYSI

4. Määritä nykyiset suorituskykytasot.
5. Ennusta tulevat suorituskykytasot.
6. Viesti vertailutulokset ja hanki hyväksyntä.

INTEGRAATIO

7. Aseta toiminnalliset tavoitteet.
 8. Laadi toimintasuunnitelmat.
- ### TOIMINTA
9. Toteuta erityiset toimenpiteet ja seuraa edistymistä.
 10. Kalibroi vertailuarvot uudelleen.

Prosessi kuvattu Benchmarking for Design ohjeiden mukaisesti

Sisällysluettelo

Palvelusafari

- ▶ Voi käyttää palvelun tai esim. kyselylomakkeen testaamiseen.
- ▶ Menetelmä, jolla analysoidaan palvelun toimivuutta sen käytön aikana vastaajan näkökulmasta (Kirvesniemi & Poikolainen 2017, 105).
- ▶ Tarjoaa yksityiskohtaista tietoa siitä, kuinka palvelu toimii käytännössä (Interaction Design Foundation 2024).
- ▶ Kyselylomakkeen testaus:
 - ▶ Osallistujat täyttävät lomakkeen ääneen kertoen ajatuksiaan, ja haastavia kohtia tarkennetaan kysymyksillä.
 - ▶ Voi tehdä lähitapaamisena tai etänä. Osallistujat voi pyytää kehittäjäyhteisöstä.
 - ▶ Tee lomakkeeseen tarvittavat muutokset käyttäjäkokemuksen perusteella.

[Sisällysluetteloon](#)

Kyselyt

- ▶ Kyselyt löytyvät Sodankylän kunnan palvelumuotoilun työkalupakista (OneDrive-kansio).
- ▶ Kyselyjen hyvä aukioloaika on 2 viikkoa.
- ▶ Markkinointia kannattaa somekanavien lisäksi tehdä: viedä tulosteina esim. liikunta- ja jäähallille sekä lähettää tulostettavaksi koulujen opettajanhuoneeseen, järjestökeskuksen ikkunaan/pöydälle, kaivoksille (jos sinne yhteyksiä), päiväkodeille, Sopakkaan jne.
- ▶ Paperinen vastausvaihtoehto kirjastossa riittää.
- ▶ Kyselyjä on kaksi:
 - ▶ Hyvinvointipalveluja koskeva kysely
 - ▶ Osallisuuskysely, koko kunnan käyttöön
 - ▶ Molemmista löytyy myös tulostettavat paperiversiot erikseen kirjastoon erillisestä kansioista.
 - ▶ Myös mainospohjat löytyvät molempiin omasta kansiostaan.

[Sisällysluetteloon](#)

Määritä (Define) vaihe

- ▶ Keskitetään analyyttiseen päättelyyn ja arviointiin.
- ▶ **Analysointi ja tulkinta:** Kerätty tieto muutetaan ymmärrykseksi.
- ▶ **Määritetty ongelma tai mahdollisuus:** Lopputuloksena syntyy ongelma tai mahdollisuus, johon ideoidaan ratkaisu.
- ▶ **Analyysi perustuu asiakastarpeisiin:** ja nostaa esiin kiinnostavia löydöksiä.
- ▶ **Asiakastarpeiden ymmärrys:** Syvälinen tieto siitä, mitä asiakkaat todella tarvitsevat ja miten he käyttäytyvät, sekä selkeät vaatimukset ratkaisun kehittämiseksi.

(Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 40,44-46)

MÄÄRITÄ

Sisällysluetteloon

Kyselyn analyysiehdotus

Kerää ja järjestä vastaukset

- ▶ Lataa kyselyaineisto Exceliin.

Analysoi monivalintakysymykset

- ▶ Laske keskiarvo ja mediaani, huomioi en osaa sanoa vastausten poistaminen keskiarvosta
- ▶ Tunnista kehittämiskohteet: alle 2,5 keskiarvot vaativat huomiota.

Analysoi avoimet vastaukset kevyesti

- ▶ Kopioi vastaukset tekstitiedostoon ja etsi toistuvat sanat (Wordclouds/Excelin suodatus).
- ▶ Ryhmittele vastaukset kolmeen pääkategoriaan:
 - ▶ Toimivat asiat, kehitettävät asiat, uudet ideat

Raportoi tulokset yksinkertaisesti

- ▶ Tee yksi sivu tai dia, jossa on:
 - ▶ Kolme pääkohtaa (toimivat, kehitettävät, uudet ideat).
 - ▶ Keskeiset luvut.

Valitse kehittämiskohde

- ▶ Tarkista, mikä teema toistuu yli 10 kertaa avoimissa vastauksissa.
- ▶ Huomioi palvelut, joiden keskiarvo on alle n. 2,5.

Liite 5 7(14) Palvelumuotoilun työkalupakki

Kuinka me voisimme -kysymykset

- ▶ "Kuinka me voisimme?" -kysymykset kiteyttävät palvelumuotoilun: ongelmanratkaisun, avoimuuden, yhteistyön ja optimisuuden. Ne auttavat luomaan asiakaslähtöisiä ratkaisuja. (Innanen 2020)
- ▶ Hyvä "Kuinka me voisimme" -kysymys ei ole liian laaja eikä liian suppea.
- ▶ Ohjeet kysymysten luomiseen (Stickdorn ym. 2018, 110-112)
- 1. Oivallusten kerääminen
 - ▶ Keskeiset oivallukset kehittämiskohteesta aiemmista vaiheista (Löydä ja määrittele, kyselyn tulokset ja etenkin avoimet vastaukset)
- 2. Kysymysten luominen
 - ▶ Aluksi ideoidaan useita kysymyksiä kehittämiskohteeseen.
- 3. Kysymysten ryhmittely
 - ▶ Ryhmitellään ja yhdistellään kysymykset, ja valitaan niistä hyödyllisimmät.
 - ▶ Kysymykset ohjaavat ja inspiroivat ideointivaihetta.
 - ▶ Oikeiden kysymysten esittäminen on tärkeää, jotta saadaan suunniteltua oikeita palveluratkaisuja.
- 4. Vastaukset
 - ▶ Vastauksia haetaan työpajoissa ja muotoiluluotaimilla.

Lisää tietoa vaiheesta: [Palvelumuotoilun menetelmä - kuinka me voisimme? | Palvelumuotoilu Palo](#)

[Sisällysluettelo](#)



Kehitä (Develop) vaihe

- ▶ **Tavoitteena** synnyttää uudenlaisia ideoita ja vaihtoehtoja.
- ▶ **Ideointi:** Luodaan uusia ideoita ja ratkaisuja esiin nousseeseen kehittämiskohteeseen.
- ▶ **Asiakastarpeet:** Hyödynnetään ymmärrystä asiakastarpeista ja käytetään erilaisia ideointimenetelmiä.
- ▶ **Prototyypit ja visualisointi:** Luodaan prototyyppejä, kuvataan ideoita ja mallinnetaan kokemuksia, jotta voimme edistää ajattelua ja luovuutta.
- ▶ **Yhteiskehittäminen:** Työpajoissa luodaan ratkaisuja yhteistyössä asiakkaiden, henkilöstön ja muiden sidosryhmien kanssa, hyödyntäen osallistujien palautetta ja kehitysideoita.

(Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 40,44, 46)

[Sisällysluettelo](#)

Muotoilu luotaimet

- ▶ Muotoilu luotaimella käyttäjät keräävät ja dokumentoivat aineistoa erilaisilla tehtävillä, joiden analysoinnilla saadaan kuva heidän toimintaympäristöstään ja näkemyksistään. (Mattelmäki 2006b, 46; Gaver, Dunne & Pacenti 1999)
- ▶ Kannattaa käyttää yhtä kerrallaan ja kerätä sillä tietoa kehittäjäyhteisöltä. Useamman tehtävän käyttäjät kokivat raskaana. Ideakortit olivat mieluisimmat.
- ▶ Voidaan käyttää esimerkiksi seuraavanlaisia tehtäviä:
- ▶ Päiväkirjat
 - ▶ Dokumentoivat käyttäjien päivittäiset rutiinit, tunteet ja ajatukset.
 - ▶ Mahdollistavat monipuolisen ja syvällisen aineiston analysoinnin. (Mattelmäki 2006a, 40-41, 148-150.)
- ▶ Kuvaustehtävät
 - ▶ Keskittyvät havainnointiin ja luovaan ilmaisuun.
 - ▶ Osallistajat valokuvaavat ja kommentoivat kokemuksiaan. (Mattelmäki 2006a, 40-41, 148-150.)
- ▶ Avoimet kysymykset
 - ▶ Tarjoavat ymmärrystä käyttäjien tuntemuksista, arvoista ja tarpeista. (Mattelmäki 2006a, 40-41, 148-150.)
 - ▶ Esimerkiksi kortteja, johon kirjataan ideoita tai ajatuksia kysymyksiin/aloitettuihin virkkeisiin.
- ▶ Lisää ideoita: [Palvelumuotoilun menetelmä - luotaintutkimus](#) | [Palvelumuotoilu Palo](#)

Sisällysluettelo

Fasiloidut työpajat

- ▶ Fasilitoitujen työpajojen tarkoituksena on osallistaa asiantuntijoita ja sidosryhmiä eri tavoin aiheen äärelle (Stickdorn ym. 2018, 389).
- ▶ Yhteiskehittämisessä ohjaaja fasilitoi vuorovaikutusta; auttaa osallistujia pysymään tavoitteessa, esittää eteenpäin vieviä kysymyksiä, tukee avoimuutta, vetää suunnittelua yhteen sekä sanoittaa tavoitteita ja tuloksia niin, että osallistujat kokevat osallistumisensa merkitykselliseksi (Pöyry-Lassila 2017, 26-27).
- ▶ Vinkkejä fasilitointiin: [24 vinkkiä fasilitointiin - Grape People - fasilitointivalmennukset: Parempia työpajoja ja kokouksia](#)
- ▶ Tässä jotain työkaluehdotuksia (seuraavassa diassa valmis käytetty työpajapohja):
 - ▶ **Lotus Blossom**, jossa keskeisen teeman tai ongelman ympärille kerätään ideoita, jotka nostetaan teemoiksi ja niiden ympärille keksitään lisää ideoita (Gafour & Gafour 2020, 11).
 - ▶ **Negatiivinen aivoriihi**, joka on samankaltainen kuin aivoriihi, mutta ongelmaa lähestytään siitä suunnasta, kuinka me voimme pahentaa ongelmaa tai olla saavuttamatta tuloksia. Lopuksi kaikki huonot ideat käännetään päinvastaisiksi, joista saadaan ratkaisuja. (Haukijärvi, Kangas, Knuutila, Leino-Richert, & Teirasvuo 2014, 20).
 - ▶ **Collaborative sketching- työkalua**, jossa ryhmässä yhdessä piirtäen suunnitellaan toimivia ratkaisuja (Haaga-Helia 2024a).

Sisällysluettelo

Liite 5 9(14) Palvelumuotoilun työkalupakki

Työpajan runko (kesto 2h)

Käytettiin 2h työpajaa, joka oli aika tiivis. Ei ehditty saada 64 ideaa, joten 2,5h voisi olla sopiva aika.

1. Tilaisuuden aloitus (13 min)

- Tavoite: Luoda yhteinen ymmärrys työpajan tarkoituksesta ja herätellä ideointia.
- Tervetuloa (3 min):
 - Esitellään työpajan tarkoitus: Aihe ja siihen päätyminen lyhyesti
- Esittäytyminen (5 min):
 - Jokainen osallistuja esittelee itsensä ja kertoo lyhyesti, mitä heidän kenkensä tai avaimenperänsä kertoo heistä.
 - Lämmittelytehtävä: (5 min):
 - Keksitään jollekin arkiselle esineelle mahdollisimman monta uutta käyttöä (esim. paperillinen, päivämuki, herkkari, tyhjä pullo, vaatenäsiakko jne.)

2. Aiheen rajaaminen (2 min)

- Tavoite: Keskittää huomio työpajan ydinkysymykseen: Kuinka voisimme kysymys.
- Korostetaan monipuolisten näkökulmien ja ratkaisujen merkitystä. Toteutettavuudella ei ole vielä merkitystä, hulluimmatkin ideat kannattaa sanoa.

3. Ideoiden tuottaminen (45 min)

- Tavoite: Tuottaa runsaasti ideoita Lotus Blossom -menetelmän avulla.
- Lyhyt menetelmän esittely:
 - Asetetaan keskiöön työpajan pääkysymys.
 - Osallistajat tuottavat ideoita, jotka sijoitetaan keskeisten teemojen ympärille ja syvennetään niitä seuraavalla tasolla.

4. Ideoiden arviointi ja valinta (35 min)

- Tavoite: Tunnistaa lupaavimmat ideat jatkokehitystä varten.
- Arviointimatriisin käyttö (30 min):
 - Arvioidaan ja luokitellaan ideat toteutuksen helppouden ja idean ainutlaatuisuuden perusteella nelikenttään.
 - Tarraäänestys WOW ja HETI -ideoista (5 min):
 - Jokainen osallistuja saa äänestää suosikkiaan (kolme tarraa per osallistuja).
- Parhaan idean konkretisointi (20 min)
 - Tavoite: Määritellä valittujen ideoiden seuraavat askeleet idean toteutuksen Canvasiin.
 - Täytetään yhdessä idean toteutuksen canvasiin tarkempi kuvaus parhaaksi äänestetyin idean toteutuksesta.

6. Yhteenveto, palautekyselyinfo ja seuraavat toimenpiteet (5 min)

- Tavoite: Varmistaa yhteinen ymmärrys tuloksista.
- Yhteenveto työpajan tuotoksista.
- Kerrotaan, miten työpajan tulokset viedään eteenpäin ja miten osallistujia pidetään ajan tasalla.
- Esitellään lyhyesti, miten työpajasta kerätään palautetta ja jaetaan palautelaput kaikille.
- Kiitetään osallistujia.

Sisällysluettelon

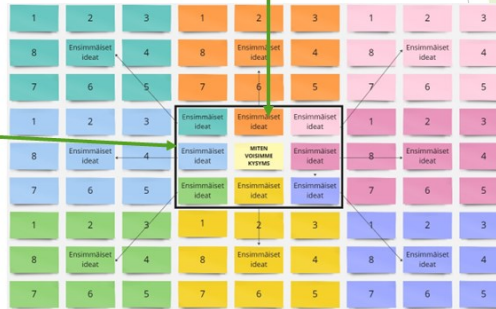
Aivoriihi (brainstorming ja Lotus blossom)

- Brainstormingilla saadaan paljon kaikenlaisia ideoita lyhyessä ajassa. Osa voi olla hassuja, mutta sieltä voi löytyä innovatiivisiakin ratkaisuja (Kurronen, J. 2015.)



- Lotus Blossom menetelmä (Gafour & Gafour 2020, 11):

- Keskeisen teeman ympärille luodaan uusia ideoita 8 kpl.
- Näistä muodostetaan uusia alateemoja, joiden ympärille keksitään taas 8 ideaa.
- Saadaan yhteensä 64 uutta ideaa.
- Eri väriset muistilaput hyviä käytettäväksi tässä.



Sisällysluettelon

Arviointimatriisi

- ▶ Arviointimatriisin voi tehdä tilan seinälle tulostaen laput ja tehden viivat esim. lahjanauhasta, langasta tms. (Valmiit kuvat yms. löytyvät työkalupakki-kansiosta.)
- ▶ Brainstormingin laput lajitellaan arviointimatriisiin miettien idean ainutlaatuisuutta (onko idea normaali vai ainutlaatuinen) sekä toteutettavuutta (onko idea helppo vai vaikea toteuttaa).
 - ▶ Parhaat ideat syntyvät WOW kenttään, ainutlaatuinen idea ja helppo toteuttaa.
 - ▶ Heti kenttään tulee ideat, mitkä kannattaisi laittaa eteenpäin heti.
 - ▶ Miten kenttään tulevat ideat vaativat enemmän pohdintaa toteutuksen kannattavuudesta.
 - ▶ Ei kenttään tulevat ideat kannattaa unohtaa kokonaan.

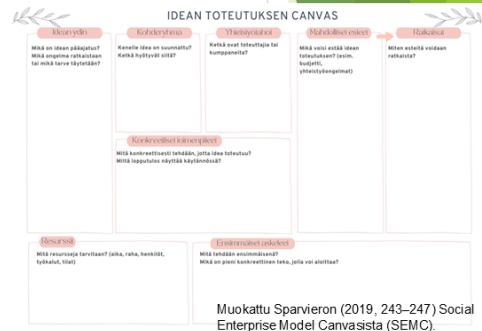


Matriisi Alhonen ja Iloranta (2021, 18)

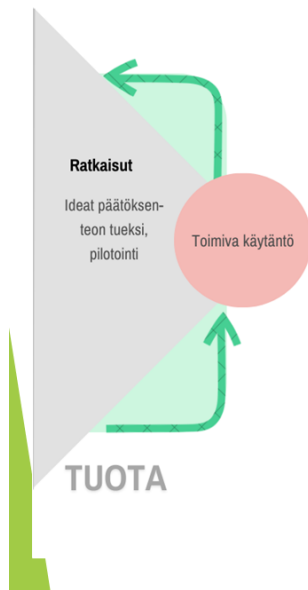
[Sisällysluettelon](#)

Äänestys ja idean toteutuksen canvas

- ▶ Äänestää arviointimatriisin ehdotuksista paras jatsoon.
 - ▶ Jokaiselle osallistujalle annetaan kolme tarralappua, mitkä he liimaavat mielestään parhaimpiin ehdotuksiin.
 - ▶ Eniten ääniä saanut ehdotus voittaa.
 - ▶ Ainakin EI, ehdotukset jätetään pois valinnasta. Miten ehdotuksista voi päättää, otetaanko ne mukaan äänestykseen.
- ▶ Täyttää eniten ääniä saaneesta ehdotuksesta yhdessä idean toteutuksen canvas.
 - ▶ Siihen kootaan idean ydin, kohderyhmä, toimenpiteet, resurssit, esteet ja ratkaisut



[Sisällysluettelon](#)



Tuota (Deliver) vaihe

- ▶ **Ideoiden rajaaminen ja tunnistaminen:** Valitaan toimivat ja tavoitteisiin sopivat vaihtoehdot.
- ▶ **Testaus:** Testataan vaihtoehtoja asiakkailla, henkilökunnalla ja sidosryhmillä.
- ▶ **Arviointi:** Arvioidaan tekninen toteutettavuus ja taloudellinen kannattavuus.
- ▶ **Lopputulos:** Tuotetaan määritelty idea tai konsepti, jonka pohjalta päätetään toteutuksesta.

(Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 40, 44, 46)

[Sisällysluettelo](#)

Prototypointi

- ▶ **Prototyypit:** Visualisointeja/malleja/käyttöliittymiä, jotka esittelevät ja selittävät ideaa tai konseptia
 - ▶ **Tavoitteet:** Saada tietoa suunnitelmien houkuttelevuudesta ja toimivuudesta, edistää luovaa ajattelua ja vähentää epäonnistumisen mahdollisuutta.
 - ▶ **Toteutus:** Yksinkertaisia ja kustannustehokkaita prototyyppiejä.
 - ▶ **Testaus:** Esitetään raakilemisiä prototyyppiejä palautteen saamiseksi varhaisessa vaiheessa.
 - ▶ **Hyödyt:** Nopeuttaa innovaatioprosessia.
 - ▶ "Epäonnistu aikaisin onnistuaksesi aiemmin".

(Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 40,44, 46)

[Sisällysluettelo](#)

Pilotointi

- ▶ Pilotoinnin tarkoitus on varmistaa, että kehitetty ratkaisu toimii odotetulla tavalla ennen laajempaa käyttöönottoa (Paju 2016)
- ▶ Pilotointi auttaa uusien toimintamallien ja menetelmien kehittämisessä ja käyttöönotossa (Mäkiranta 2024)
- ▶ Pilotin jälkeen keskitytään lähinnä hienosäätöön (Paju 2016)
- ▶ Pilotoinnilla saadaan arvokasta tietoa ja kokemuksia menetelmien mahdollisuuksista ja haasteista (Mäkiranta 2024)
- ▶ Uutta ideaa tai prototyyppiä voidaan pilotoida pienellä ryhmällä, johon kunnan kehittäjäyhteisö on hyvä.

Sisällysluettelo

Vaikuttavuus ja vaikuttavuuden arviointi

- ▶ **Vaikutusarviointi** tarkastelee tavoitteiden saavuttamista ja ei-toivottuja vaikutuksia (Sitra 2021, 9).
- ▶ **Vaikutavuusarviointi** keskittyy pitkän aikavälin yhteiskunnallisiin muutoksiin (Sitra 2021, 9).
- ▶ Työn vaikuttavuutta arvioitaessa on ensin tarkasteltava, miten hyvin tavoitteet, toimenpiteet ja saavutetut tulokset ovat linjassa keskenään (Kettunen 2018, 185).

Vaikuttavuudessa voidaan erottaa kolme tasoa (Taylor 2015):

1. **Tavoiteltu muutos** – Mitä halutaan saavuttaa?
2. **Eteneminen kohti muutosta** – Miten tavoitteeseen päästään?
3. **Laaja yhteiskunnallinen vaikuttavuus** – Suuret, pitkäaikaiset muutokset, jotka liittyvät myös tulevaisuuden visioon.

Sisällysluettelo

Liite 5 13(14) Palvelumuotoilun työkalupakki

Vaikutusketju

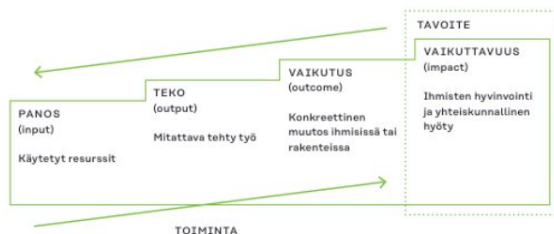
Vaikutusketju (paljon käytetty IOOI-malli) (Heliskoski ym., 2018) kuvaa, miten resurssit ja toimenpiteet johtavat yhteiskunnalliseen hyötyyn:

1. **Panokset (Input)** - Käytetyt resurssit, kuten raha, työvoima tai aika.
2. **Toimenpiteet (Output)** - Konkreettiset teot, esimerkiksi koulutukset tai palvelut.
3. **Vaikutukset (Outcome)** - Muutokset ihmisten käyttäytymisessä tai rakenteissa, esimerkiksi parantunut työhyvinvointi.
4. **Vaikuttavuus (Impact)** - Laaja ja pitkäaikainen yhteiskunnallinen hyöty, kuten väestön terveyden paraneminen tai työllisyyden kasvu. Lisää tietoa:

KUVA 1.

VAIKUTUSKETJU

Lähde: The looi method, Bertelsmann Stiftung, muokattu Sitraassa



Kuva: Heliskoski, Humala, Kopola, Tontteri, & Tykkyläinen 2018

Lisää tietoa: <https://www.sitra.fi/app/uploads/2018/03/vaikuttavuuden-askelmerkit.pdf>

► Muita valmiita malleja:

- <https://vaikuttavayritys.fi/wp-content/uploads/2017/06/Kanvaasifill.pdf>
- <https://www.hyvanmitta.fi/wp-content/uploads/2019/12/Hyva%CC%88n-Mitta-Ty%C3%B6kirja-final.pdf>

Sisällysluettelo

Vaikuttavuuden mittaaminen

- Vaikutusten ja vaikuttavuuden mittaamiseen voidaan käyttää erilaisia mittaristoja (Lumijärvi 2012, 64–66).
- Yhteiskunnallista vaikuttavuutta arvioidessa on tärkeää keskittyä mittarien mahdollisuuksiin todentaa muutosta ja arvioida muutos myös tulevaisuudessa (Anoschkin 2019; Vataja & Hyytinen 2020).

Mittarit valitaan tavoitteiden mukaan ja vaikuttavuusketjuun sopivasti (Hyvän mitta 2019).

Mittaustaso	Teoria	Käytännön soveltamishdotuksia kehittävässä palauteprosessissa
Prosessien mittaaminen	Osallistujien lukumäärä ja tyytyväisyys, kehittämisselohdotukset, resurssien käyttö	- Osallistujien määrä palautteen antamisessa ja kehittämisselohdotuksiin osallistumisessa - Tyytyväisyyskyselyt prosessin jälkeen - Kehittämisselohdotusten määrä ja toteutukset
Tulosten mittaaminen	Osallistujien osaamisen kehittyminen, asetettujen tulostavoitteiden saavuttaminen, muutokset kohderyhmän hyvinvoinnissa	- Tavoitteiden saavuttaminen (esim. parempi palvelu, saavutettavuus) - Hyvinvointikyselyt ja palvelujen parantuminen
Vaikutusten mittaaminen	Pitkän aikavälin muutokset. Parantuiko kohdeorganisaatioiden toiminnan laatu? Parantuiko tulokellisuus?	- Toiminnan laatu: palvelujen käytön ja asiakastytytyväisyyden seuranta pitkällä aikavälillä - Kuntalaisten hyvinvointi ja elämänlaatu pitkällä aikavälillä - Kunnan julkinen maine ja luottamus (kyselyt ja vertailut)

- Esimerkkejä mittaristoista: <https://www.hyvanmitta.fi/wp-content/uploads/2019/05/Arvioinneissa-k%C3%A4ytetyt-mittarit.pdf>

Sisällysluettelo

Liite 5 14(14) Palvelumuotoilun työkalupakki

Lähteet

- 24 vinkkiä fasiltointiin. 2024. Viitattu 25.9.2024 <https://grapepeople.fi/blogi/24-vinkkia-fasiltointiin/>
- Alhonen, M. & Iloranta, R. 2021. Palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja arkeen. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu.
- Anoschkin, K. 2019. Vaikuttavuuden jäljillä: Opas yhteiskunnallisen vaikuttavuuden kehittämiseen. Kaskas Media Oy. <https://www.hyvanmitta.fi/wp-content/uploads/2019/12/Hyva%CC%88n-Mitta-Ty%C3%B6kirja-final.pdf>.
- Benchmark for Design. https://mycourses.aalto.fi/pluginfile.php/1440014/mod_resource/content/1/Benchmarking%20for%20Design.pdf
- Design Council 2024. Framework for innovation. <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/framework-for-innovation/>.
- Gafour, O. & Gafour, W. 2020. Creative thinking skills. A review article. Journal of Education and e-Learning 4.1, 44-58. Viitattu 21.9.2024 https://www.researchgate.net/publication/349003763_Creative_Thinking_skills_-_A_Review_article.
- Haaga-Helia 2024. Collaborative sketching. Tool Factory. Tools for Service Design. <https://www.haaga-helia.fi/en/collaborative-sketching>.
- Haukijärvi, N., Kangas, A., Knuutila, H., Leino-Richert, E. & Teirrasvuo, N. 2014. Tavoitteena aktiivinen ja työelämälähtöinen oppiminen. Käytännön opetusmenetelmiä opiskelija- ja työelämälähtöiseen opetukseen ja koulutukseen. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-216-510-7>.
- Heliskoski, J., Humala, H., Kopola, R., Tonteri, A., & Tykkyläinen, S. 2018. Vaikuttavuuden askelemerkit: Työkaluja ja esimerkkejä palveluntuottajille. Sitra. Sitran selvityksiä 130. <https://www.sitra.fi/app/uploads/2018/03/vaikuttavuuden-askelmerkit.pdf>
- Hyvan Mitta. 2019. Arvioinneissa käytettyjä mittareita. <https://www.hyvanmitta.fi/mittaaminen/arvioinneissa-kaytettyja-mittareita/>
- Hyysalo, V. 2022. Yhteissuunnittelu ja palvelumuotoilu julkisen sektorin kehityssuuntina: Kaupunkilaiset tekijöinä, käyttäjinä ja kumppaneina keskustakirjasto Oodin suunnittelussa. Lapin yliopisto. <http://www.urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-308-2>.
- Innanen, P. 2020. Palvelumuotoilun menetelmä - kuinka me voisimme? Palvelumuotoilu Palo <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelmat-kuinka-me-voisimme/>
- Interaction Design Foundation 2024. What are Service Safaris? <https://www.interaction-design.org/literature/topics/service-safaris>.
- Kettunen, P. 2018. Vaikuttavuusarvioinnin kytkeminen osaksi johtamista. Hallinnon tutkimus 3/2018. <https://journal.fi/hallinnontutkimus/article/view/98210/56110>.
- Kirvesniemi, T., & Poikola, J. 2017. Hyppy uudelle tasolle. Pelillisyyden ja palvelumuotoilun nuorten osallisuuden tukemisessa. Sosiaalipedagogiikka Vol. 18, 101-112. <https://doi.org/10.30675/sa.63501>.
- Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.
- Kuure, E. 2020. Service Design Workshops in Design Practice. Lapin yliopisto. <http://www.urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-235-1>.
- Leino, H., & Puumala, E. 2021. What can co-creation do for the citizens? Applying co-creation for the promotion of participation in cities. Environment and Planning C: Politics and Space, 39(4), 781-799. <https://doi.org/10.1177/2399654420957337>.

Sisällysluetteloon

- Leinonen, A. & Roto, V. 2023. Service design handover to user experience design - a systematic literature review. *Information and Software Technology Vol. 154*, 1-19. <https://doi.org/10.1016/j.infsof.2022.107087>.
- Lumijärvi, I., 2012. Kehittämistoiminnan suhde strategiaan. Teoksessa Leponiemi, U., Rannisto, P.-H., Stenvall, J., Lumijärvi, I. ja Harisalo R., 2012. Kehittämistoiminta kunnissa: kuntien kehittämissuunnitelman hallinnan nykytila ja käytännöt. Kuntakehto-hanke 2012, Tampereen yliopinto ja Suomen kuntaliitto. Helsinki: Kuntatalon paino. <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2012/1488-kehittamistoiminta-kunnissa-kuntien-kehittamissuunnitelman-hallinnan-nykytila-ja>.
- Mattelmäki, T. 2006. Muotoilu-uutaiset. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.
- Mäkiranta, J. 2024. Pilotointia tarvitaan uusien innovatiivisten toimintamallien kehittämisessä. Mhy Päijät-Häme. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162700>
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.
- Paju, S. 2016. Mitä eroa on kokeilulla ja pilotilla? <https://filosofianakatemia.fi/blogi/mita-eroa-on-kokeilulla-ja-pilotilla/>
- Palo 2024a. Palvelumuotoilun menetelmä - luotaintutkimus. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelma-luotaintutkimus/>
- Pöyry-Lassila, P. 2017. Palveluiden yhteiskehittäminen ja yhteistuottaminen. Teoksessa S. Pohjonen, M. Noso (toim.) Kansalainen keskiöön! Näkökulmia sote-uudistukseen. Helsinki: Kunnallisaalan kehittämissäätiö KAKS. Kunnallisaalan kehittämissäätiön julkaisujen sarja, 2, 25-31.
- Schaaf, H. 2022. The meaning of participation. Detecting the space for inclusive strategies in the Finnish and German museum context. Lapin yliopisto. Viitattu <http://www.urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-328-0>.
- Sitra. 2021. Sitran arvioinnin lähestymistapa. Helsinki: Sitra.
- Sparviero, S. 2019. The case for a socially oriented business model canvas: The social enterprise model canvas. Journal of social entrepreneurship, Vol. 10 Nro 2, 232-251. <https://doi.org/10.1080/19420676.2018.1541011>.
- Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A. & Schneider, J. 2018. This is service design doing: Applying service design thinking in the real world. A practitioners' handbook. First Edition. Sebastopol, California: O'Reilly Media, Inc.
- Strömmer, P. 2005. Vertailukehittäminen: virtuaalikyypäriä nimeltä benchmarking. Teoksessa R. Seppänen-Järvelä (toim.) Vertaismenetelmät kehittävän arvioinnin välineinä. Helsinki: Stakes, 55-64.
- Taylor, M. 2015. The three dimensions of effectiveness. RSA. <https://www.thersa.org/blog/matthew-taylor/2015/04/the-three-dimensions-of-effectiveness>.
- Tuominen, K. 2016. Benchmarking-käsikirja. Turku: Oy Benchmarking Ltd, Benchmarking-koulutus.
- Vataja, K. & Hyytinen, K. 2020. Vaikuttavuusarviointia monimutkaiseen maailmaan. Sitra 20.11.2020. Viitattu 9.11.2024 <https://www.sitra.fi/artikkelit/vaikuttavuusarviointia-monimutkaiseen-maailmaan/>.

Sisällysluetteloon