

Johanna Tauriainen

# PALVELUMUOTOILUN HYÖDYNTÄMI- NEN PAIKALLISESSA TURVALLISUUS- SUUNNITTELUSSA

Opinnäytetyö

Muotoilija (ylempi AMK)

2022



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Muotoilija (ylempi AMK)
Tekijä	Johanna Tauriainen
Työn nimi	Palvelumuotoilun hyödyntäminen paikallisessa turvallisuussuunnittelussa
Vuosi	2022
Sivut	55 sivua, liitteitä 13 sivua
Työn ohjaaja	Anu Vainio

## TIIVISTELMÄ

Tutkimus käsittelee palvelumuotoilun hyödyntämistä paikallisen turvallisuussuunnittelun prosessissa. Turvallisuussuunnitelma on yksi paikallisen turvallisuussuunnittelun työkaluista. Turvallisuussuunnitelman tekoa koordinoi yleensä kunta. Suunnitelmaan kootaan esimerkiksi tärkeimmät paikalliseen turvallisuuteen liittyvät riskit ja toimenpiteet niiden vähentämiseksi.

Tutkimus oli työelämälähtöinen ja sen tavoite oli ensisijaisesti produktiivinen ja käytännön työelämää hyödyttävä. Tutkimus oli laadullinen (kvalitatiivinen) toimintatutkimus, joka toteutettiin palvelumuotoilun osallistavia menetelmiä hyödyntäen. Tutkimuksen alkuvaiheessa tehtiin myös aineistotutkimusta ja haastatteluja.

Tutkimuksessa yhdistettiin jo olemassa olevaan turvallisuussuunnittelun prosessiin palvelumuotoilun näkökulma ja menetelmät. Tuloksena saatiin palvelumuotoiltu paikallisen turvallisuussuunnittelun prosessimalli. Palvelumuotoilussa prosessimallissa turvallisuussuunnittelua tehdään hyödyntämällä vertaiskehittämistä, asiakasymmärrystä ja yhteiskehittämistä erilaisten työkalujen avulla.

Pilottikaupunkina tutkimuksessa toimi Kouvolan kaupunki. Kouvolan kaupungin paikallinen turvallisuussuunnitelma päivitettiin vuoden 2021 aikana. Kouvolaan järjestettiin syksyllä 2021 neljän osallisuustyöpajan kokonaisuus, johon osallistui edustajia seitsemästätoista eri alueella toimivasta organisaatiosta.

Tutkimuksen päätuotteena valmistui työelämää hyödyntävä Paikallisen turvallisuussuunnittelun palvelumuotoilun työkalupakki. Työkalupakkia voi hyödyntää kaikissa Suomen liki kolmessasadassa kunnassa. Työkalupakkia voi käyttää apuna paikallisen turvallisuussuunnittelun prosessin suunnittelussa ja koordinoinnissa, kokonaan uuden turvallisuussuunnitelman teossa tai aiemmin tehtyjen suunnitelmien päivityksessä.

Julkishallinto on alkanut hitaasti ottaa käyttöön palvelumuotoilua palveluidensa parantamisessa. Ohjeita ja oppaita palvelumuotoilun käyttöön on kuitenkin erityisesti julkishallinnolle tarjolla vielä vain vähän. Tämä tutkimus tarjoaa käytännöllisiä työkaluja palvelumuotoilun hyödyntämiseen erityisesti julkishallinnossa tehtävässä turvallisuustyössä.

**Asiasanat:** palvelumuotoilu, turvallisuus, turvallisuussuunnittelu

Degree	Master of Culture and Arts
Author (authors)	Johanna Tauriainen
Thesis title	Service Design in local safety planning process
Time	2022
Pages	55 pages, 13 pages of appendices
Supervisor	Anu Vainio

## ABSTRACT

This research combines service desing activities and methods with the local safety planning process in Finnish communes. The local safety plan is one of the tools for improving safety of local communities. Often the authority owning the local safety planning process is the municipality. The local safety plan includes the main risks, projects and programs for a safer environment for local citizens.

The research was a work-oriented process, which aimed primarily to increase the productivity of the local safety plannig process and benefit the process owning organisations such as municipalities. The method used in this research was qualitative and operative and was added with service desing participating tools. At the beginning of research material research and interviewing was also used.

In the process, the existing local safety planning process was combined with service design methods and tools. The result was an advanced model for the safety planning process with service design tools. Service design tools used in the process were benchmarking, stakeholder knowledge, gathering inhabitant information, understanding the needs of inhabitants and service design workshops.

The developed process was tested in Kouvola City during the local safety planning process in 2021. During the process a total of four combined service desing workshops were arranged in Kouvola. Representatives of 17 different local organisations participated in these workshops.

The main product of this research is a "Toolbox of Service Design for local safety planning". It helps local organisations, such as municipalities, to utilize service design tools in a new way. The Toolbox can be used in all of the nearly 300 Finnish municipalities. It helps in mobilizing a totally new safety planning process as well as in updating excisting plans and processes.

Finnish public administration is slowly increasing the use of service design in developing public services. There are still only few service design guides specially designed for public sector. This research and its main product the Toolbox helps public sector organisations in increasing the amount of service design while aiming for better services.

**Keywords:** service design, safety, safety planning

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT .....	7
2.1	Tutkimuskysymykset .....	7
2.2	Keskeiset käsitteet .....	7
2.3	Tutkimuksen viitekehys ja rajaukset .....	8
2.4	Tutkimuksen osalliset .....	9
2.5	Tutkimusmenetelmät ja aikataulu .....	10
2.6	Aikaisemmat tutkimukset.....	12
3	TEOREETTINEN TAUSTA .....	13
3.1	Turvallisuussuunnitteluun liittyvä lainsäädäntö ja ohjaus .....	13
3.2	Turvallisuussuunnittelu prosessina.....	15
3.3	Palvelumuotoilun määritelmät .....	16
3.4	Yhteiskehittäminen ja asiakasymmärrys .....	16
4	KUVAUS NYKYTILASTA .....	17
4.1	Paikallisen turvallisuussuunnittelun haasteita .....	17
4.2	Palvelumuotoilu julkisella sektorilla .....	19
5	TURVALLISUUSSUUNNITTELUUN SOVELTUVIA PALVELUMUOTOILUN MENETELMIÄ JA TYÖKALUJA.....	20
5.1	Miten menetelmät valittiin? .....	20
5.2	Vertaiskehittäminen.....	22
5.2.1	Mitä on vertaiskehittäminen?.....	22
5.2.2	Haastattelut vertaiskehittämisen työkaluna .....	23
5.3	Sidosryhmien tunnistaminen .....	24
5.3.1	Keitä ovat turvallisuussuunnittelun sidosryhmät? .....	24
5.3.2	Sidosryhmäkarta .....	25
5.4	Asukasymmärryksen lisääminen.....	26
5.4.1	Keitä ovat paikallisen turvallisuussuunnittelun asiakkaat? .....	26

	5
5.4.2 Kyselytutkimus .....	27
5.4.3 Edustuksellisuus.....	28
5.4.4 Itsedokumentointi ja luotaus .....	29
5.4.5 Havainnointi.....	29
5.4.6 Asukaspersoonat empatiatyökaluna.....	31
5.5 Yhteiskehittäminen .....	33
5.5.1 Yhteiskehittäminen turvallisuussuunnittelun prosessissa .....	33
5.5.2 Osallisuustyöpajat yhteiskehittämisen menetelmänä .....	35
6 MALLIN RAKENTAMINEN JA PILOTOINTI KOUVOLASSA SYKSYLLÄ 2021 .....	36
6.1 Mallin rakentaminen ja pilotoinnin alkuvaihe .....	36
6.2 Yhteiskehittäminen pilotointivaiheessa.....	39
6.3 Pilotoinnista saatu palaute .....	42
7 TUTKIMUSTULOKSET .....	43
7.1 Esitutkimus ja nykytilan selvitys.....	43
7.2 Turvallisuussuunnitteluun sopivien menetelmien ja työkalujen löytäminen .....	44
7.3 Mallin rakentaminen ja pilotointi .....	46
8 POHDINTA.....	47
8.1 Palvelumuotoilu turvallisuussuunnittelun prosessissa.....	47
8.2 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi .....	49
8.3 Julkishallinto ja palvelumuotoilu - ajatuksia jatkokehittämisestä.....	49
LÄHTEET .....	51
KUVALUETTELO .....	55

## LIITTEET

Liite 1. Paikallisen turvallisuussuunnittelun palvelumuotoilun työkalupakki

## 1 JOHDANTO

Kunnan tehtävänä on edistää kuntalaisten hyvinvointia (Kuntalaki 1§). Turvallisuus on yksi osa hyvinvointia. Valtioneuvosto, sisäministeriö ja Kuntaliitto kannustavat ohjauksessaan kuntia aktiiviseen turvallisuustyöhön omalla alueellaan.

Turvallisuussuunnitelma on yksi paikallisen turvallisuussuunnittelun työkaluista. Paikallisen turvallisuussuunnitelman tekoa koordinoi yleensä kunta. Se tehdään usein valtuustokaudeksi. Suunnitelmaan kootaan esimerkiksi paikalliset turvallisuuteen liittyviä hankkeet ja ohjelmat sekä niiden toteutussuunnitelmat ja seurantamittarit. (Kuntaliitto 2019).

Valtion antamassa ohjauksessa kehoitetaan alueellisessa ja paikallisessa turvallisuustyössä vahvaan yhteistyöhön eri toimijoiden kesken (Sisäministeriö 2019). Yhteiskunnan turvallisuusstrategia kehottaa osallistamaan turvallisuustyöhön julkisten toimijoiden ja viranomaisten lisäksi myös muut paikalliset sidosryhmät, kuten järjestöt, liike-elämän edustajat ja kansalaiset (Valtioneuvosto 2017).

Tämä tutkimus sai alkunsa siitä havainnosta, että vaikka yhdessä tekemiseen kannustetaan voimakkaasti, käytännön työkaluja siihen ei kuitenkaan juuri anneta. Sidosryhmien tunnistamista tai osallistamisen menetelmiä ei ole olemassa olevissa ohjeissa ja asiakirjoissa kuvattu. On siis selvää, että osallistaa pitää, mutta miten se käytännössä tulisi tehdä? Miten paikallisesta turvallisuussuunnittelusta saataisiin prosessi, johon voivat aktiivisesti osallistua kaikki alueella olevat eri toimijat – asukkaita unohtamatta?

Tämä tutkimus käsittelee paikallisen turvallisuussuunnittelun prosessia ja sen kehittämistä. Tutkimuksessa selvitetään, miten paikallisen turvallisuussuunnittelun prosessia voitaisiin kehittää entistä osallistavammaksi palvelumuotoilun työkalujen avulla.

Tutkimus on työelämälähtöinen, ja sen tavoite on ensisijaisesti produktiivinen eli käytännön työelämää hyödyttävä.

## 2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimuksen päätutkimuskysymyksenä on:

Miten paikallista turvallisuussuunnittelua voitaisiin kehittää entistä osallistavampaan suuntaan hyödyntämällä palvelumuotoilua prosessin eri vaiheissa?

Alatutkimuskysymyksiä ovat:

Miten määritellä tärkeimmät sidosryhmät, joita paikalliseen turvallisuussuunnitteluun tulee osallistaa?

Ketkä ovat paikallisen turvallisuussuunnittelun asiakkaat? Miten paikallisessa turvallisuussuunnittelussa voidaan lisätä asiakasymmärrystä?

Millaisia esimerkkejä erityisesti paikalliseen turvallisuussuunnitteluun sopivista palvelumuotoilun menetelmistä ja työkaluista voidaan tunnistaa ja löytää?

### 2.2 Keskeiset käsitteet

Tutkimuksessa käytettäviä keskeisiä turvallisuuteen ja turvallisuussuunnitteluun liittyviä käsitteitä määrittelyineen ovat

Paikallinen (kunnan) turvallisuussuunnittelu

*Turvallisuussuunnittelu on pitkäjänteinen, järjestelmällinen ja koordinoitu prosessi paikallis- tai aluetason turvallisuuskysymysten ratkaisemiseksi eri toimijoiden yhteistyönä. Kunnille turvallisuussuunnittelu on väline asukkaiden turvallisuuden edistämiseen liittyvien tehtävien järjestämiseksi. Kuntalain mukaan kunnan tehtävänä on edistää asukkaidensa hyvinvointia ja alueensa elinvoimaa sekä järjestää asukkailleen palvelut taloudellisesti, sosiaalisesti ja ympäristöllisesti kestäväällä tavalla. (Sisäministeriö 2019).*

## Kunnan turvallisuussuunnitelma

*Kuntien turvallisuustyön keskeinen työkalu on paikallinen turvallisuussuunnitelma. Turvallisuussuunnitelmaan kootaan oleellimmat turvallisuuteen liittyvät hankkeet ja ohjelmat, joita pyritään viemään eteenpäin seuraavien vuosien aikana. Turvallisuussuunnitelmat uusitaan yleensä valtuustokauden alussa.* (Kuntaliitto 2020).

## Kokonaisturvallisuus

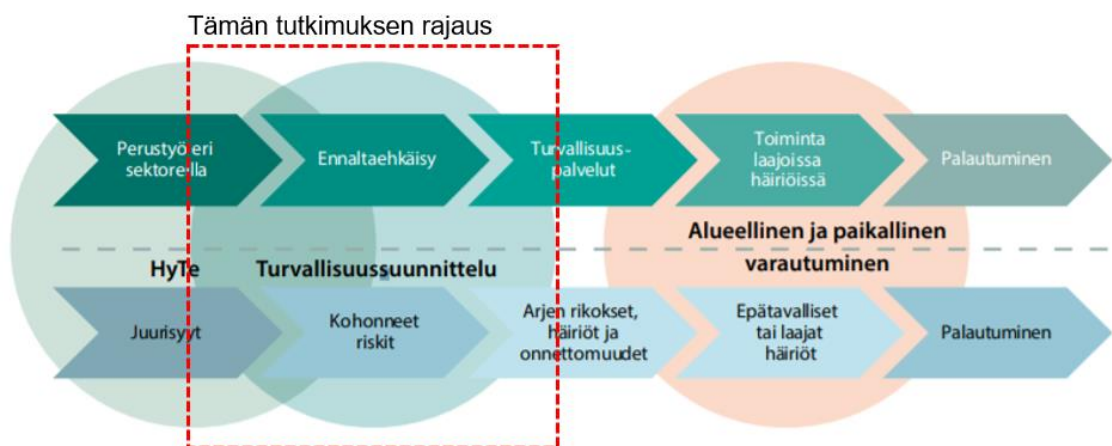
*on suomalaisen varautumisen yhteistoimintamalli, jossa yhteiskunnan elintärkeistä toiminnoista huolehditaan viranomaisten, elinkeinoelämän, järjestöjen ja kansalaisten yhteistyönä.* (Turvallisuuskomitea 2017).

## Sisäinen turvallisuus

*tarkoittaa sitä, että Suomessa ihmiset voivat nauttia yhteiskunnan tarjoamista oikeuksista ja vapauksista ilman rikollisuudesta, häiriöistä, onnettomuuksista ja muista ikävistä kansallisista tai kansainvälisistä ilmiöistä johtuvaa pelkoa tai turvattomuutta.* (Sisäministeriö 2017).

## 2.3 Tutkimuksen viitekehys ja rajaukset

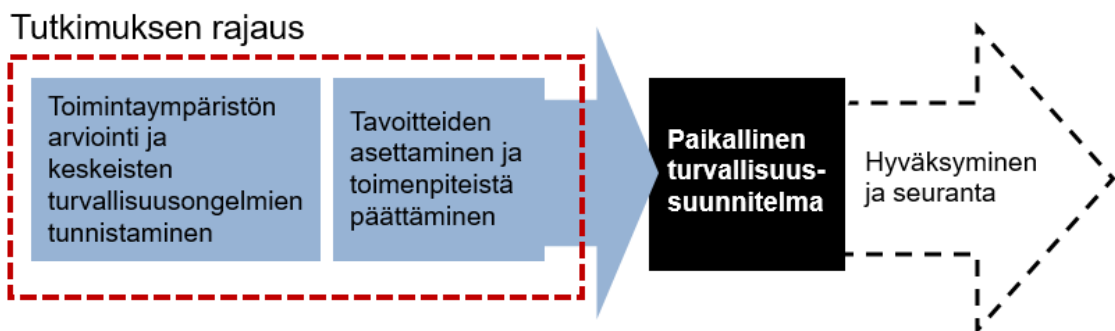
Tutkimuksen viitekehys on paikallinen kunnan koordinoima turvallisuussuunnittelu, jonka suhdetta muihin paikallisiin hyvinvoinnin ja terveyden sekä valmius- ja riskienhallinnan toimintoihin on kuvattu alla olevassa sisäministeriön julkaisemassa turvallisuuden arvoketjussa.



Kuva 1. Turvallisuuden arvoketju (Sisäministeriö 2019)

Tutkimus liittyy ennaltaehkäisevään perustyöhön ja turvallisuuspalveluiden tuottamaan reagointikykyyn kunnassa ja sidosryhmissä. Tutkimuksen aihepiiri käsittelee riskien juurisyitä, tunnistaa kohonneita riskejä ja keskittyy arjen riskeihin, häiriöihin ja onnettomuuksiin. Paikallisesta turvallisuussuunnittelusta rajataan pois epätavalliset laajat häiriöt ja poikkeusolot sekä niistä palautuminen. Aihepiirissä on paljon liittymäpintoja kunnissa tehtävään hyvinvointi- ja terveystyöhön (HyTe).

Tutkimus keskittyy paikallisen turvallisuussuunnittelun prosessin palvelumuotoiluun. Prosessin tärkeimmät osat on kuvattu asiakirjassa Turvallisuutta kaikkialla, paikallisen ja alueellisen turvallisuussuunnittelun kansalliset linjaukset (Sisäministeriö 2019), jota on käytetty lähteenä alla olevan kuvan muodostamisessa.



Kuva 2. Tutkimuksen rajaus turvallisuussuunnittelun prosessissa (Sisäministeriö 2019)

Tutkimus keskittyy vaiheisiin, joiden perusteella muodostetaan paikallinen turvallisuussuunnitelma.

Tutkimuksesta rajataan ulos suunnitelman valmistumisen jatkotyöskentely, joka sisältää turvallisuussuunnitelman koostamisen, hyväksynnän (yleensä kunnanhallituksessa) ja sekä jatkoseurannan.

## 2.4 Tutkimuksen osalliset

Tutkimus on produktiivinen eli työelämää hyödyttävä. Tutkimuksen pilottikaupunkina toimi Kouvolan kaupunki. Pilotointivaiheessa testattiin aiempien tutkimustulosten perusteella syntynyttä konseptia turvallisuussuunnittelun palvelumuotoillusta mallista Kouvolan kaupungin turvallisuussuunnitelman päivityksessä syksyllä 2021.

Pilotointivaiheessa testattiin mallin soveltuvuutta keskisuuren kaupungin käyttöön. Lisäksi kokeiltiin palvelumuotoilun työkalujen käyttöä turvallisuussuunnittelun prosessissa ja erityisesti sen yhteiskehittämisen osuuksissa. Tässä tutkimuksessa raportoidaan näistä kahdesta kokonaisuudesta ja niistä saaduista havainnoista. Tämä tutkimus ei käsittele Kouvolan kaupungin turvallisuussuunnitteluprosessin sisältöjä tai prosessista saatuja turvallisuuteen liittyviä tuloksia. Niiden raportoinnista vastaa Kouvolan kaupunki.

Kouvolan kaupungin lisäksi tutkimuksen muita osallisia olivat kaupungin turvallisuustyön sidosryhmät, jotka osallistettiin tutkimuksessa tehtäviin palvelumuotoiluihin toimintoihin. Sidosryhmien tunnistaminen oli osa tutkimusta ja mallin pilotointia.

## **2.5 Tutkimusmenetelmät ja aikataulu**

Tutkimus on menetelmältään laadullinen (kvalitatiivinen) toimintatutkimus joka toteutettiin palvelumuotoilun osallistavia menetelmiä hyödyntäen. Tutkimuksen alkuvaiheessa tehtiin myös aineistotutkimusta ja haastatteluja.

Toimintatutkimuksen tavoitteena on paitsi tutkia, myös muuttaa erilaisia vallitsevia käytäntöjä. Ihmiset otetaan aktiivisesti mukaan osallistumaan tutkimuksen tekemiseen. Tavoitteena ei ole ainoastaan kuvata tai selittää erilaisia ilmiöitä, vaan myös muuttaa jo käytössä olevaa toimintaa tai siihen liittyvää prosessia. Toimintatutkimuksessa tutkittavat ymmärretään aktiivisina tekijöinä eli subjekteina, ei vain kohteina eli objekteina. (Kuula 2006).

Tutkimuksessa hyödynnettiin palvelumuotoilun osallistavia menetelmiä. Tutkittavana palveluna on tässä tapauksessa paikallinen turvallisuussuunnittelu. Tutkimus jakaantui kuuteen vaiheeseen, jossa jokaisessa on lopputuotos.

Tutkimuksen suunnitteluvaiheessa tehtiin suunnitelma tutkimuksen toteuttamisesta. Suunnitteluvaiheen lopputulos oli opinnäytetyön tutkimussuunnitelma.

TUTKIMUKSEN VAIHE	SUUNNITTELU	ESITUTKIMUS	PALVELU-MUOTOILU	PILOTOINTI	KONSEPTOINTI	RAPORTOINTI
TUOTOS	Opinnäytetyön suunnitelma	Kuvaus nykytilasta	Menetelmät Työkalut	Pilotointi Kouvola 2021	Mallin rakentaminen	Valmis opinnäytetyö
						Työkalupakki kunnille

Kuva 3. Tutkimuksen vaiheet ja niiden lopputuotokset

Esitutkimusvaiheessa selvitettiin nykytila (aikaisempi tutkimus, viime vuosina tehty turvallisuussuunnittelu kunnissa, lainsäädäntö, ohjeistus ja palvelumuotoiluun liittyvä teoriapohja sekä ajatuksia palvelumuotoilun hyödyntämisestä julkisella sektorilla). Lopputuloksena oli kuvaus nykytilasta.

Esitutkimusvaiheen menetelminä olivat

- Aineistotutkimus ja
- Osallistavat teemahaastattelut (kolme haastateltavaa).

Palvelumuotoiluvaiheen tavoitteena oli tunnistaa paikallisen turvallisuussuunnittelun tärkeimmät sidosryhmät ja asiakkaat sekä selvittää, millaisia palvelumuotoilun työkaluja voidaan käyttää heidän osallistamisessaan paikalliseen turvallisuussuunnitteluun ja asiakasymmärryksen lisäämisessä. Lisäksi kartoitettiin aineistotutkimuksen avulla erilaisia palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja ja niiden sopivuutta turvallisuussuunnitteluprosessiin. Lopputuloksena syntyi alustava malli palvelumuotoilun hyödyntämisestä paikallisessa turvallisuussuunnittelussa.

Pilotointivaiheessa testattiin alustavan mallin toimivuutta ja valittujen palvelumuotoilun työkalujen käyttöä Kouvolan kaupungin paikallisen turvallisuussuunnittelun prosessissa syksyllä 2021. Menetelmänä olivat yhteiskehittämistyöpajat.

Konseptointivaiheessa tuotettiin edellisissä vaiheissa tuotetun tiedon perusteella kuntien käyttöön lopullinen malli eli työkalupakki palvelumuotoilun käytöstä paikallisessa turvallisuussuunnittelussa. Työkalupakki on tämän raportin liitteenä 1.

Raportointivaiheessa mallin rakentamisen prosessi raportoitiin opinnäytetyön muodossa.

## 2.6 Aikaisemmat tutkimukset

Paikallisesta turvallisuustyöstä ja –suunnittelusta on tehty vain vähän tutkimuksia. Yleisiä turvallisuusjohtamiseen liittyviä tutkimuksia on tehty paljon, mutta ne keskittyvät yleensä liike-elämään eivätkä julkisen sektorin toimintaan. Aikaisemmissa tutkimuksissa ei käsitellä paikallistason strategista turvallisuussuunnittelua sidosryhmien, osallistamisen tai palvelumuotoilun näkökulmista.

Lähimpänä tätä tutkimusta on Satu Väärin vuonna 2015 Tampereen yliopistoon tekemä hallintotieteiden Pro Gradu –tutkielma ”Turvallisuussuunnittelu ja verkostomainen toiminta”. Tutkimus käsittelee verkostojen merkitystä turvallisuussuunnittelussa ja sen johtamisessa, mutta ei tarjoa konkreettisia työkaluja toimijoiden osallistamiseen verkostotyöhön.

Erkki Vähämäki on vuonna 2018 tehnyt Aalto-Yliopiston kehitysprojektin ”Turvallisuusjohtaminen Tuusulan kunnassa – nykytila ja kehittäminen”. Myös tässä tutkimuksessa tarkastellaan kunnan turvallisuusprosesseja johtamisen näkökulmasta.

Jukka Nevalainen on vuonna 2014 tehnyt Laurea-ammattikouluun tutkimuksen ”Turvallisuus on kaikkien juttu – luotain turvallisuuskartoituksessa”. Tämä tutkimus käsittelee luotaimen käyttöä työpaikkoihin ja toimitiloihin liittyvässä turvallisuuskartoituksessa. Tutkimus ei koske laajempaa strategista turvallisuussuunnittelua, mutta antaa hyvän kuvan yhden palvelumuotoilun työkalun käytöstä turvallisuuskontekstissa.

Kunnallisalan kehittämissäätiön vuonna 2018 tilaamassa tutkimuksessa ”Kunnan rooli turvallisuudessa korostuu” käsitellään kolmen eri tutkijan toimesta kunnan roolia verkostomaisessa turvallisuustyössä nyt ja tulevaisuudessa. Tästäkin tutkimuksesta ei käsittele tarkemmin osallistamisen menetelmiä tai työkaluja.

Antti Prepula on vuonna 2015 tehnyt Lahden ammattikorkeakouluun tutkimuksen ”Kunnan turvallisuus- ja riskipolitiikan sisältöalueet”, joka tarkastelee sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan yhteyttä turvallisuus- ja riskipolitiikkaan. Tutkimus ei käsittele turvallisuussuunnittelun tai riskienhallinnan prosessityötä.

### 3 TEOREETTINEN TAUSTA

#### 3.1 Turvallisuussuunnitteluun liittyvä lainsäädäntö ja ohjaus

Suomessa on noin kolmesataa kuntaa. Paikallinen turvallisuustyö, sen koordinaointi tai johtaminen tai paikallisen turvallisuussuunnitelman tekeminen eivät ole suoraan laissa säädettyä toimintaa. Niihin liittyviin teemoihin viitataan kuitenkin sekä lainsäädännössä että kansallisten strategioiden kuntiin kohdistamassa ohjauksessa.

Kunnan perustehtävä on kuntalain mukaan *edistää asukkaidensa hyvinvointia ja alueensa elinvoimaa sekä järjestää asukkailleen palvelut taloudellisesti, sosiaalisesti ja ympäristöllisesti kestäväällä tavalla* (Kuntalaki 1 §).

Kunnilla on kuntalain mukaan myös riskienhallintavelvoite, joka käsittää velvollisuuden varautua toiminnan jatkuvuutta ja palveluiden häiriöttömyyttä uhkaaviin riskeihin. Kunnanvaltuusto päättää sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan perusteista. Riskienhallinnan perusteilla tarkoitetaan sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tehtävien ja vastuiden, toimintatapojen sekä raportointivelvoitteiden määrittelyä (Kuntalaki 2015).

Pelastuslaki velvoittaa kuntia ennaltaehkäisemään onnettomuuksia, varautumaan mahdollisiin onnettomuuksiin ja rajoittamaan onnettomuuksista aiheutuvia vahinkoja. Lisäksi kunnan ja kuntayhtymien eri toimialoista vastaavat virastot, laitokset ja liikelaitokset varautuvat ja osallistuvat pelastustoimintaan ja väestönsuojeluun sekä laativat niitä koskevat suunnitelmat. (Pelastuslaki 46 ja 47 §).

Paikallista turvallisuustyötä ohjataan kansallisesti Yhteiskunnan turvallisuusstrategiassa ja Sisäisen turvallisuuden strategiassa. Yhteiskunnan turvallisuusstrategia on valtioneuvoston periaatepäätös, joka korostaa kokonaistur-

vallisuuden ajatusta suomalaisessa turvallisuuden ja varautumisen kehittämisessä. Kokonaisturvallisuuden yhteistoimintamallissa toimijat jakavat ja analysoivat turvallisuutta koskevaa tietoa sekä suunnittelevat ja harjoittelevat yhdessä (Valtioneuvosto 2017).

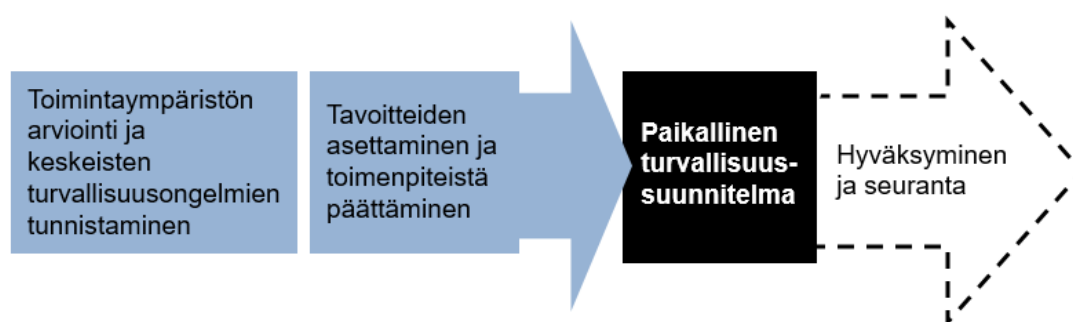
Sisäisen turvallisuuden strategia on Valtioneuvoston asettama tiekartta. Hallitusohjelman vision mukaisesti sisäisen turvallisuuden strategia rakentaa Suomesta maailman turvallisinta maata (Valtioneuvosto 2017). Sisäisen turvallisuuden strategian toteutumista seurataan Valtioneuvoston selonteoissa sisäisestä turvallisuudesta, joista viimeisin on julkaistu vuonna 2021 (Valtioneuvosto 2021).

Sisäministeriö on vuonna 2017 julkaissut Sisäisen turvallisuuden strategian mukaiset paikallisen ja alueellisen turvallisuustyön linjaukset. Ne antavat raamit sille, miten paikallista turvallisuustyötä tulisi kunnissa edistää. Linjaukset eivät velvoita kuntia oikeudellisesti. Niiden tarkoitus on antaa ohjeita ja tukea paikalliseen ja alueelliseen turvallisuussuunnitteluun (Sisäministeriö 2017). Sisäministeriön antamat paikallisen ja alueellisen turvallisuustyön linjaukset ovat yksityiskohtaisin olemassa oleva suositus kunnille paikallisen turvallisuustyön järjestämisestä.

Kunnan sisällä valtuusto päättää sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan perusteista. Riskienhallinnan perusteilla tarkoitetaan sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tehtävien ja vastuiden, toimintatapojen sekä raportointivelvoitteiden määrittelyä. Kunnanhallitus johtaa kunnan toimintaa, hallintoa ja taloutta ja vastaa valtuuston päätösten täytäntöönpanosta sekä huolehtii kunnan sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä. Kunnanjohtaja johtaa kunnan riskienhallintaa, varautumista ja jatkuvuudenhallintaa ja vastaa näiden organisoinnista kuntakonsernissa valtuuston ja kunnanhallituksen päätösten mukaisesti. (Kuntalaki 13, 23 ja 47 §).

### 3.2 Turvallisuussuunnittelu prosessina

Paikallisen turvallisuussuunnittelun prosessi on sanallisesti kuvattu Sisäministeriön julkaisussa Turvallisuutta kaikkialla, paikallisen ja alueellisen turvallisuussuunnittelun kansalliset linjaukset (Sisäministeriö 2019). Tätä julkaisua on käytetty lähteenä yllä olevan kuvan muodostamisessa.



Kuva 4. Paikallinen turvallisuussuunnitteluprosessi Sisäministeriön ohjeistuksessa (Sisäministeriö 2019)

Sisäministeriön mukaan paikallinen turvallisuussuunnittelun prosessi koostuu useasta osasta. Turvallisuussuunnitelman laatiminen suositellaan aloitettavan toimintaympäristön arvioinnista. Arviointi kertoo kunnan asukkaiden turvallisuuden tilanteesta ja sen arvioidusta kehitymisestä suunnitelman toimeenpanokaudella. Toimintaympäristön arviossa tunnistetaan alueen keskeiset turvallisuusongelmat. (Sisäministeriö 2019, 5).

Toimintaympäristön arvioinnin jälkeen sisäministeriö ohjaa asettamaan tavoitteet ja päättämään tarvittavat toimenpiteet niiden toteuttamiseksi. Ohjauksen mukaan toimenpiteet ovat suunnitelman keskeinen sisältö. Toimenpiteiden toteutumista suositellaan järjestelmällisesti seurattavan koko toimikauden ajan. Paikallinen turvallisuussuunnitelma tulee hyväksyä paikallisessa päättävässä elimessä, esimerkiksi kunnanhallituksessa. (Sisäministeriö 2019, 6).

Paikallinen turvallisuussuunnittelu edellyttää vahvaa prosessin koordinoitua. Sisäministeriö suosittelee, että koordinoituvastuun ja samalla omistajuuden prosessista ottaa kunta. Kunnan tehtävä asukkaiden hyvinvoinnin edistäjänä on luonteva peruste turvallisuussuunnittelun prosessin omistamiseen. (Sisäministeriö 2019, 11). Lisäksi kunta on avainasemassa hyvinvointi ja terveys (HyTe) –prosessin omistajuudessa. Näillä kahdella prosessilla on paljon

yhteistä. Tulevassa maakunta- ja soteuudistuksessa voi olla luontevaa, että alueellisen suunnittelun määrä kasvaa ja turvallisuussuunnittelun prosessin omistajuus siirretään maakunnille (Sisäministeriö 2019, 13).

### **3.3 Palvelumuotoilun määritelmät**

Tuulaniemen (2016, 24) mukaan palvelumuotoilu on osaamisala, joka tuo muotoilusta tutut toimintatavat palveluiden kehittämiseen ja yhdistää ne perinteisiin palvelun kehityksen menetelmiin. Tuulaniemi (2016, 25) korostaa, että palvelumuotoilu on konkreettista toimintaa. Sen tavoitteena on yhdistää käyttäjän tarpeet ja odotukset palveluntuottajan tavoitteisiin.

Tuulaniemen (2016, 117) mukaan palvelumuotoilun tärkeänä tehtävänä on antaa konkreettisia välineitä kehittämiseen. Palvelumuotoilun kautta on löydettävissä työkaluja itseilmaisuuksiin, luovan ongelmanratkaisukykyyn vahvistamiseen, vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön sekä menetelmiä kommunikointiin ja visualisointiin. Lopputuloksena saadaan kaikkien – niin asiakkaiden kuin tuottajienkin - kannalta toimivia palveluja. Merkittävässä osassa palvelumuotoilussa ovat erilaiset visualisoinnit, jotka tekevät näkyväksi palvelun aineettomia osia.

Jaakkolan (2019) mukaan palvelumuotoilu tähtää palveluiden suunnitteluun niin, että ne ovat mahdollisimman sopivia käyttäjän tarpeisiin ja tilanteisiin. Palvelumuotoilun tavoitteena on myös tuottaa hyvä kokemus palvelun käyttäjälle tai siihen osallistuvalla. Miettinen (2016, 20) toteaa, että palvelumuotoilu yhdistää kulttuurisen, sosiaalisen ja inhimillisen vuorovaikutuksen alueet.

### **3.4 Yhteiskehittäminen ja asiakasymmärrys**

Muotoiluajattelulle ominaista on ratkaisujen kehittäminen yhdessä kaikkiin palveluun osallistuvien tahojen, kuten työntekijöiden, käyttäjien, asiantuntijoiden, asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa. Tätä kehittämisen muotoa kutsutaan yhteiskehittämiseksi. Yhteiskehittämisessä pyritään välttämään pelkkää organisaatio- ja asiantuntijalähtöistä kehittämistä ja haetaan siirtymistä kohti tasaverstaista työskentelyä yhdessä eri toimijoiden kanssa. (Koivisto ym. 2019, 40).

Turun Yliopiston Agile-tutkimusryhmä (2016) on määritellyt yhteiskehittämisen ihmisten väliseksi yhteistyöksi, jota voidaan edistää ja kehittää monella tavalla. Olennaista on yhteistyön tavoitteellisuus ja yhteisiin tavoitteisiin sitoutuminen. Tutkimusryhmän mukaan onnistuneen yhteiskehittämisen edellytyksinä ovat lisäksi sidosryhmien tasavertainen ja laaja osallistaminen, lupa epäonnistua, toimivat tilat ja ohjaus sekä myös negatiivisten tunteiden hyväksyminen prosessin aikana.

Koivisto, Säynäjäkangas ja Forsberg (2019, 37) tarkentavat, että muotoiluajattelussa asetetaan kehittämisen keskiöön ja sen lähtökohdaksi ihminen – ei organisaatio, teknologia tai suunnittelijan henkilökohtaiset mieltymykset. Muotoiluajattelun ytimessä on empaattinen ymmärrys kehittämisen kohteena olevien ihmisten tarpeista, päämääristä, kokemuksista ja tunteista.

Asiakasymmärryksen kasvattaminen on tutkimusta kohderyhmän odotuksista, tarpeista ja tavoitteista. Asiakastiedon kerääminen ja analysointi ovat toimivassa suunnittelussa kriittinen vaihe. Palvelut tulee suunnitella vastaamaan käyttäjien tarpeita ja odotuksia, joten asiakkaiden todelliset tarpeet ja motiivit ovat erittäin tärkeitä havaita ja tunnistaa (Tuulaniemi 2016, 142).

Asiakasymmärryksen kasvattaminen alkaa jo olemassa olevan tausta-aineiston keräämisellä ja analyysillä (Tuulaniemi 2016, 145). Tätä vaihetta kutsutaan usein esitutkimukseksi. Esitutkimusvaiheessa kootaan yhteen ja analysoidaan se tieto, joka on jo olemassa.

Jo olemassa olevaa tietoa asiakkaista ja heidän tarpeistaan voidaan lisätä erilaisin kohdennetuin palvelumuotoilun menetelmin. Asiakastiedon keräämiseen soveltuvat menetelminä esimerkiksi haastattelut, havainnointi, luotaus ja itse-dokumentointi. (Tuulaniemi 2016, 146).

## **4 KUVAUS NYKYTILASTA**

### **4.1 Paikallisen turvallisuussuunnittelun haasteita**

Paikallisen turvallisuussuunnittelun haasteita selvitettiin tässä tutkimuksessa kesän ja syksyn 2021 aikana haastatteluiden avulla. Haastattelut toteutettiin

teemahaastatteluina etäyhteydellä. Haastateltavina olivat Turun, Tampereen ja Joensuun kaupunkien paikallista turvallisuustyötä koordinoivat virkamiehet.

Haastatteluissa nousivat esille seuraavat paikalliseen turvallisuussuunniteluun liittyvät haasteet:

Paikallinen turvallisuussuunnittelu voidaan ymmärtää vain kunnan sisäisenä turvallisuussuunnitteluna. Tällöin suunnittelu nähdään vain kunnan tai kuntakonsernin omana sisäisenä tehtävänä ja verkostotyöskentely jää puutteelliseksi.

Suunnitelmien realisoituminen todellisiksi toimenpiteiksi, joita voidaan seurata ja mitata on yksi paikallisen turvallisuussuunnittelun keskeisimmistä haasteista. Prosessin todellinen vaikuttavuus saattaa usein jäädä vajaaksi, tai sitä ei pystytä seuraamaan luotettavilla mittareilla.

Sidosryhmien sitouttaminen prosessiin voi olla haasteellista. Jo varhaisessa vaiheessa tulee tunnistaa valmiit verkostot ja työryhmät, joita prosessissa voidaan hyödyntää. Sekä turvallisuuteen että paikalliseen ja alueelliseen HyTe (Hyvinvointi ja Terveys) –työhön liittyen alueella toimii todennäköisesti jo valmiiksi useita erilaisia työryhmiä ja projekteja. Päällekkäisten työryhmien ja projektien perustamista tulee välttää.

Asiakkuuden tunnistaminen ja kuntalaisten osallistaminen paikallisen turvallisuussuunnittelun prosessiin on vaativaa. Prosessissa asiakkuuden määrittely voi olla epäselvää. Tyypillisin työkalu kuntalaisten suoraan tavoittamiseen paikallisessa turvallisuussuunnittelussa on sähköinen kyselytutkimus. Myös edustuksellisuutta käytetään esimerkiksi kutsumalla kuntalaisten ”ääniksi” mukaan prosessiin asukasyhdistyksiä tai järjestöjä.

Kuntalaiset ovat laaja ja hyvin heterogeeninen joukko ihmisiä. Erityisen vaikeaa on tavoittaa heikossa asemassa olevia kuntalaisia. Heidän äänensä jää prosessissa helposti piiloon. Sähköinen kysely ja edustuksellisuus soveltuvat hyvin asiakastiedon nopeaan keräämiseen isoista ihmismääristä, mutta ne eivät tavoita kaikkia asukasryhmiä. Heikommassa asemassa olevia asukasryhmiä on yleensä vaikeaa tavoittaa suoraan näiden menetelmien kautta. Myös

heidän näkemyksensä turvallisuudesta on prosessissa kuitenkin erittäin arvokas.

Palvelumuotoilua on hyödynnetty turvallisuuden aihepiirissä heikommassa asemassa olevien tavoittamiseen tähän mennessä ilmeisesti vain vähän. Sisäministeriö on tehnyt vuonna 2021 selvityksen haavoittuviin ryhmiin kuuluvien turvallisuuden kokemuksista. Selvityksessä on käytetty palvelumuotoilun keinoja, erityisesti luotaimia, asiakasymmärryksen saavuttamiseen kohderyhmässä, joka on vaikeaa tavoittaa muilla keinoin. (Sisäministeriö 2021).

## **4.2 Palvelumuotoilu julkisella sektorilla**

Yleisesti palvelumuotoilua käsittelevissä kirjoissa, ohjeissa ja verkossa olevissa oppaissa todetaan, että vaikka palvelumuotoilua usein käytetään kaupallisten tavoitteiden parantamiseen, sen käyttöön ei kuitenkaan ole esteitä sellaisissa palveluissa, joiden tavoitteena ei ole liiketoiminnan kasvattaminen.

Palvelumuotoilu soveltuu hyvin yritystoiminnan lisäksi myös julkisen sektorin kehittämiseen. Strategisella muotoilulla voidaan hakea kansalaislähtöisiä ratkaisuja monimutkaisiin yhteiskunnallisiin ongelmiin (Miettinen 2019, 22).

Julkisten palveluiden kehittäminen on kuitenkin yleisesti erilaista kuin yksityisten kaupallisten palveluiden. Julkisella sektorilla tavoitteena on palvelun hyvä vaikuttavuus, ei myynnin nostaminen. Palveluiden jatkokehitys julkisella sektorilla edellyttääkin usein paitsi asiakkaan tarpeiden, myös tuotettujen vaikutusten seuranta ja ymmärtämistä. (Valtiovarainministeriö 2015).

Julkisella sektorilla palveluja ei voida kehittää täysin vapaasti ja kysyntään perustuen. Lainsäädäntö määrää usein palvelun rajat, ja niistä ei voida poiketa, vaikka kehittämisen näkökulmasta se voisikin olla joskus tarpeellista (Valtiovarainministeriö 2015).

Julkisten palveluiden segmentointi on myös usein yksityisiä palveluja laajempaa. Monet julkishallinnon palvelut – kuten esimerkiksi sosiaali- ja terveystalvet – on suunnattu lähtökohtaisesti koko väestölle. Julkisten palveluiden

asiakaskunta on monesti määrältään ja laadultaan erittäin laaja ja heterogeeninen joukko. Lou Downe (2020) nostaa useassa kohdassa kirjassaan *Good Services* esille näkökulmaa, jossa hyvä palvelu kohtelee asiakkaita tasa-arvoisesti. Ketään ei saisi kohdella eriarvoisesti ja kaikkien näkemykset tulisi pystyä ottamaan huomioon. Jos palvelun kohderyhmä on kuitenkin valtavan suuri ja heterogeeninen, on esimerkiksi asiakastiedon kerääminen sekä työmäärältään että resurssivaatimuksiltaan todella iso ja työläs prosessi. Käytettävissä olevat resurssit ja prosessiin varattu aika voivat rajata merkittävästi sitä, miten paljon eri menetelmiä prosessin aikana voidaan käytännössä hyödyntää.

Resursseihin liittyvät myös prosessissa käytettävissä oleva muotoiluosaaminen sekä käytettävissä olevat muut henkilöstövoimavarat ja aika. Tyypillisesti julkisorganisaatioissa ei ole (vielä) omia palvelumuotoilun ammattilaisia. Siksi palvelumuotoilun työkalut tulee joko valita siten, että niitä voi käyttää myös henkilö, joka ei ole perehtynyt palvelumuotoiluun syvällisesti tai palvelumuotoilun osaamista tulee ostaa prosessiin ulkopuoliselta alan ammattilaisilta. Tällöin nousevat keskusteluun myös prosessissa käytössä oleva budjetti ja rahoitusvaatimukset.

Koska palvelut ovat erilaisia, ovat myös palvelumuotoiluun liittyvät tarpeet ovat yksilöllisiä sen mukaan, mihin tarkoitukseen muotoiltava palvelu on suunniteltu. Kaikki liiketoiminnan kasvattamiseen tähtäävät menetelmät eivät välttämättä ole hyödynnettävissä julkisen sektorin palveluiden kehittämisessä parhaalla mahdollisella tavalla. Palvelumuotoilun laajasta valikoimasta on kuitenkin todennäköisesti löydettävissä runsaastikin menetelmiä ja työkaluja, joita voidaan hyödyntää myös julkisella sektorilla.

## **5 TURVALLISUUSUUNNITTELUUN SOVELTUVIA PALVELUMUOTOILUN MENETELMIÄ JA TYÖKALUJA**

### **5.1 Miten menetelmät valittiin?**

Tässä luvussa on selvitetty, millaisia palvelumuotoilun työkaluja voisi olla käytettävissä turvallisuussuunnittelun prosessin eri vaiheissa, ja miten ne soveltuvat käyttöön erityisesti turvallisuussuunnittelua ajatellen. Työkalujen valinnassa on otettu huomioon tämän raportin luvussa kolme esiteltyjä tyypillisiä julkisen sektorin haasteita palvelumuotoilun käyttöön liittyen. Näitä haasteita

ovat palvelujen lakisääteiset vaatimukset, muotoiluun käytettävissä oleva aika, henkilöstöresurssi ja raha sekä organisaatiossa oleva muotoiluosaaminen tai sen puute.

Turvallisuussuunnitteluun hyvin soveltuviksi palvelumuotoilun päämenetelmiksi valittiin tässä tutkimuksessa vertaiskehittäminen, asiakasymmärryksen lisääminen ja yhteiskehittäminen. Nämä ovat tyypillisiä palvelumuotoilun ”kulmakiviä”, joita voidaan käyttää toimivasti erilaisissa muotoiluprosesseissa. Ne soveltuvat hyvin myös julkisen sektorin käyttöön. Menetelmiä voidaan käytännössä toteuttaa useiden eri työkalujen avulla, ja työkalujen valinnassa voidaan ottaa huomioon sekä organisaation että muotoiltavan palvelun tarpeet. Kolmen ”päämenetelmän” lisäksi alla on kuvattu keinoja sidosryhmien tunnistamiseen ja visuaaliseen hahmottamiseen.

Valittujen työkalujen avulla on pyritty vastaamaan julkishallinnon haasteeseen erittäin laajasta ja monipuolisesta asiakaspohjasta, jossa asiakkaan oman äänen kuuleminen ei aina ole helppoa. Tämä näkökulma korostuu myös turvallisuussuunnittelun prosessissa. Siksi mukana on useita asiakasymmärrystä syventäviä työkaluja. Työkaluissa on lisäksi pyritty huomioimaan se, että tarjolla on sekä digitaalisia että läsnäoloon perustuvia vaihtoehtoja. Osa työkaluista on toteutettavissa muotoilijan oman valinnan mukaan joko verkon kautta tai lähityöskentelyllä.

Työkalut on pyritty valitsemaan myös niin, että niitä voi käyttää kohtuullisella perehtymisellä henkilö, joka ei ole palvelumuotoilun ammattilainen. Toisaalta palvelumuotoiluprosessin aikana voidaan hyötyä luultavasti paljonkin siitä, jos mukaan palkataan ammattipalvelumuotoilija. Käytettävissä olevaan resurssiin vaikuttaa käytännössä muotoiluprosessiin varattu budjetti.

Työkalujen käytössä on lisäksi pyritty huomioimaan resurssien rajallisuus siten, että osa työkaluista on hyvinkin nopeasti ja helposti toteutettavia. Jos prosessiin käytettävissä oleva aika ja henkilöstöresurssit ovat hyvin rajallisia, voidaan ottaa käyttöön näitä kevyempiä työkaluja. Jos taas aikaa ja resursseja on mahdollisuus panostaa enemmän, on tarjolla myös vaativampia työkaluja, joiden käyttöön perehtyminen ja toteutus vaativat enemmän sekä prosessin omistajalta, että siihen osallistuvilta.

Alla kuvattujen lisäksi turvallisuussuunnitteluun soveltuvia palvelumuotoilun työkaluja löytyy varmasti lisääkin, ja asiaan innostuvan kannattaakin tutkia niitä lisää myös tämän tutkimuksen ulkopuolelta.

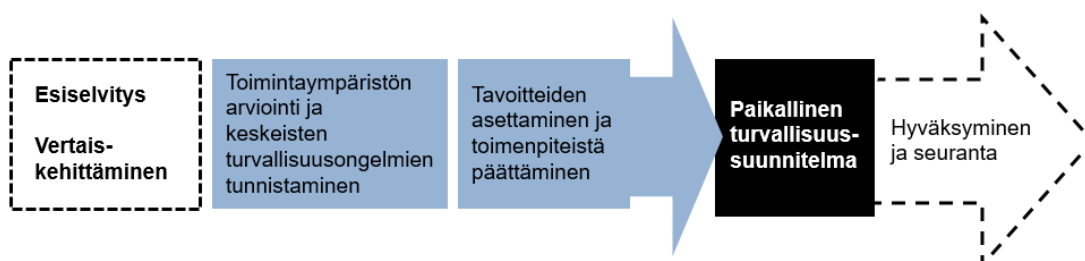
## 5.2 Vertaiskehittäminen

### 5.2.1 Mitä on vertaiskehittäminen?

Vertaiskehittäminen eli benchmarking on tyypillinen palvelumuotoilun työskentelytapa, jossa korostuvat tasavertaisuuteen liittyvä kumppanuus, vuorovaikutus, vaikuttaminen ja oppiminen. Vertaismenetelmiin sisältyy ajatus siitä, että muutostarpeiden havaitsemiseen tarvitaan vertaisten tietoja ja kokemuksia ikään kuin peileinä. Tavoitteena on myös löytää tekijän kokemuksellista ja ”hiljaista tietoa”, joka usein jää helposti piiloon. (Seppänen-Järvelä 2005, 11).

Vertaiskehittämisessä etsitään hyviä käytäntöjä, joita muut ovat jo oivaltaneet. Vertaiskehittämiseen voi osallistaa paikallisen turvallisuussuunnittelun asiantuntijoilta muilta kuin omalta paikkakunnalta. Erityisen hedelmällistä voi olla kohdata sellaisia henkilöitä, jotka ovat lähiaikoina toimineet avainasemassa oman alueensa paikallisessa turvallisuussuunnittelussa.

Turvallisuussuunnittelun prosessissa vertaiskehittäminen soveltuu erityisen hyvin toteutettavaksi prosessin alkuvaiheessa osana esiselvitystä. Vertaiskehittämistä voidaan käyttää myös osana verkostotyötä prosessin myöhemmissä vaiheissa.



Kuva 5. Vertaiskehittäminen turvallisuussuunnittelun prosessissa (Alkuperäinen prosessikuvaus Sisäministeriö, 2019)

### 5.2.2 Haastattelut vertaiskehittämisen työkaluna

Vertaiskehittämisen työkaluksi sopivat hyvin haastattelut. Tässä luvussa esitellään työkaluja, joiden avulla voidaan toteuttaa haastatteluita eri tavoin. Haastattelut soveltuvat hyvin työkaluksi myös esimerkiksi asiakastiedon keräämiseen.

Teemahaastattelu on menetelmä, joka ei etene tarkkojen, yksityiskohtaisten ja valmiiksi muotoiltujen kysymysten kautta. Kaikille haastateltaville esitellään kuitenkin samat ennalta valmistellut teemat. Teemat valmistellaan ja kerätään prosessin esiselvitysvaiheessa. Teemoja käsitellään haastattelun aikana keskustelunomaisesti ja vapaassa järjestyksessä. Haastattelussa pyritään huomioidaan ihmisten tulkinnat ja heidän merkityksenantonsa. Vapaalle puheelle annetaan tilaa, vaikka pääpaino pyritään pitämään teemoissa keskustelussa. (Saaranen-Kauppinen ym. 2006, luku 6.3.2).

Osallistavassa haastattelussa elävöitetään haastattelutilanteita erilaisilla tehtävillä ja havainnollistavalla materiaalilla. Tavoitteena on antaa haastateltavalle apumateriaalia ja –välineitä omaa ajattelua tukemaan ja virkistämään. Oheismateriaalilla voidaan luoda pohjaa haastattelutilanteelle, virittää tunnelmaa ja mahdollistaa asian syvempää käsittelyä. (Finnish Network of Living Labs, 2012). Turvallisuussuunnitteluun liittyvää materiaalia haastattelussa voivat olla esimerkiksi paikkakunnan kartat, kuvaukset eri asuinympäristöistä tai tapahtumaskenaariot riskeistä joita paikkakunnalla voidaan kohdata.

”Viisi kertaa miksi” on yksinkertainen menetelmä, jossa esitetään viisi ”miksi?” –kysymystä. Tavoitteena on päästä lähelle ongelman alkulähdettä. Menetelmää voidaan käyttää silloin, kun halutaan pureutua ongelmien syntyyn ja pakottaa osallistuvat pureutumaan niihin. Menetelmää käytetään siten, että ongelman valinnan jälkeen vastaajalle esitetään viisi kertaa ”miksi?” –kysymys aina edellisen vastauksen jälkeen. Menetelmän vahvuutena on sen nopeus, yksinkertaisuus ja tehokkuus. Muutamalla kysymyksellä voidaan päästä nopeasti ongelmien alkusyiden lähteelle. (Innokylä 2020).

Haastattelut voidaan toteuttaa yksilöhaastatteluina tai ryhmähaastatteluina. Ryhmähaastattelussa haastattelija sekä puhuu ryhmälle yhteisesti, että kysyy

kysymyksiä suoraan yksittäisiltä ryhmän jäseniltä. Ryhmähaastatteluissa voidaan kartoittaa esimerkiksi sitä, muodostuuko haastateltavien kesken yhteistä näkemystä käsiteltävästä asiasta. Ryhmähaastatteluun sopii hyvin metodiksi esimerkiksi teemahaastattelu, jossa tarjotaan ryhmälle etukäteen pohdittuja yhteisiä keskusteluaiheita. (Saaranen-Kauppinen ym. 2006, luku 6.3.2).

## **5.3 Sidosryhmien tunnistaminen**

### **5.3.1 Keitä ovat turvallisuussuunnittelun sidosryhmät?**

Yhteiskunnan turvallisuusstrategia kannustaa turvallisuussuunnittelussa eri toimijoiden väliseen vahvaan yhteistyöhön. Kokonaisturvallisuuden ajattelumallin mukaan turvallisuustoimijoiksi voidaan määritellä kaikki johdettuun tai sitä kiinteästi tukevaan turvallisuustoimintaan osallistuvat tahot (Valtioneuvosto 2017, 8).

Yhteiskunnan turvallisuusstrategiassa on lueteltu erilaisia turvallisuuteen kuuluvia sidosryhmiä. Strategiassa eri sidosryhmiä määritellään olevan yhteensä kymmenen. Ne ovat: valtionhallinto, viranomaiset, elinkeinoelämä, maakunnat, kunnat, yliopistot ja tutkimuslaitokset, järjestöt, yhteisöt ja yksilöt. Strategiassa mainitaan lisäksi, että myös yksittäisellä kansalaisella on tärkeä rooli yhteiskunnan kriisinsietokyvyn ja oman varautumisensa vahvistamisessa. (Valtioneuvosto 2017, 7).

Myös Sisäministeriön ohjeistuksen mukaisesti alueellinen ja paikallinen turvallisuussuunnittelu tulee tehdä laajassa yhteistyössä alueen eri toimijoiden kanssa. Sisäministeriön ohjeistus paikalliseen ja alueelliseen turvallisuussuunnitteluun mainitsee kahdeksan sidosryhmää: kunnan viranomaiset, poliisi, pelastustoimi, elinkeinoelämä, muut turvallisuusviranomaiset, oppilaitokset, korkeakoulut ja järjestöt. (Sisäministeriö 2019, 5-6). Sisäministeriön ohjeistuksessa turvallisuusviranomaisten (kuten poliisin ja pelastuslaitosten) rooli korostuu.

Turvallisuussuunnittelun prosessissa sidosryhmien tunnistaminen ajoittuu verkostotyötä edeltävään vaiheeseen. Kun sidosryhmät ensin tunnistetaan, heidät voidaan sen jälkeen osallistaa yhteiskehittämiseen.



Kuva 6. Sidosryhmien tunnistaminen turvallisuussuunnittelun prosessissa (Alkuperäinen prosessikuvaus Sisäministeriö, 2019)

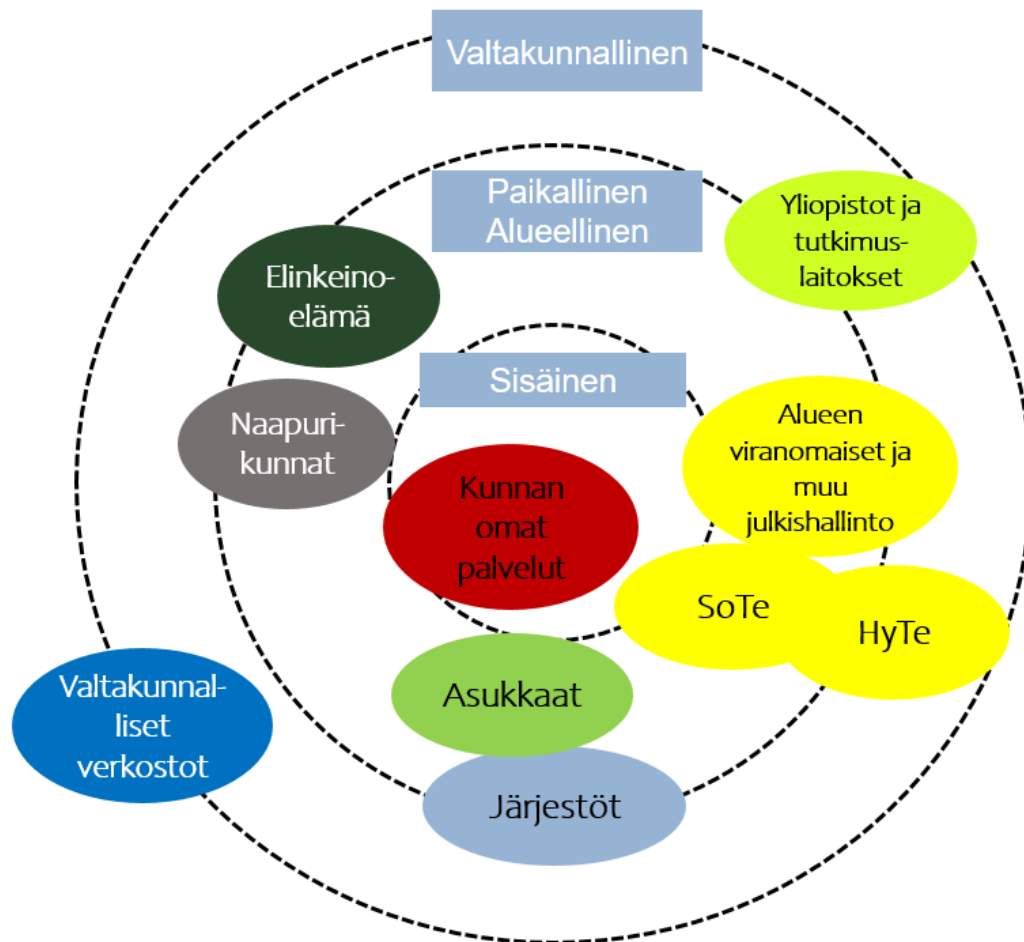
### 5.3.2 Sidosryhmäkartta

Sidosryhmäkartta on työkalu, jonka avulla voidaan esittää eri tunnistetut osapuolet. Sidosryhmäkartta on sidosryhmien tunnistamisen visuaalinen lopputulos. Sidosryhmäkartassa voidaan myös luokitella eri osapuolia heidän merkityksensä mukaisesti esimerkiksi palvelun kehitystyön näkökulmasta. (Kokeileva Suomi Starttipaketti 2019).

Sidosryhmäkartan avulla voidaan myös kuvata eri toimijoiden suhdetta toisiinsa. Karttaan voidaan asettaa keskiöksi palvelun päätoimija tai asiakas, ja muut toimijat voidaan kuvata kartassa suhteessa tähän päätoimijaan ja/tai toisiinsa. Näin voidaan muodostaa palvelun ekosysteemi, joka kuvaa toimijoiden kokonaisuutta (Service Design Tools 2020). Tätä ekosysteemiä voidaan kuvata myös palveluekologiaksi. Palveluekologiaa tarkastelemalla voidaan löytää mahdollisuuksia uusille toimijoille liittyä mukaan palveluun (Miettinen 2016, 55).

Alla olevassa kuvassa on kuvattu esimerkkinä paikallisen turvallisuussuunnittelun sidosryhmäkartta. Kartassa keskiöön on asetettu kunta, joka toimii paikallisen turvallisuussuunnittelun koordinaattorina ja prosessin omistajana. Kartassa on kuvattu turvallisuussuunnittelun eri toimijoita suhteessa kuntaan ja toisiinsa.

Sidosryhmäkartta voidaan tehdä myös jonkun muun toimijan – vaikkapa kunnan asukkaan – näkökulmasta. Tällöin sidosryhmäkartan avulla voidaan lisätä ymmärrystä siitä, miten eri toimijat vaikuttavat turvallisuussuunnitteluun asukkaan näkökulmasta.



Kuva 7. Paikallisen, kunnan koordinoiman, turvallisuussuunnittelun sidosryhmäkarta (sidosryhmäkartan keskiössä turvallisuussuunnitteluprosessin omistajana ja koordinoijana kunta)

## 5.4 Asukasymmärryksen lisääminen

### 5.4.1 Keitä ovat paikallisen turvallisuussuunnittelun asiakkaat?

Paikallisessa turvallisuussuunnittelussa prosessin asiakkaina voidaan nähdä kunnan tai alueen asukkaat. Turvallisuus on tuote, jota heille tehdään. Toisaalta asukkaat tulee nähdä myös aktiivisina turvallisuuden tekijöinä, ei vain tekemisen kohteena (Valtioneuvosto 2017).

Paikallisessa turvallisuussuunnittelussa asiakasymmärrystä voidaan nimittää termillä asukasymmärrys. Tämä termi kuvaa hyvin turvallisuussuunnittelun asiakkaita. Asukaskäsitys voidaan laajentaa sisältämään kunnassa asuvien lisäksi myös muita kunnassa toimivia tai vierailevia tahoja, kuten alueen yrityksiä, mökkiläisiä tai alueella vierailevia matkailijoita. Turvallisuussuunnittelun

tavoitteena on parantaa kunnassa asuvien, oleskelevien ja työskentelevien sekä sinne sijoittavien turvallisuutta ja turvallisuuden tunnetta.

Asukasymmärryksen pohjana on asukastiedon kerääminen. Turvallisuussuunnittelua tehdessä alueen asukkaista on saatavissa valmista tietoa useista lähteistä. Esimerkiksi alueen viranomaisten tilastot ja selvitykset, sosiaali- ja terveydenhuollon tai hyvinvointityön raportit ja hankkeet sekä valtiolliset ja kuntien omat tietovarannot sisältävät paljon valmista tietoa, jota voi hyödyntää asiakasymmärryksen lisäämisessä. Ennen verkosto- ja osallistamistyötä onkin tarpeen kerätä asiakastietoa kunnan asukkaista ja heidän tarpeistaan. Sidoryhmien kanssa kannattaa tehdä yhteistyötä asiassa aktiivisesti ja hyödyntää myös heidän tietovarantojaan.



Kuva 8. Asukastiedon kerääminen ja asukasymmärryksen lisääminen turvallisuussuunnittelun prosessissa (Alkuperäinen prosessikuvaus Sisäministeriö, 2019)

#### 5.4.2 Kyselytutkimus

Kyselytutkimus on tapa kerätä tietoa esimerkiksi ilmiöistä, toiminnasta, arvoista, mielipiteistä ja asenteista. Kyselytutkimuksessa vastaajalle esitetään kysymyksiä kyselylomakkeen avulla. Vastaaja täyttää yleensä itse sähköisen tai paperisen kyselylomakkeen. Kyselytutkimuksen voi myös toteuttaa puhelimitse tai kasvotusten, jolloin kyselyn tekijä täyttää lomakkeen vastaajan puolesta. (Vehkalahti 2019, 11).

Kysely on yksinkertainen ja kohtuullisen nopea tapa asiakastiedon keräämiseen. Kysely voi olla sähköinen, paperinen tai molempia. Sähköinen kysely on ehkä yleisimmin käytetty menetelmä asukastiedon keräämiseen paikallisessa turvallisuussuunnittelussa. Sähköisen internetissä toteutettavan asukaskyselyn avulla voidaan saada tietoa paikkakunnan asukkaiden turvallisuuteen liittyvistä ajatuksista, huolista ja tunteista.

Rikoksentorjuntaneuvosto on laatinut kunnille käyttöön paikallista turvallisuus-suunnittelua varten valmiin asukkaille kohdennetun kyselytutkimuksen. Sen voi toteuttaa sähköisenä internetissä esimerkiksi Webropol –työkalun avulla tai postitse asukkaille lähetettävillä kysymyslomakkeilla. Kyselytutkimuksessa selvitetään alueella asuvien näkemyksiä ja kokemuksia esimerkiksi rikoksista ja järjestyshäiriöistä, turvattomuudesta, rikosten uhriksi joutumisesta, varautumisesta, onnettomuuksista ja tapaturmista. (Rikoksentorjuntaneuvosto 2016).

Kyselytutkimuksen haasteena on se, että siihen ei yleensä saada vastauksia erityisen haavoittuvassa asemassa olevilta väestöryhmiltä. Jos kyselytutkimusta käytetään yksinään asukasymmärryksen lisääjänä, se voi vääristää ymmärrystä asukkaiden näkemyksistä ja tarpeista, koska siihen saadaan vain tietyn asukasryhmän näkemys.

### **5.4.3 Edustuksellisuus**

Toinen hyvin yleisesti käytetty menetelmä eri väestöryhmien osallistamiseen julkisen sektorin kehittämistyössä on edustuksellisuus. Laajoja väestöryhmiä on vaikeaa kutsua yksilöllisesti mukaan yhdessä tehtävään työhön. Tällöin tyypillisesti julkisella sektorilla kartoitetaan paikallisia tahoja, jotka voivat edustaa tiettyjä väestöryhmiä omalla alueellaan.

Edustuksellisia toimijoita eri väestöryhmien edustamisessa ovat esimerkiksi järjestöt, yhdistykset tai kokemusasiantuntijat. He toimivat usein oman väestöryhmänsä asiantuntijoina ja ”äänenä” erilaisissa keskusteluissa ja työryhmissä. Julkishallinnon mukana voi toimia myös vakiintuneita edustuksellisia ryhmiä, jotka tekevät jatkuvaa työtä oman väestöryhmänsä edustamisessa eri yhteyksissä. Tällaisia ovat esimerkiksi paikalliset vammais- tai eläkeläisneuvostot tai nuorisovaltuustot.

Paikallisessa turvallisuussuunnittelussa hyödynnettäviä edustuksellisia tahoja voivat olla esimerkiksi turvallisuuskentällä toimivat järjestöt ja asukas yhdistykset, jotka edustavat oman alueensa asukkaiden kokemuksia ja näkemyksiä. Haavoittuvimpien väestöryhmien kokemuksia voi tavoittaa myös kokemusasi-

antuntijoiden kautta, joita käytetään laajasti esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon työssä ja koulutuksessa.

#### **5.4.4 Itsedokumentointi ja luotaus**

Luotaus on itsedokumentointiin perustuva menetelmä. Sen tarkoituksena on saada tutkimuksen kohde näkemään ympärillään olevia arjen asioita ja tapah- tumia ja omia kokemuksiaan siten, että ne välittyvät tutkijalle (Miettinen 2016, 73). Paikallisessa turvallisuussuunnittelussa luotauksen avulla voidaan saada esimerkiksi alueen asukas dokumentoimaan ympärillään olevia arkisia asioita ja kokemuksia.

Luotauksessa palvelun käyttäjälle valmistellaan työpaketti, jota hän käyttää omien kokemuksiansa luotaukseen. Paketti voi olla sähköinen tai fyysinen, ja siinä voi olla esimerkiksi erilaisia tehtäviä, kysymyslomakkeita, valmiita vas- tauspohjia, päiväkirjamaisia osuuksia tai mahdollisuuksia kuvien ja videoiden tallennukseen. Luotaukseen annetaan usein aikamääre, esimerkiksi viikko tai muutama viikkoa, joiden aikana luotaus toivotaan toteutettavan. Tämän jäl- keen luotauksen tuloksena syntynyt materiaali palautetaan tutkijalle. (Turun Ammattikorkeakoulu 2018).

Luotaus ja itsedokumentointi soveltuvat asukasymmärryksen lisäämiseen koh- deryhmissä, jota on vaikea tavoittaa esimerkiksi sähköisten kyselyiden kautta. Luotausta ja itsedokumentointia voidaan käyttää sähköisen asiakaskyselyn ohella tavoittamaan asukasryhmiä, joita sähköinen kysely ei tavoita. Luotauk- seen osallistuvien henkilöiden tulee kuitenkin olla riittävän aktiivisia ja hyvä- vointisia työpaketin käyttämiseen. Kyselytutkimukseen verrattuna luotaus ja it- sedokumentointi ovat huomattavasti työläämpiä ja enemmän aikaa vieviä asiakastiedon keräämisen menetelmiä.

#### **5.4.5 Havainnointi**

Havainnoinnin avulla voidaan syventää ymmärrystä jonkin tilan, paikan tai pal- velun toiminnasta ja erityisesti sen käyttäjäkokemuksista. Turvallisuussuunnit- telussa havainnoinnin avulla voidaan syventää ymmärrystä esimerkiksi jonkin asuinalueen asukkaiden elämästä tai julkisen paikan käyttäjien kokemuksista.

Havainnointi voi olla tarkkailevaa tai osallistuvaa. Tarkkailevaa havainnointia kutsutaan myös varjostukseksi. Varjostus on menetelmä, joka auttaa ymmärtämään reaaliaikaisia vuorovaikutusprosesseja (Miettinen 2016, 73). Varjostuksessa asetutaan tarkkailemaan esimerkiksi jotain paikkaa tai tilaa, jossa ihmiset liikkuvat. Varjostuksella voidaan syventää esimerkiksi haastatteluilla etukäteen saatua tietoa ihmisten kokemuksista. Varjostus auttaa havaitsemaan ongelmia ja löytämään parannusehdotuksia.

Osallistuvaa havainnointia kutsutaan usein myös nimellä palvelusafari. Siinä havainnoitsija asettuu itse aktiiviseksi toimijaksi ja kokeilee tutkimuksen kohteena olevaa asiaa tai palvelua henkilökohtaisesti. Yksi osallistuvan havainnoinnin muoto on empatiakävely. Empatiakävely on empaattisen muotoilun menetelmä. Empatiakävely on havainnointia, joka tapahtuu asiakkaan omassa ympäristössä osana normaaleja arkipäivän rutiineja. Empatiakävelyssä voi käyttää apuna erilaisia työvälineitä. Esimerkiksi kaupungin keskustassa voi liikkua vaikkapa lastenvaunujen, rollaattorin tai näköesteen kanssa. Empatiakävely on hyvä toteuttaa ryhmässä, jolloin yksi ryhmän jäsen toimii kävelijänä ja muut havainnoivat hänen toimintaansa puuttumatta siihen. (Innokylä 2020).

”Päivä elämässä” on menetelmä, jossa havainnoitsija asettuu tutkimuskohteen asemaan ja viettää päivän hänen toimintaympäristössään. Päivän aikana lueteloidaan esimerkiksi eri toiminnot, kohtaamiset, vuorovaikutustilanteet, toimintaympäristöt ja niistä saadut kokemukset. Tämä menetelmä voi tuoda esiin odottamattomia teemoja, jotka liittyvät sellaisiin olosuhteisiin ja tilanteisiin joita muut menetelmät eivät ole tuoneet esille. Päivä elämässä –menetelmää voi toteuttaa esimerkiksi varjostamalla ja olemalla mukana vapaaehtoisena erilaisissa ryhmissä, ympäristöissä ja paikoissa. (Miettinen 2016, 74).

Havainnointia voidaan käyttää paikallisessa turvallisuussuunnittelussa hyödyksi erityisesti sellaisten kohderyhmien kohdalla, jotka eivät itse esimerkiksi vamman tai elämäntilanteensa vuoksi voi osallistua itse aktiivisesti prosessiin eikä heitä voida tavoittaa muita työkaluja – kuten kyselytutkimuksia tai luotausta - hyödyntämällä. Havainnointi vaatii tekijältään koulutusta, aikaa ja resurssia sekä mahdollisuuksia saatujen tietojen syvälliseen analysointiin. Havainnointi onkin asukastiedon keräämisen menetelmistä ehkä tekijän kannalta

työläin. Toisaalta se voi olla ainoa keino saada tietoa erityisen haavoittuvais-  
ten väestöryhmien tilanteesta, kokemuksista ja ajatuksista.

#### **5.4.6 Asukaspersoonat empatiatyökaluna**

Persoonat ovat kuvitteellisia kuvauksia palvelun asiakkaista. Niiden avulla voi-  
daan jaotella eri toimijoita ja ymmärtää heidän tarpeitaan paremmin. Persoo-  
nien avulla voidaan siirtää prosessin kehittämisessä huomiota yleisestä vä-  
estö- tai sidosryhmästä kohti syvemmin kohdennettuja tarpeita ja toiveita. (Ko-  
keileva Suomi Starttipaketti 2019).

Persoonat tai profiilit voidaan nähdä heimona, joka nousee esiin jostain vali-  
tusta tutkimusryhmästä. Näistä heimoista voidaan löytää yhteisiä toimintamal-  
leja, joiden perustalle voidaan alkaa rakentaa ratkaisuja ja palveluja. Persoo-  
niin voidaan tiivistää tiedon keräämisen kautta saatu näkemys esimerkiksi  
käyttäytymismalleista, toiminnan motiiveista, hallitsevista arvoista, peloista tai  
odotuksista. (Tuulaniemi 2016, 155).

Persoonat auttavat lisäämään ymmärrystä toisen osapuolen tarpeista ja odo-  
tuksista. Persoonat ovat empatiatyökalu. Menetelmän avulla voidaan saavut-  
taa parempi ymmärrys niistä ominaisuuksista ja tekijöistä, jotka tulee ottaa  
huomioon eri kohderyhmiä tarkasteltaessa. Persoonat voidaan kuvata profiili-  
korteissa, joita voidaan käyttää suunnittelun apuna vaikkapa osallistavia työ-  
pajoja järjestettäessä. (Innokylä 2019).

Persoonat rakennetaan tutkitun käyttäjätiedon perusteella. Persoonien perus-  
tana voivat käyttää eri lähteistä kerättyä perustietoa. Tätä perustietoa voidaan  
täydentää palvelumuotoilun eri menetelmin.

Paikallisessa turvallisuussuunnittelussa asiakaspersoonia voidaan kutsua  
asukaspersooniksi. Asukaspersooniin tarvittavaa pohjatietoa voidaan kerätä  
useilla menetelmillä. Jo olemassa olevien ja eri sidosryhmiltä löytyvien tietova-  
rantojen hyödyntämisen lisäksi voidaan käyttää esimerkiksi haastatteluja, ky-  
selytutkimuksia, edustuksellisuutta, luotausta ja itsedokumentointia tai havain-  
nointia. Näitä menetelmiä on kuvattu tarkemmin aiemmissa luvuissa.

Asukaspersoonia rakentaessa voi käsitellä esimerkiksi seuraavia kysymyksiä:

Perustaustatiedot (nimi, ikä, sukupuoli, koulutustausta, työhistoria) mikäli niillä katsotaan olevan merkitystä (ohjaa toimintaa tai ajattelua)

Millaisessa ympäristössä asuu? (esimerkiksi kaupunkikeskusta, taajama, haja-asutusalue)

Mihin viiteryhmiin kuuluu? (esimerkiksi perhe, opiskelija, eläkeläinen, matkailija)

Mitä kokee merkitykselliseksi? Mitä arvostaa? Mikä ilahduttaa?

Mitä toivoo tulevaisuudelta? Mistä haaveilee?

Mikä harmittaa tai huolettaa? Mikä pelottaa?

(PAMU Savonlinna, 2021)

Alla on kuvattu kaksi esimerkkipersoonaa, jotka on laadittu paikallisen turvallisuussuunnittelun näkökulmasta. Persoonat on luotu kuvaamaan erilaisia kunnan asukkaita.

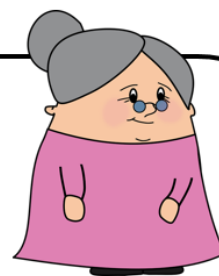
### Liisa, 78 vuotta

Liisa asuu miehensä Erkin, 82, kanssa taajama-alueen ulkopuolella omakotitalossa. Lapset asuvat kaukana ja heitä nähdään harvoin. Naapurien kanssa pidetään paljon yhteyttä ja tavataan lähes päivittäin.

Liisa arvostaa asumista luonnon ja marjametsien keskellä. Kylällä kaikki ihmiset tuntevat toisensa ja elämä on rauhallista. Lääkäriin ja kauppaan on matkaa, mikä aiheuttaa huonojalkaiselle pariskunnalle jonkin verran hankaluuksia erityisesti talvisaikaan.

Omakotitalon hoitaminen alkaa jo hiukan painaa, mutta vielä pärjätään. Puulämmityksestä on ollut hyötyä erityisesti syysmyrskyillä, jotka ajoittain katkaisevat kylältä sähköt.

Toiveissa Liisalla ja Erkillä on asua mahdollisimman pitkään kotona. Parasta olisi, jos lapset saisivat töitä ja haluaisivat muuttaa takaisin kotipaikkakunnalle perheineen.



## Jukka, 21 vuotta

Jukka viettää aktiivista opiskelijaelämää kaupungin keskustassa. Päivät kuluvat ammattikorkeakoulussa. Iltaisin Jukka käy pelaamassa sulkapalloa muutaman kerran viikossa. Talvisin hän lumilautailee paikallisessa hiihtokeskuksessa.

Jukka arvostaa vilkasta keskustaelämää ja sitä, että palvelut ja ravintolat ovat lähellä. Myös julkisen liikenteen käyttö on hänelle tärkeää.



Viikonloppuisin Jukka kavereineen nauttii keskustan hälinästä ja tuleehan sitä kieltämättä juhliutuakin aika paljon. Välillä Jukka tuntee olonsa turvattomaksi kulkiessaan yöllä levottoman keskustan läpi opiskelija-asuntoonsa. Polkupyöränsä Jukka tuo nykyään aina säilytykseen omalle parvekkeelleen, sillä häneltä on jo kaksi pyörää varastettu.

Jukka toivoo, että hän voisi ostaa omistusasunnon keskustasta valmistuttuaan koulusta.

Kuva 9. Esimerkki asukaspersoonista, joita voidaan luoda avuksi paikallisen turvallisuussuunnittelun kehittämiseen

## 5.5 Yhteiskehittäminen

### 5.5.1 Yhteiskehittäminen turvallisuussuunnittelun prosessissa

Valtioneuvosto ja Sisäministeriö korostavat eri toimijoiden välisen yhteistyön merkitystä paikallisessa ja alueellisessa turvallisuussuunnittelussa. Tarkempia käytännön ohjeistuksia yhteistoiminnan järjestämiseen tai yhteistoiminnassa käytettäviin menetelmiin ei kuitenkaan näissä suosituksissa anneta.

Yhteiskunnan turvallisuusstrategia 2017 on valtioneuvoston periaatepäätös, joka esittelee kokonaisturvallisuuden yhteistoimintamallin. Malli on kehys turvallisuuden yhdessä tekemiselle. Mallissa kootaan yhteen eri toimijoita jakamaan ja analysoimaan tietoa sekä tekemään suunnitelmia ja harjoittelemaan yhdessä. Yhteistoimintamallia suositellaan käytettäväksi kaikilla hallinnon tasoilla, myös paikallisesti. (Valtioneuvosto 2017, 7).

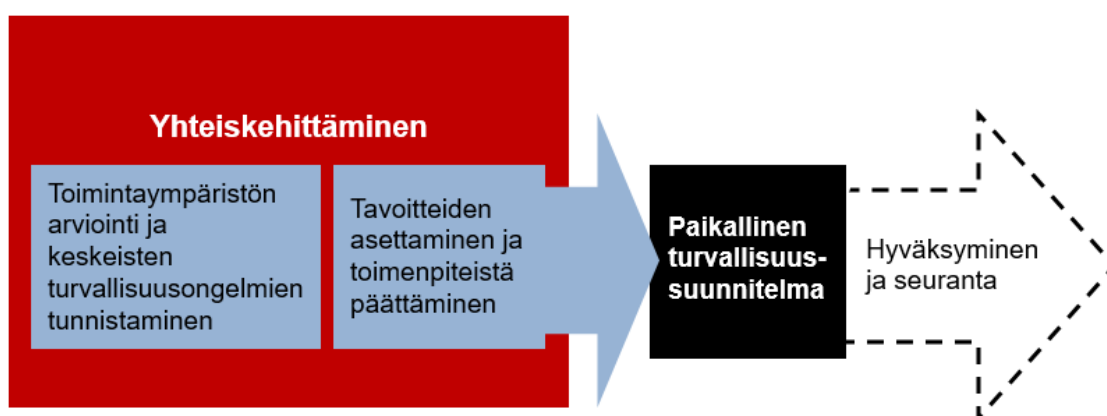
Yhteiskunnan turvallisuusstrategiassa kokonaisturvallisuuden yhteistoimintamallin vahvuutena nähdään erityisesti se, että malli kattaa kaikki yhteiskunnan tasot ja tahot. Mallin avulla voidaan muodostaa verkostoja, joissa voidaan

asettaa yhteisiä tavoitteita ja sitoutua joustavasti yhteistyöhön. (Valtioneuvosto 2017, 7).



Kuva 10. Piirros kokonaisturvallisuuden yhteistoimintamallista (Valtioneuvosto 2017, 13)

Sisäministeriön suositukset korostavat Yhteiskunnan turvallisuusstrategian ta-  
voin turvallisuussuunnittelun ihmis- ja väestölähtöisyyttä. Kun eri tahojen  
osaamista, resursseja, toimivaltuuksia ja muita vahvuuksia yhdistetään, syntyy  
parempi vaikuttavuus kuin vain yhden toimijan yrittäessä ratkaista paikallisia  
ongelmia. Verkostomainen yhteistoiminta lisää myös osallisuutta turvallisuus-  
työssä ja mahdollistaa hiljaisten signaalien tehokkaamman välittymisen. (Sisä-  
ministeriö 2019, 14).



Kuva 11. Yhteiskehittämisen hyödyntäminen turvallisuussuunnittelun prosessissa. (Alkuperäinen prosessikuvaus sisäministeriö, 2019)

Turvallisuussuunnittelun prosessissa yhteiskehittämistä voidaan hyödyntää  
erityisesti prosessin alkuvaiheisiin. Turvallisuussuunnittelun kannalta tärkeim-  
mät tarpeelliset sidosryhmät tuleekin olla tunnistettu ennen kuin varsinaisen

turvallisuussuunnittelun prosessin ensimmäinen vaihe, toimintaympäristön arviointi, voidaan käynnistää.

### **5.5.2 Osallisuustyöpajat yhteiskehittämisen menetelmänä**

Yhteiskehittämisessä voidaan käyttää useita eri menetelmiä, esimerkiksi työpajoja tai verkkoyhteisöjä (Koivisto ym. 2019, 40). Kehittämisen tai osallisuustyöpajat ovat yleensä muutamasta tunnista koko päivään kestäviä etukäteen suunniteltuja tapaamisia, joihin kutsutaan valittuja sidosryhmiä. Palvelumuotoilluissa työpajoissa keskeistä on konkreettisen materiaalin, kuten kuvien, seinäkuvausten, profiilien tai muiden materiaalien käyttäminen työpajakehittämisen apuna (Valtionvarainministeriö 2015).

Osallisuustyöpajat soveltuvat hyvin paikallisen turvallisuussuunnittelun yhteiskehittämiseen. Osallisuustyöpajojen avulla saadaan sidosryhmiä sitoutettua yhteiseen tekemiseen ja ongelmien ratkaisuun. Osallisuustyöpajoissa voidaan käyttää useita eri menetelmiä ja ne voidaan toteuttaa lähityöskentelynä tai verkossa.

Roolipelit ja tarinallistaminen ovat yksi osallisuustyöpajojen menetelmä. Pelaaminen auttaa löytämään erilaisia näkökulmia, jotka eivät tavallisessa keskustelussa nouse yhtä helposti esille. Visuaalinen aineisto auttaa eläytymisessä (Miettinen 2016, 86).

Paikallisen turvallisuussuunnittelun tarinallistamis- ja roolipelityöpajassa voidaan käyttää apuna esimerkiksi asukasprofiileja. Asukasprofiilien avulla asiantuntijat voivat työpajassa asettua asukkaiden asemaan ja luoda heille tarinoita, jotka auttavat ymmärtämään syvällisemmin turvallisuuteen liittyviä tarpeita, haasteita ja toiveita.

Samankaltaisuuskaavio on työpajamenetelmä, joka auttaa suunnittelussa ja sen tuomien ideoiden tulkitsemisessa sekä ryhmittelyssä. Kaavion avulla voidaan tunnistaa laajoja ilmiöitä. Kaavio tehdään kirjoittamalla ennalta määritetystä teemasta nousevat ajatukset tai muistiinpanot post-it-lapuille. Näitä lapuja kiinnitetään seinälle ripustettuun paperiin yksi kerrallaan. Ennalta määri-

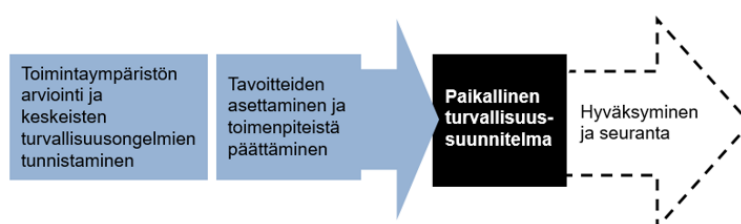
tettyjä kategorioita ei ole, vaan kategoriat pyritään muodostamaan lappuja ryhmittelemällä. Aina uuden lapun tullessa pyritään löytämään muut laput, jotka kuuluvat samaan ryhmään tai ilmiöön. Jos ryhmään kerääntyy enemmän kuin neljä lappua, se voidaan hajottaa useammaksi eri ryhmäksi. Sitä mukaa kun ryhmiä valmistuu, niille luodaan otsikot (Miettinen 2016, 75).

## 6 MALLIN RAKENTAMINEN JA PILOTOINTI KOUVOLASSA SYKSYLLÄ 2021

### 6.1 Mallin rakentaminen ja pilotoinnin alkuvaihe

Tässä raportissa aiemmin kuvatun kerätyn tiedon perusteella luotiin kesän 2021 aikana ensin prosessikuvaus, jossa palvelumuotoilu on liitetty olemassa olevaan turvallisuussuunnittelun prosessiin. Sen jälkeen tehtiin alustava osallisuuspolku palvelumuotoilun hyödyntämisestä turvallisuussuunnittelun prosessissa.

#### Paikallisen turvallisuussuunnittelun prosessi (Sisäministeriö 2019)



#### Palvelumuotoilu paikallisen turvallisuussuunnittelun prosessissa (Tauriainen 2022)

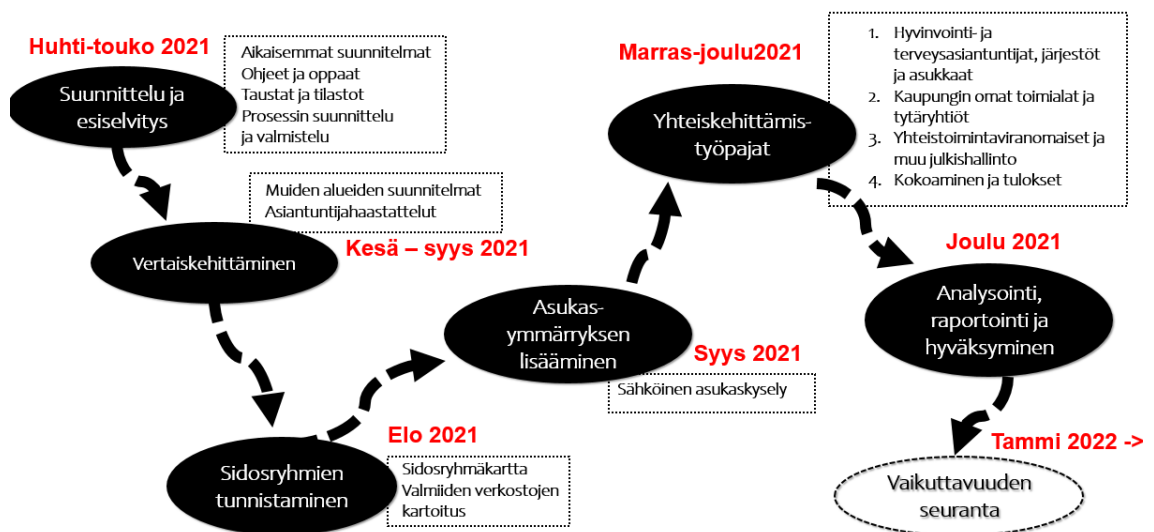


Kuva 12. Kuvaus palvelumuotoilun liittämistä turvallisuussuunnittelun prosessiin (Alkuperäinen prosessikuvaus sisäministeriö, 2019)

Näin syntynyt kokonaismalli palvelumuotoilun hyödyntämisestä paikallisessa turvallisuussuunnittelussa testattiin keskisuuren kaupungin turvallisuussuunnitelman päivitystyössä Kouvolassa syksyllä 2021. Kouvolassa tehdyssä pilotoinnissa kokeiltiin myös muutamien valittujen palvelumuotoilun työkalujen

käyttöä turvallisuussuunnittelun prosessissa ja erityisesti sen yhteiskehittämisen osuuksissa.

Alla on kuvattu polku, jolla yllä kuvattu malli pilotoitiin Kouvolassa vuonna 2021. Luvussa 9 raportoidaan lisää pilotointiin liittyvästä mallin pilotoinnista ja palvelumuotoilun työkalujen testauksesta saaduista havainnoista. Tässä tutkimuksessa ei kuvata prosessissa syntyneitä turvallisuuteen liittyviä tuloksia. Niiden julkaisusta vastaa Kouvolan kaupunki.



Kuva 13. Palvelumuotoiltu turvallisuussuunnittelun prosessi Kouvolassa vuonna 2021

Kokonaisuudessaan pilottiprosessi kesti Kouvolassa yhteensä noin yhdeksän kuukautta ja se sisälsi kuusi eri vaihetta. Prosessin omistajana toimi Kouvolan kaupunki, joka myös koordinoi prosessin läpiviennin.

Prosessia suunnitellessa jouduttiin ottamaan huomioon käytännön asettamat rajoitukset prosessin läpiviennille. Prosessiin käytettävä aika ja henkilöstöresurssi olivat rajallisia ja yhteensä prosessiin käytettävissä oli noin puolen vuoden aika. Prosessi toteutettiin virkatyönä eikä siihen palkattu ulkopuolista osaamista. Koronaviruspandemia vaikutti prosessiin siten, että alkuperäisesti syyskuulle 2021 suunnitellut osallistamistyöpajat jouduttiin siirtämään marras-kuulle 2021, jolloin ne päästiin toteuttamaan lähityöskentelynä.

Prosessin suunnittelu- ja esiselvitysvaiheessa kartoitettiin ja käytiin läpi aiheesta tehdyt aikaisemmat suunnitelmat, ohjeet, oppaat, taustat ja tilastot. Li-

säksi suunniteltiin paikallisen turvallisuussuunnittelun prosessi palvelumuotoilua hyödyntäen.

Vertaiskehittämisen osuudessa kartoitettiin muilla alueilla tehtyjä vastaavia suunnitelmia. Osuudessa otettiin yhteyttä kolmeen kaupunkiin, joissa on tehty paikallisen turvallisuustyön kehittämistä viimeisen kahden vuoden aikana ja haastateltiin työhön osallistuneiden asiantuntijoiden kokemuksia. Lisäksi asiasta keskusteltiin kuntaliiton asiantuntijan kanssa. Vertaiskehittäminen toteutettiin teemahaastatteluilla ja vapailla keskusteluilla etäyhteyden kautta.

Asukasymmärryksen lisäämisen osuudessa tehtiin sähköinen turvallisuuskyselely asukkaille. Kyselyssä käytettiin apuna Rikksentorjuntaneuvoston kunnille tekemää kysymyssarjaa (Rikksentorjuntaneuvosto, 2016). Kysely toteutettiin Webropol-järjestelmällä ja siitä kerrottiin asukkaille kaupungin verkkokanavissa ja paikallismediassa. Kyselyyn vastasi 647 asukasta. Asukaskyselyn perusteella laadittiin asukasprofiileja, joita hyödynnettiin asukasymmärryksen lisääjinä marraskuussa 2021 järjestetyissä yhteiskehittämistyöpajoissa.

Sidosryhmien tunnistaminen tehtiin käyttämällä apuna sidosryhmäkarttaa. Sidosryhmien kartoituksessa selvitettiin eri tahoja, joita olisi tarpeellista osallistaa Kouvolan paikalliseen turvallisuussuunnitteluun.

Kouvolassa paikallisen turvallisuussuunnittelun sidosryhmistä voitiin sidosryhmäkartan avulla muodostaa kolme pääryhmää:

1. Hyvinvointiin ja terveyteen liittyvät asiantuntijatahot, alueella toimivat järjestöt ja kaupungin asukkaat sekä heitä edustavat tahot
2. Kaupunkikonsernin omat toimialat, palvelut ja tytäryhtiöt
3. Yhteistoimintaviranomaiset (kuten pelastuslaitos ja poliisi) sekä muu alueella toimiva julkishallinto

## 6.2 Yhteiskehittäminen pilotointivaiheessa

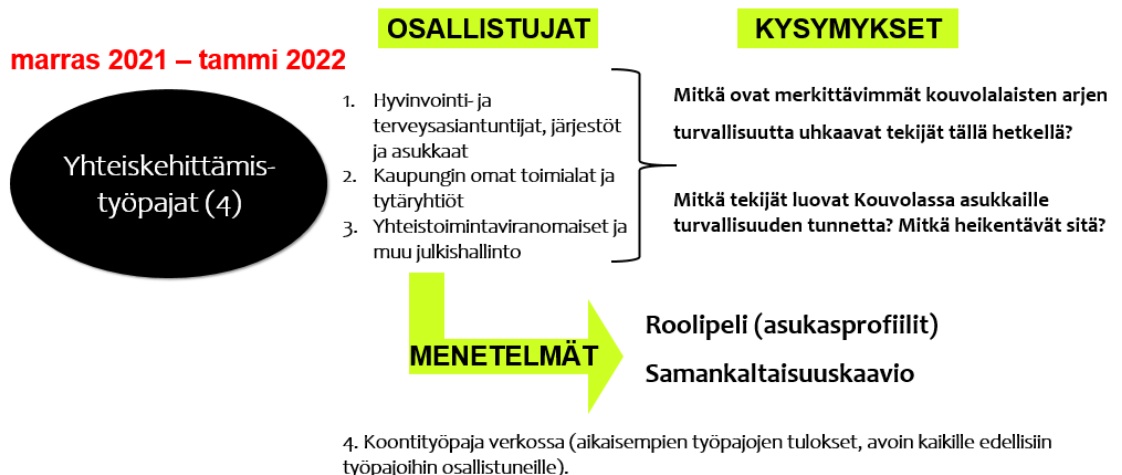
Edellä mainituille sidosryhmille järjestettiin osallistavat yhteiskehittämistyöpajat marraskuun 2021 aikana Kouvolan kaupungintalolla. Työpajoissa etsittiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

Mitkä ovat merkittävimmät kouvolaisten arjen turvallisuutta uhkaavat tekijät tällä hetkellä?

Mitkä tekijät luovat Kouvossa asukkaille turvallisuuden tunnetta? Mitkä heikentävät sitä?

Työpajat toteutettiin neljässä kokonaisuudessa. Työpajaan osallistui edustajia yhteensä seitsemästätoista eri Kymenlaaksossa toimivasta organisaatiosta. Kouvolan kaupunkikonsernista osallistui työpajoihin edustajia yhteensä kymmenestä eri palvelusta ja neljästä tytäryhtiöstä.

Työpajaan osallistujat jaettiin työpajan aikana pienempiin työskentelyryhmiin. Yhteen työpajaan osallistui keskimäärin kaksikymmentä henkilöä ja yhden työryhmän koko oli keskimäärin neljä henkilöä.



Kuva 14. Neljän yhteiskehittämistyöpajan järjestäminen Kouvossa marras-joulukuussa 2021

Yhteiskehittämistyöpajoissa käytettiin palvelumuotoilun työkaluja. Työskentelymenetelmät valikoituivat tiedossa olevan kohderyhmän ja käytettävissä olevan aikataulun sekä fyysisten tilojen perusteella. Koronapandemian vuoksi työryhmiä jouduttiin supistamaan aluksi suunniteltua pienemmiksi, jotta tiloihin

saatiin tarvittavaa väljyyttä.

Hän asuu Kouvolassa taajaman ulkopuolella omakotitai rivitalossa.

Hänen perheessään on todennäköisesti auto, tai hän on Kymsoten kotiin vietävien palveluiden asiakas.

Hän käyttää niitä lähipalveluita joita on tarjolla. Monet tarvitsemansa palvelut hän löytää läheisestä taajamasta tai kauempaa.


Hän arvostaa asumisessa väljyyttä ja nauttii luonnon läheisyydestä.

Naapurinsa hän tuntee pääosin hyvin, jo vuosien takaa.

**TYÖRYHMÄ 1**

**KOUVOLA**

- Millaista hänen elämänsä on?
- Mitä hän arvostaa? Mitä hän toivoo?
- **Mistä hän kokee turvallisuuden tunnetta? Mikä turvallisuuden tunnetta heikentää?**
- **Mikä häntä uhkaa? Mikä hänen turvallisuuttaan vaarantaa?**
- Mistä hän saa apua?



Aiheeseen perehtymisessä ja asukasymmärryksen saavuttamisessa käytettiin työkaluina roolipeliä ja asukaskyselyn avulla muodostettuja asukasprofiileja. Kohderyhmän oletettiin olevan pääosin oman alansa syviä asiantuntijoita. Asukasnäkökulman hahmottamisen oletettiin olevan heille jopa hiukan vaikeaa. Tästä syystä asukasprofiilit otettiin avuksi näkökulmaan orientoitumiseen. Asukasprofiilit tehtiin kohtuullisen väljiksi, jotta ne eivät ohjanneet liikaa keskustelua. Profiilien toivottiin myös täydentyvän ja tarkentuvan keskustelun aikana.

Kuva 15. Esimerkki työryhmille jaetusta alustavasta asukasprofiilista, jota työryhmä lähti tarkentamaan työpajan aikana

Asukasprofiileina olivat

Taajaman ulkopuolella asuva kaupunkilainen

Taajamassa asuva kaupunkilainen

Ikäihminen

Lapsi

Nuori

Yrittäjä

Matkailija

Kouvolan kaupungin työntekijä

Erityisen haavoittuvassa asemassa oleva henkilö

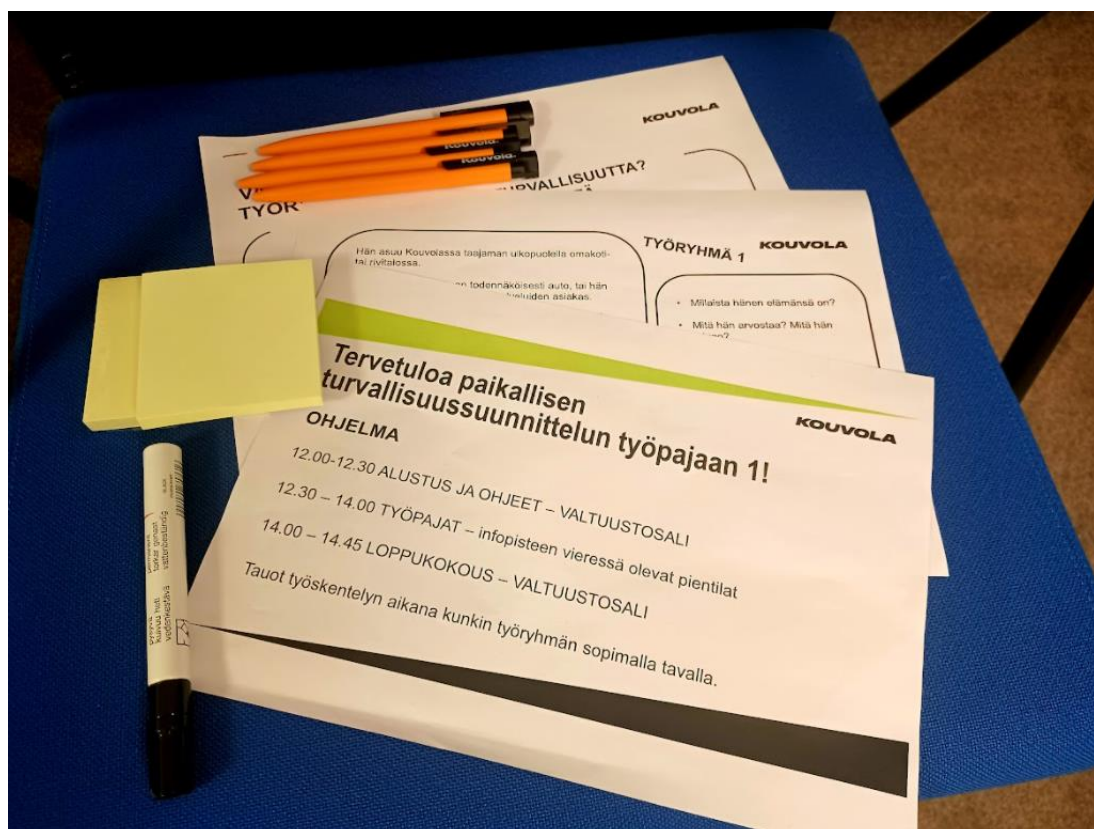
Asukasprofiilien yhteydessä osallistujille jaettiin myös pääkysymykset, joihin työpajoissa etsittiin vastauksia.

Varsinaisena työskentelymenetelmänä työpajoissa käytettiin samankaltaisuuskaaviota. Samankaltaisuuskaavio valikoitui työskentelymenetelmäksi, sillä sen katsottiin olevan hyvä tapa muodostaa ajatuksista isompia kokonaisuuksia ja ilmiöitä. Tämän todettiin sopivan hyvin käsiteltäviin asioihin ja tavoitteisiin.

Osallistujat keräsivät vastauksia kysymyksiin post it –lapuille työryhmälle varatun työskentelytilan seinälle ja muodostivat lappujen avulla yksittäisistä havainnoista isompia kokonaisuuksia ja ilmiöitä. Nämä ilmiöt kirjattiin ylös kirjallisiin vastauspaketteihin.



Kuva 16. Työpaja 2 käynnissä Kouvolan kaupungintalolla 16.11.2021 (kuva: Johanna Tauriainen)



Kuva 17. Työryhmille työpajoissa jaettu ohje- ja vastauspaketti sekä työskentelyvälineet (kuva: Johanna Tauriainen)

Jokaisen työpajan päätteeksi pidettiin lyhyt loppukooste, jossa käsiteltiin kunkin ryhmän vastauspaketin keskeisimmät havainnot. Työpajojen 1-3 tulokset käsiteltiin yhteisesti laajemmin erillisessä 4. työpajassa, joka järjestettiin tammikuussa 2022. Neljäs työpaja toteutettiin sähköisesti Teams-ympäristössä ja siihen lähetettiin kutsu kaikille aiempiin työpajoihin osallistuneille.

### 6.3 Pilotoinnista saatu palaute

Työpajojen 1-3 päätteeksi osallistujille jaettiin lyhyt palautelomake, jossa kysyttiin osallistujien kokemuksia työpajoista. Työpajoihin osallistuneista 98% arvioi työpajojen osallistamisen menetelmät työskentelyn kannalta hyödyllisiksi.

Vapaassa sanallisessa palautteessa arvostettiin erityisesti työpajojen huolellista valmistelua ja selkeää kaikille yhteistä ohjeistusta ennen työryhmätiloihin siirtymistä. Positiivista palautetta saatiin myös visuaalisuudesta ja toiminnallisuudesta.

Työpajoihin osallistujat olisivat toivoneet mukaan yhteiskehittämiseen vielä laajempaa osallistujapohjaa, esimerkiksi paikallisten yritysten edustajia.

**PALAUTELOMAKE**  
**TURVALLISUUSUUNNITTELUN TYÖPAJA**  
**(laita rasti sinulle sopivaan kohtaan janalla)**

Työpajassa työskentely tuntui mielekkäältä

Ei ..... Kyllä

Työpajassa käytetyt menetelmät lisäsivät työskentelyn tehokkuutta

Ei ..... Kyllä

Ryhmäni saavutti työpajassa annetut tavoitteet

Ei ..... Kyllä

Voit kirjoittaa tähän lisää palautetta jos tahdot:

**KIITOS!**

Kuva 18. Työpajoihin osallistuneille jaettu palautelomake työpajan päätteeksi, 98% osallistujien kokemuksista osui punaisella merkitylle alueelle

## 7 TUTKIMUSTULOKSET

### 7.1 Esitutkimus ja nykytilan selvitys

Tutkimuksen esitutkimusvaiheessa käytettiin menetelminä aineistotutkimusta ja teemahaastatteluja.

Aineistotutkimuksella selvitettiin paikallisen turvallisuussuunnittelun nykytilaa lainsäädännön ja ohjauksen suhteen. Lisäksi selvitettiin myös pintapuolisesti, millaista palvelumuotoilun hyödyntäminen on tällä hetkellä Suomessa julkisella sektorilla ja erityisesti turvallisuussuunnittelussa sekä millaisia haasteita palvelumuotoilun käytössä julkisissa palveluissa voidaan kohdata.

Aineistotutkimuksen perusteella todettiin, että voimassa oleva lainsäädäntö ei velvoita kuntia tai muita toimijoita paikallisen turvallisuussuunnittelun toteuttamiseen. Sen sijaan valtioneuvoston asettamat periaatepäätökset ja strategiat sekä sisäministeriön ja Kuntaliiton ohjaus kannustavat vahvasti paikalliseen turvallisuustyöhön, jonka luontevimpana koordinoijana nähdään kunta. Tätä

koordinointitehtävää voidaan harkita siirrettäväksi jatkossa uusille hyvinvointialueille. Ohjauksessa korostetaan voimakkaasti osallistamista, yhdessä tekemistä, verkostotyötä ja yhteistyötä eri toimijoiden kesken. Tarkkoja ohjeita tai neuvoja näiden toteuttamiseen ei kuitenkaan anneta.

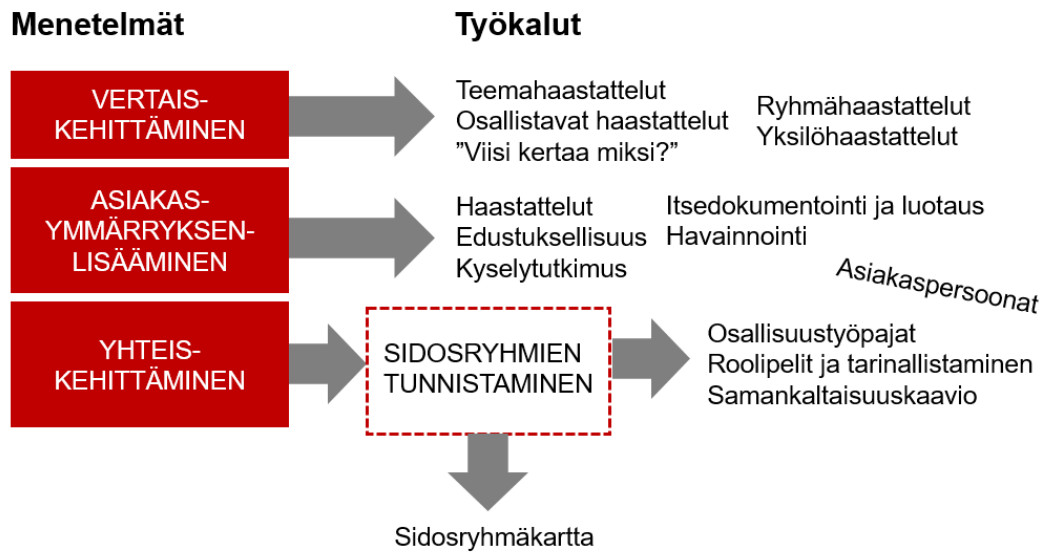
Palvelumuotoilusta on käytettävissä vielä erittäin vähän suomenkielistä julkishallinnolle suunnattua materiaalia. Yleisesti käytettävissä olevista materiaaleista on nähtävissä, että palvelumuotoilun katsotaan sopivan hyvin julkishallinnon kehittämismenetelmäksi. Haasteena palvelumuotoilun käytölle kehittämisessä voivat kuitenkin olla palvelujen lakisääteiset rungot, erittäin laaja asiakassegmentti, eri toimijoiden osallistaminen, käytettävissä olevat resurssit (aika, raha, henkilöstöresurssit) ja organisaatiossa oleva palvelumuotoilun osaaminen tai sen puute.

Yleisesti palvelumuotoilun käyttö julkisella sektorilla ja erityisesti turvallisuustyössä näyttää vielä olevan vähäistä. Edelläkävijänä strategisen turvallisuustyön palvelumuotoilussa näyttäisi olevan täällä hetkellä Sisäministeriö, joka on hyödyntänyt palvelumuotoilua ainakin haavoittuvien väestöryhmien tavoittamisessa.

## **7.2 Turvallisuussuunnitteluun sopivien menetelmien ja työkalujen löytäminen**

Turvallisuussuunnitteluun sopivien menetelmien ja työkalujen etsiminen oli kohtuullisen helppoa. Erilaisia menetelmiä ja työkaluja on tarjolla paljon. Vaikka moni palvelumuotoilun kirja ja verkkoaineisto käsittelevät muotoilua erityisesti liiketaloudellisesta näkökulmasta, ovat niiden tarjoamat menetelmät ja välineet todennäköisesti pääosin hyvin soveltuvia myös julkisen sektorin kehittämiseen.

Tässä tutkimuksessa valittiin turvallisuussuunnittelussa käytettäväksi palvelumuotoilun menetelmiksi palvelumuotoilun kolme hyvin tyypillistä perusmenetelmää, eli vertaiskehittäminen, yhteiskehittäminen ja asiakasymmärryksen lisääminen. Nämä perusmenetelmät ovat helposti ymmärrettäviä myös organisaatioissa, joissa ei ole aikaisempaa palvelumuotoilun osaamista tai kokemusta ja niitä voidaan hyödyntää hyvin erilaisia työkaluja käyttäen.



Kuva 19. Tässä tutkimuksessa löydetty turvallisuussuunnitteluun sopivat palvelumuotoilun menetelmät ja työkalut

Työkalujen valinnassa tulee ottaa huomioon kehitettävän palvelun ja sen kohderyhmän vaatimukset sekä prosessiin varattu aika, raha, henkilöstöresurssi ja osaaminen. Tähän tutkimukseen valituissa työkaluissa otettiin lisäksi huomioon sekä verkkokäytettävyys että totutettavuus myös lähityöskentelynä. Lisäksi pohdittiin sopivaa työkalua sidosryhmien tunnistamiseen, sillä se on perusta yhteiskehittämiselle ja auttaa myös esimerkiksi asiakastiedon keräämisessä.

Turvallisuussuunnittelussa asiakas- eli asukas pohja on hyvin laaja, ja eri väestöryhmien äänen kuuleminen on hyvin haastavaa. Erityisesti heikoimmassa asemassa olevien oma ääni jää prosessissa helposti kuulumatta. Työkalujen valinnassa pyrittiin kiinnittämään erityistä huomiota laajan asukasymmärryksen lisäämisessä käytettäviin työkaluihin, joihin löydettiin useampi versio riippuen siitä, miten paljon resurssia on prosessiin käytettävissä.

Menetelmät ja työkalut on tarkemmin esitelty tämän tutkimuksen liitteessä yksi, jossa ne on koottu helposti hyödynnettäväksi palvelumuotoilun työkalupakiksi kuntien käyttöön. Palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja on tarjolla paljon, ja tähän tutkimukseen valikoitui niistä vain muutama edellä mainituilla perusteilla. Sopivia työkaluja on todennäköisesti löydettävissä vielä huomatta-

vasti lisääkin. Asiaan innostuvan kannattaakin perehtyä laajasti sekä kirjallisuudessa että verkossa olevaan palvelumuotoilun tarjontaan.

### **7.3 Mallin rakentaminen ja pilotointi**

Yleisesti voidaan todeta, että Kouvolassa syksyllä 2021 pilotoitu turvallisuus-suunnittelun palvelumuotoilu prosessi onnistui hyvin. Prosessiin osallistuneet tahot suhtautuivat työmenetelmiin positiivisesti ja prosessista saatu palaute oli yleisesti hyvää. Prosessista saatiin tuloksena toivottu tuotos kohtuullisessa aikataulussa. Tuloksena syntyi riittävä tietopohja ja ymmärrys paikallisen turvallisuussuunnitelman päivitykseen.

Prosessissa havaittiin, että suunnittelu- ja esiselvitysvaiheeseen kannattaa varata riittävästi aikaa. Prosessin huolellinen suunnittelu ja aikautus helpottaa sen toteutusta myöhemmissä vaiheissa. Huolellinen suunnittelu antaa tilaa myös odottamattomille muutoksille, joita tässä tapauksessa aiheutti koronapandemia ja sen kokoontumisrajoitukset.

Vertaiskehittämisen todettiin olevan hyvä menetelmä käytettäväksi erityisesti prosessin alkuvaiheessa. Vertaiskehittämisessä on erityisen hedelmällistä keskustella sellaisten henkilöiden kanssa, jotka ovat hiukan aiemmin koordinoineet vastaavaa prosessia omassa organisaatiossaan. Tuoreiden kokemusten saaminen toisilta alueilta auttaa hahmottamaan oman prosessin kulkua ja ratkaisemaan mahdollisia haasteita, joita aiemmissä prosesseissa on ilmennyt.

Sidosryhmien kartoittamisessa ja osallistamisessa voitiin Kouvolassa käyttää hyvin pitkälti valmiita verkostoja. Alueella on olemassa useita turvallisuuteen, hyvinvointiin ja terveyteen liittyviä työryhmiä, joiden kautta oli helppo löytää ja kutsua mukaan prosessiin sekä viranomaisia ja julkishallintoa että järjestöjen edustajia. Kokonaan uusia työryhmiä ei tarvinnut prosessissa perustaa.

Asukasymmärryksen lisäämisessä käytettiin sähköistä asukaskyselyä. Asukaskyselyyn saatiin hyvä määrä vastauksia (647 vastaajaa), mutta kysely kohdistui todennäköisesti vain osaan asukkaista. Kyselyyn vastaajista 90% asui

taajamassa ja heistä 70% oli keski-ikäisiä naisia. Kyselyn vastauksia tulkitessa tuli selvästi näkyviin, että sähköisiin kyselyihin vastaa vain tietty väestönosa. Esimerkiksi yhteiskunnan heikko-osaisia, suomen kieltä taitamattomia tai ikäihmisiä ei sähköinen kysely todennäköisesti tavoittanut.

Sähköinen kysely on helppo ja nopea tapa asukastiedon keräämiseen. Kouvolassa prosessiin varattu aika ja resurssit eivät mahdollistaneet muita asukastiedon keräämisen menetelmiä. Sähköisen kyselyn tulosten tulkinnassa kuitenkin otettiin huomioon, että kyselyn tulokset eivät kerro koko väestön kokemuksista.

Asukaskyselyn ja esiselvityksen perusteella pystyttiin kuitenkin rakentamaan yhteiskehittämistyöpajoihin yhteensä yhdeksän erilaista alustavaa asukasprofiilia, jotka täydentyivät työpajojen aikana. Asukasymmärrystä pyrittiin lisäksi vahvistamaan edustuksellisuudella siten, että yhteiskehittämistyöpajoihin kutsuttiin mukaan laajasti asukas- ja paikallisyhdistysten sekä järjestöjen edustajia.

Yhteiskehittämistyöpajat sujuivat hyvin. Työpajoihin varattu aika ja työskentelytilat Kouvolan kaupungintalolla olivat sopivat ja palvelivat hyvin tarkoitustaan. Niistä saatu palaute oli yleisesti positiivista.

## **8 POHDINTA**

### **8.1 Palvelumuotoilu turvallisuussuunnittelun prosessissa**

Tutkimuksen lähtökohtana oli ajatus siitä, että paikallisessa turvallisuussuunnittelussa nähdään yleisesti erittäin tärkeänä eri tahojen – kuten viranomaisien, julkishallinnon, järjestöjen ja alueen asukkaiden – osallistaminen prosessiin aktiivisina toimijoina. Tätä ajatusta tukevat sekä valtiollinen ohjaus että myös tutkimukseen haastateltujen virkamiesten näkemykset. Vaikka osallistaminen nähdään tärkeäksi, tuntuu siihen kuitenkin liittyvän monia käytännön haasteita. Turvallisuussuunnittelun ohjaus tai oppaat eivät anna käytännön malleja osallistamisen toteutukseen. Prosessiin varattu aika, henkilöstöresurssit ja budjetti ovat usein kapeat. Myöskään osallistamiseen liittyvää osaamista tai kokemusta ei välttämättä oman organisaation sisältä löydy.

Palvelumuotoilun olemassa olevat oppaat ja menetelmät ovat pääosin suunnattu erityisesti liiketoiminnallista näkökulmaa ajatellen, mutta niistä on löydettävissä paljon menetelmiä ja työkaluja, jotka sopivat myös julkiselle sektorille. Turvallisuustyöhön osallistamiseen sopivat erittäin hyvin palvelumuotoilun perusmenetelmät (vertaiskehittäminen, asiakasymmärryksen lisääminen ja yhteiskehittäminen) joita voi käytännössä toteuttaa useilla erilaisilla työkaluilla prosessin resursseista ja käytettävissä olevasta osaamisesta riippuen. Moni palvelumuotoilun työkaluista on kenen tahansa käytettävissä pienellä perehtymisellä – palvelumuotoilun ammattiosaamista ei välttämättä vaadita.

Turvallisuussuunnittelun näkökulmasta palvelumuotoilun avulla voidaan osallistaa mielekkäällä ja suunnitellulla tavalla sidosryhmiä yhteiseen kehittämiseen. Lisäksi voidaan saada kuuluville niiden väestöryhmien ääntä, joka muuten jää helposti prosessissa heikoksi. Näin voidaan syventää ymmärrystä alueen asukkaiden elämästä, tarpeista ja tunteista turvallisuuteen liittyen. Haavoittuvaisten ryhmien tavoittaminen edellyttää kuitenkin organisaatioissa sekä resursointia että osaamista.

Tämän tutkimuksen lopputuloksena syntyi paikallisen turvallisuustyön koordinoijille – erityisesti kunnille – tarkoitettu työkalupakki, jonka avulla voi tutustua palvelumuotoilun hyödyntämiseen turvallisuussuunnittelun prosessissa. Työkalupakin avulla voidaan luoda hyvä perusta aidosti vaikuttavaan paikalliseen turvallisuustyöhön. Kun eri toimijat osallistetaan prosessiin aktiivisesti alusta alkaen, on tavoitteiden saavuttaminen ja yhteistyö myös jatkossa tehokkaampaa. Työkalupakki on "rautalankaversio" ja tarkoitettu erityisesti sellaisten henkilöiden käyttöön, joilla ei ole aikaisempaa kokemusta palvelumuotoilusta. Myös palvelumuotoilun ammattilaiset kuitenkin toivottavasti löytävät siitä uutta näkökulmaa erityisesti julkisen sektorin kehittämiseen soveltuvien työkalujen käytöstä.

Turvallisuussuunnitteluun on hyödynnettävissä palvelumuotoilua huomattavasti laajemmin kuin mitä tässä tutkimuksessa tai sen lopputuloksena syntyneessä työkalupakissa on kuvattu. Tähän tutkimukseen valikoitui vain muutama esimerkki siitä, millaisia menetelmiä ja työkaluja on käytettävissä. Turvallisuussuunnittelua koordinoivien henkilöiden kannattaakin perehtyä aihe-

seen tätä tutkimusta laajemmin, sillä myös muusta materiaalista voi löytyä erittäin hyviä keinoja, menetelmiä ja työkaluja juuri omaan tarpeeseen sopivina vaihtoehtoina.

## **8.2 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi**

Tämän tutkimuksen tarkoituksena ei ollut luoda yleispätevää tietoa siitä, miten turvallisuussuunnittelua tulisi tehdä kunnissa tai muissa paikallisorganisaatioissa. Tavoitteena oli kartoittaa näkemystä turvallisuussuunnittelun nykytilasta ja pohtia erilaisia vaihtoehtoja sen kehittämiseen palvelumuotoilun avulla. Siitä näkökulmasta tarkastellen tutkimusta voi pitää luotettavana.

Erityisesti turvallisuussuunnittelun ja palvelumuotoilun nykytilaa tarkastellessa tulee kuitenkin huomioida, että näkemykset nykytilasta perustuvat lähinnä internetin kautta tehtyihin havaintoihin palvelumuotoilun käytöstä sekä kolmen virkamiehen haastatteluihin. Nykytilan arvioinnissa piiloon onkin voinut jäädä montakin hyvää esimerkkiä turvallisuussuunnittelun uusista tuulista, joita ei ole tutkijan korviin asti kantautunut.

Myös tutkimuksen lopputuloksena syntyneen mallin osalta tulee huomioida, että siitä on saatu kokemuksia vain yhdestä keskisuuresta kaupungista, jossa mallin käyttö pilotoitiin. Lisäksi pilotoinnin yhteydessä voitiin testata vain muutama niistä työkaluista, joita mallissa on esitelty. Suomen noin kolmesataa kuntaa ovat keskenään erittäin erikokoisia ja erilaisia, joten malli ei varmaankaan sellaisenaan sovellu suoraan kaiken kokoisissa kunnissa käytettäväksi. Se tarjoaa kuitenkin perustan, jota voi soveltaa oman organisaation tarpeisiin vapaasti.

## **8.3 Julkishallinto ja palvelumuotoilu - ajatuksia jatkokehittämisestä**

Monimutkaiset ongelmat vaativat monipuolista työskentelyä. Harva julkisen sektorin haasteista on sellainen, että se voitaisiin ratkoa ilman yhteistyötä ja yhteistä kehittämistä eri tahojen kesken. Tehokas yhdessä kehittäminen vaatii kuitenkin toimivia malleja, toimintatapoja, käytännön menetelmiä ja työkaluja. Palvelumuotoilu tarjoaa näitä myös julkiselle sektorille.

Julkishallinnon näkökulma palveluiden kehittämiseen eroaa jonkin verran yrityskentästä. Suurin osa tällä hetkellä käytettävissä olevasta palvelumuotoilun materiaalista on kuitenkin kirjoitettu selvästi liiketoiminnallisen kehittämisen näkökulmasta. Se ei sulje pois näiden materiaalien käyttöä myös julkisella sektorilla, mutta tarve erityisesti julkisten palveluiden kehittämiseen tarkoitettuun tietoon, tutkimuksiin ja kehittämismalleihin on ilmeinen. Mahdollisena jatkotutkimusaiheena nousikin tässä tutkimuksessa esille lisätarve erityisesti julkishallinnolle suunnattuun palvelumuotoilun materiaaliin. Palvelumuotoilu on vielä kohtuullisen vierasta julkisella sektorilla, ja sen käytettävyyttä edistäisi huomattavasti julkiselle sektorille tehty oma nykyistä laajempi aineisto – mielellä tietenkin vielä suomenkielisenä.

Myös palvelumuotoilun osaamisen lisääminen julkisen sektorin organisaatioissa palvelisi todennäköisesti palveluiden kehittämistä merkittävästi. Tällä hetkellä julkisen sektorin organisaatioissa palvelumuotoilun osaaminen on vielä harvinaista. Organisaatioiden kannattaisikin harkita palvelumuotoilun osaamisen lisäämistä omassa joko täydennyskoulutusten tai muotoilijoiden palkkaamisen kautta. Palvelumuotoilua voi tuki ostaa yksityisiltä tarjoajilta myös projektikohtaisesti. Julkiselle sektorille kannattaisi kohdentaa myös omaa palvelumuotoilun koulutustarjontaa nykyistä aktiivisemmin.

## LÄHTEET

Downe, L. 2020. Good Services. Iso-Britannia: Bispublishers.

Jaakkola, E. 2019. Mitä palvelumuotoilu tarkoittaa? Turun yliopisto. Youtube. Videoleike. Julkaistu 21.2.2019. Saatavissa: [https://www.youtube.com/watch?v=gh\\_TS\\_oyQvM](https://www.youtube.com/watch?v=gh_TS_oyQvM) [viitattu 13.8.2020].

Koivisto, M. & Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. 2. painos. Palvelumuotoilun bisneskirja. Liettua: Balto print.

Kokeileva Suomi Starttipaketti. 2019. Hallituksen kärkihanke 2015-2019. Helsinki: Valtioneuvosto. PDF-dokumentti. Saatavissa [https://kokeilevasuomi.fi/documents/1777665/1915666/kokeilijan\\_starttipaketti.pdf/5de499ae-b522-b5df-e924-7862c517b0e1/kokeilijan\\_starttipaketti.pdf](https://kokeilevasuomi.fi/documents/1777665/1915666/kokeilijan_starttipaketti.pdf/5de499ae-b522-b5df-e924-7862c517b0e1/kokeilijan_starttipaketti.pdf) [viitattu 21.7.2021].

Kuntalaki 10.4.2015/410.

Kuntien turvallisuus ja varautuminen. 2019. Kuntaliitto. WWW-dokumentti. Päivitetty 20.11.2019. Saatavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/yhdyskunnat-ja-ymparisto/turvallisuus-ja-varautuminen> [viitattu 21.7.2021].

Kuula, A. 2006. Toimintatutkimus. Luku 5. Kokonaisuudesta Saaranen-Kauppinen, S. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavissa [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_2.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html) [viitattu 25.8.2021].

Käyttäjäprofiilit ja persoonat. Innokylä. 2019. Saatavissa: <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/kayttajaprofiilit-ja-persoonat> [viitattu 21.7.2021].

Miettinen, S. (toim). 2016. 3. painos. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Vaasa: Grano Oy.  
Miettinen, S. (toim). 2019. Muotoiluajattelu. Vaasa: Grano Oy.

Osallistava haastattelu. 2012. Finnish Network of Living Labs. Ammattikorkeakoulujen Living Lab –verkosto, Neloskierre –hanke 2009-2012. Saatavissa: <https://fnoll.wordpress.com/2012/05/22/osallistava-haastattelu/> [viitattu 21.7.2021].

Palvelumuotoilu Luotaimet. 2018. Turun ammattikorkeakoulu. Youtube. Videoleike. Julkaistu 9.2.2018. Saatavissa <https://www.youtube.com/watch?v=ovfh1VtIDXc> [viitattu 13.8.2020].

Parhaat käytännöt asiakaslähtöisessä palveluiden kehittämisessä. 2015. SADe –hanke. Helsinki: Valtiovarainministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa <https://vm.fi/documents/10623/1464506/Liite+4%2C+SADe+par-haat+k%C3%A4yt%C3%A4nn%C3%B6t/d8646f8e-b570-4b3b-bc0f-bb6ecd755bd5/Liite+4%2C+SADe+par-haat+k%C3%A4yt%C3%A4nn%C3%B6t.pdf> [viitattu 21.7.2021].

Saaranen-Kauppinen, S. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarasto. Saatavissa [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L5\\_4.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_4.html) [viitattu 25.8.2021].

Selvitys haavoittuviin ryhmiin kuuluvien turvallisuuden kokemuksista. 2021. Sisäministeriön julkaisu 2021:21. Helsinki: Sisäministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163204/SM\\_2021\\_21.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163204/SM_2021_21.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 13.8.2021].

Seppänen-Järvelä, R. (toim). 2005. Vertaismenetelmät kehittävän arvioinnin menetelminä. FinSoc Arviointiraportteja 2/2005. Helsinki: Stakes. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77163/vertaismenetelmat.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 21.7.2021].

Service Design Tools. Stakeholders Map. 2020. Saatavissa <https://servicedesigntools.org/tools/stakeholders-map> [viitattu 21.7.2021].

Sisäisen turvallisuuden strategia. 2017. Valtioneuvoston periaatepäätös. Sisäministeriön julkaisu 2017:15. Helsinki: Sisäministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80782/sisaisen-turvallisuuden-strategia-verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y> [viitattu 21.7.2021].

Turvallisuuskysely. 2016. Rikoksantorjuntaneuvosto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/yhdyskunnat-ja-ymparisto/turvallisuus-ja-varautuminen> [viitattu 18.11.2021].

Turvallisuutta kaikkialla – paikallisen ja alueellisen turvallisuussuunnittelun kansalliset linjaukset. 2019. Sisäministeriön julkaisu 2019:2: Helsinki: Sisäministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161278/SM\\_2\\_2019\\_Turvallisuutta%20kaikkialla.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161278/SM_2_2019_Turvallisuutta%20kaikkialla.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 13.8.2021].

Tuulaniemi, J. 2016. 3. painos. Palvelumuotoilu. Talentum Media Oy. Liettua: Balto print.

Työkalupakki palvelumuotoiluun. 2021. PAMU Savonlinna –hanke. Savonlinna: Samiedu, XAMK ja Savonlinnan hankekehitys oy. Saatavissa <https://pamu.samiedu.fi/metodit/tyokalupakki-palvelumuotoiluun/> [viitattu 21.7.2021].

Vehkalahti, K. 2019. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsingin yliopisto. Helsinki. PDF-dokumentti. Saatavissa <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/305021/Kyselytutkimuksen-mittarit-ja-menetelmat-2019-Vehkalahti.pdf> [viitattu 13.8.2020].

Voutilainen, J. 2021. Projektipäällikkö. Haastattelu 8.6.2021. Turun kaupunki.

Yhteiskehittäminen: Kaikki siitä puhuu, mutta mitä se on ja miten siinä onnistua? Agile-hanke. 2016. Verkkojulkaisu. Turku: Turun yliopisto. Saatavissa: [Yhteiskehittäminen: kaikki siitä puhuu, mutta mitä se on ja miten siinä onnistua? | Turun yliopisto \(utu.fi\)](https://utu.fi/yhteiskehittaminen-kaikki-sitt-puhuu-mutta-mita-se-on-ja-miten-sina-onnistua-turun-yliopisto-utu-fi) [viitattu 21.11.2021].

Yhteiskunnan turvallisuusstrategia YTS. 2017. Valtioneuvoston periaatepäätös. Helsinki: Valtioneuvosto. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://turvallisuuskomitea.fi/wp-content/uploads/2018/02/YTS\\_2017\\_suomi.pdf](https://turvallisuuskomitea.fi/wp-content/uploads/2018/02/YTS_2017_suomi.pdf) [viitattu 13.8.2021].

## KUVALUETTELO

Kuva 1. Turvallisuuden arvoketju. Sisäministeriö 2019.

Kuva 2. Tutkimuksen rajaus turvallisuussuunnittelun prosessissa. Sisäministeriö 2019.

Kuva 3. Tutkimuksen vaiheet ja niiden lopputuotokset. Tauriainen, J. 2021.

Kuva 4. Paikallinen turvallisuussuunnitteluprosessi Sisäministeriön ohjauksessa. Sisäministeriö 2019.

Kuva 5. Vertaiskehittäminen turvallisuussuunnittelun prosessissa. Tauriainen J, 2021. Mukailten Sisäministeriö 2019.

Kuva 6. Sidosryhmien tunnistaminen turvallisuussuunnittelun prosessissa. Tauriainen, J. 2021. Mukailten Sisäministeriö 2019.

Kuva 7. Sidosryhmäkartta. Tauriainen, J. 2021.

Kuva 8. Asukastiedon kerääminen ja asukasymmärryksen lisääminen turvallisuussuunnittelun prosessissa. Tauriainen, J. 2021. Mukailten Sisäministeriö 2019.

Kuva 9. Esimerkki asukaspersoonista. Tauriainen, J. 2021.

Kuva 10. Piirros kokonaisturvallisuuden yhteistoimintamallista. Valtioneuvosto 2017.

Kuva 11. Yhteiskehittämisen hyödyntäminen turvallisuussuunnittelun prosessissa. Tauriainen, J. 2021. Mukailten Sisäministeriö 2019.

Kuva 12. Kuvaus palvelumuotoilun liittamisestä turvallisuussuunnittelun prosessiin. Tauriainen, J. 2021. Mukailten Sisäministeriö 2019.

Kuva 13. Palvelumuotoiltu turvallisuussuunnittelun prosessi Kouvolassa 2021. Tauriainen, J. 2021.

Kuva 14. Neljän yhteiskehittämistyöpajan järjestäminen Kouvolassa marrasjoulukuussa 2021. Tauriainen, J. 2021.

Kuva 15. Esimerkki työryhmille jaetusta asukasprofiilista. Tauriainen, J. 2021.

Kuva 16. Työpaja 2 Kouvolassa 16.11.2021. Tauriainen, J. 2021.

Kuva 17. Työpajoissa työryhmille jaettu materiaalipaketti. Tauriainen, J. 2021.

Kuva 18. Työpajoihin osallistuneille jaettu palautelomake. Tauriainen, J. 2021.

Kuva 19. Tutkimuksessa löydetty turvallisuussuunnitteluun sopivat palvelumuotoilun menetelmät ja työkalut. Tauriainen, J. 2021.



# Työkalupakin käyttöohjeet

*”Osallistaa pitäisi,  
mutta miten?”*

Turvallisuuden haasteet eivät ole yhden organisaation, henkilön tai työryhmän ratkaistavissa tai edes tunnistettavissa. Paikallinen turvallisuussuunnittelu ja vaikuttavien toimenpiteiden toteuttaminen tarvitsevat

- aitoa ymmärrystä alueen asukkaiden kokemuksista ja tarpeista sekä
- laajaa eri toimijoiden välistä yhteistyötä.

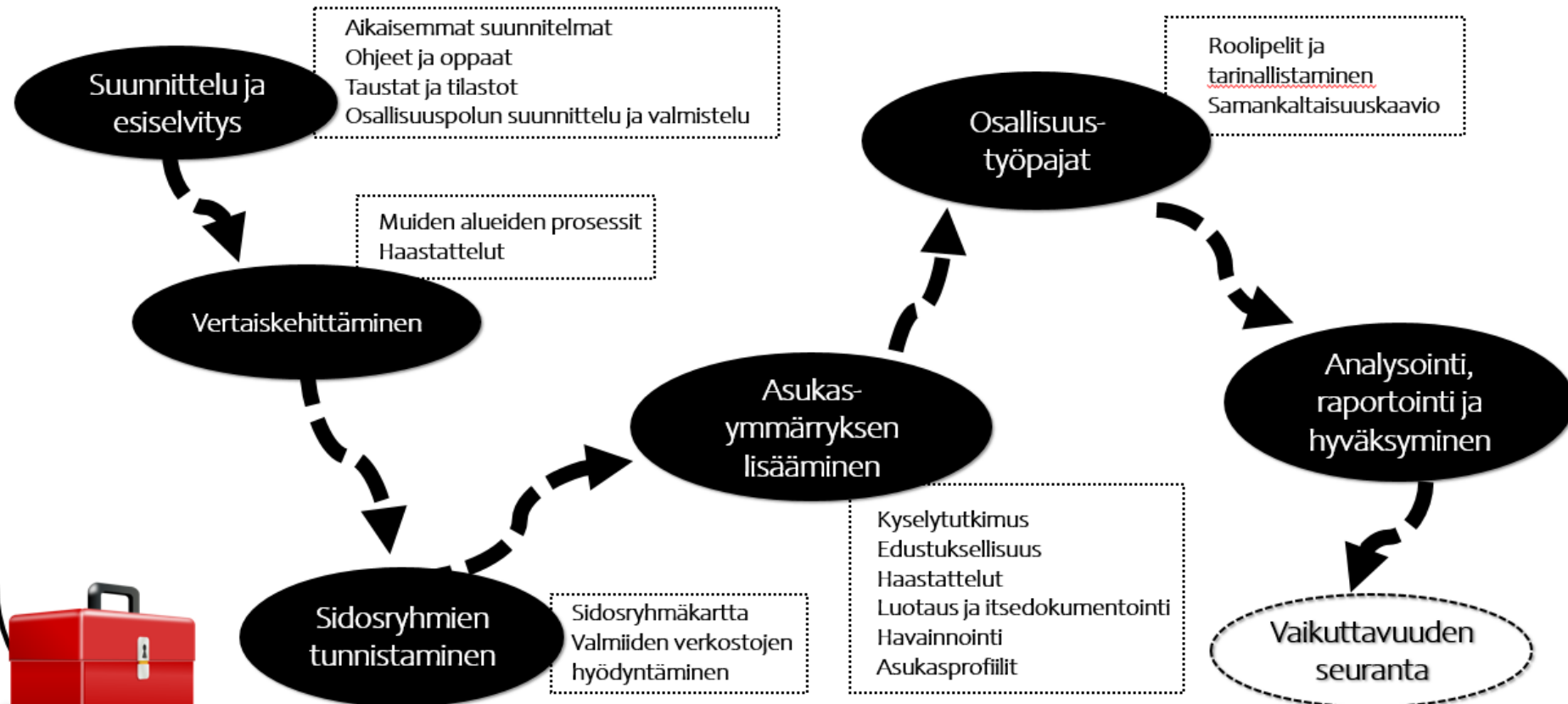
Miten paikallisesta turvallisuussuunnittelusta tehdään aidosti eri toimijoita osallistava prosessi? Miten alueen asukkaiden tarpeista ja kokemuksista saadaan syvää ymmärrystä?

Tässä sinulle työkalut osallistavaan ja osallistuvaan turvallisuussuunnitteluun.  
*Yhdessä tekemällä parempiin tuloksiin!*



Oletko valmis? Aloita tästä!

## Paikallisen turvallisuussuunnittelun osallisuuspolku, esimerkki



# Suunnittelu ja esiselvitys

Millaisia aiempia suunnitelmia on paikkakunnallasi tehty?

Millaisia valmiita taustaselvityksiä ja tilastoja on käytettävissäsi?

Millaisen prosessin aiot viedä läpi?

Millaisia ohjeita ja oppaita on käytettävissäsi?

Vinkki!



Erityisen sopiva menetelmä tähän vaiheeseen on vertaiskehittäminen. Vertaiskehittämisen kautta voit löytää ideoita ja vinkkejä, jotka ovat arvokkaita oman prosessisi suunnittelussa ja valmistelussa.

Miten aikataulutat ja resursoit?



# Vertaiskehittäminen

## Mitä se on?

Vertaiskehittäminen eli benchmarking on työskentelytapa, joka hyödyntää tasavertoista kumppanuutta ja yhdessä oppimista. Vertaiskehittämisessä etsitään vertaisilta tietoja ja kokemuksia ja peilataan niihin omia tavoitteita tai havaintoja. Tavoitteena on myös löytää ”hiljaista tietoa”, joka voi olla hyvin arvokasta mutta voi jäädä helposti piiloon.

Vertaiskehittämisen tavoitteena on etsiä erityisesti hyviä käytäntöjä, joita muut ovat oivaltaneet ja ehkä jo käytännössä testanneetkin.

## Tee näin!

Mieti, mistä voit löytää omaa prosessiasi hyödyntäviä vertaisia? Voit miettiä esimerkiksi seuraavia näkökulmia:

- Maantieteellinen lähtökohta – voisiko hyödyntää lähialueella olevaa osaamista?
- Samankaltaisuus – Mitkä organisaatiot ovat samanlaisia tai samankokoisia kuin omasi?
- Yhteiset tavoitteet – Millä organisaatioilla on samanlaisia tavoitteita kuin omallasi?

## Vinkki!

Erytisen hedelmällistä voi olla tehdä vertaiskehittämistä sellaisten henkilöiden kanssa, jotka ovat lähiaikoina olleet avainasemassa oman alueensa turvallisuussuunnittelussa.

# Menetelmiä vertaiskehittämiseen

## Haastattelut

Teemahaastattelu on vapaamuotoinen keskustelu joka keskittyy ennalta valittuihin teemoihin.

Osallistavassa haastattelussa keskustelua voidaan elävöittää erilaisella materiaalilla, esimerkiksi tilastoilla, kuvilla, tarinoilla tai videoilla.

”Viisi kertaa miksi” on yksinkertainen menetelmä, jossa esitetään viisi ”miksi?” – kysymystä. Menetelmää käytetään siten, että ongelman valinnan jälkeen vastaajalle esitetään viisi kertaa ”miksi?” –kysymys aina edellisen vastauksen jälkeen.

Menetelmän vahvuutena on sen nopeus, yksinkertaisuus ja tehokkuus. Muutamalla kysymyksellä voidaan päästä nopeasti ongelmien alkusyiden lähteelle.

## Vinkki!



Haastattelut voidaan toteuttaa joko yksilö- tai ryhmähaastatteluina.

Ryhmähaastatteluissa voidaan kartoittaa esimerkiksi sitä, muodostuuko haastateltavien kesken yhteistä näkemystä käsiteltävästä asiasta.



# Sidosryhmäkartta

Mikä se on?



Käytä sitä näin!



Sidosryhmäkarttan avulla voit saada kokonaisnäköyksen turvallisuussuunnittelun sidosryhmistä. Hahmottele sidosryhmäkarttaan ne toimijat omalta alueeltasi, jotka haluat osallistaa paikalliseen turvallisuussuunnitteluun. Näin saat selkeän ja visuaalisen kuvan tärkeimmistä sidosryhmistä.

Sidosryhmäkartassa voit myös kuvata eri toimijoiden suhdetta toisiinsa.

Vinkki!



Hyödynnä valmiita verkostoja! Esimerkiksi hyte-ryhmät, paikalliset turvallisuus- ja valmiustoimikunnat ja muut jo olemassa olevat verkostot ovat oivallisia ja valmiita tapoja sidosryhmien löytämiseen ja tavoittamiseen!

# Asukasymmärrys

## Mikä se on?

Palvelumuotoilussa asiakasymmärryksen kasvattaminen on tutkimusta kohderyhmän odotuksista, tarpeista ja tavoitteista. Paras tulos syntyy, kun asiakkaan tarpeita ja tilannetta halutaan aidosti ymmärtää.

Paikallisessa turvallisuussuunnittelussa asiakasymmärrystä voidaan kutsua asukasymmärrykseksi. Ymmärrys siitä, miten asukkaat kokevat ja näkevät turvallisuuden omalla alueellaan on onnistuneen suunnittelun avainasemassa.

Asukasymmärrykseen piiriin voidaan sisällyttää myös muita kuin alueella pysyvästi asuvia, kuten mökkiläisiä, yrityksiä tai matkailijoita.

## Kerää asukastietoa

Pyri tiedon alkulähteille. Älä arvaile mitä joku ajattelee – kysy häneltä itseltään!

Voit hyödyntää myös edustuksellisuutta. Kuka voi toimia etsimäsi ryhmän äänenä? Järjestö, yhdistys tai esimerkiksi kokemusasiantuntija?

Käytä eri menetelmiä – etsi tietoa siitä, mitä alueen asukkaat kokevat, näkevät ja tuntevat.



## Syvennä ymmärrystä

Käsittele ja analysoi kerättyä asukastietoa eri sidosryhmien kanssa esimerkiksi yhteiskehittämistyöpajoissa.

Hyödynnä useita eri menetelmiä, joista on esimerkkejä seuraavissa dioissa.



# Menetelmiä asukastiedon keräämiseen

## Kyselytutkimus

Kyselytutkimus on helppo ja nopea tapa kerätä asukastietoa. Se voi olla sähköinen, paperinen tai molempia.

Kyselytutkimuksen avulla ei kuitenkaan usein voida tavoittaa kaikkia asukaskohderyhmiä.

## Havainnointi

”Päivä elämässä” on menetelmä, jossa havainnoitsija asettuu tutkimuskohteen asemaan ja viettää päivän hänen toimintaympäristössään. Päivän aikana luetteloidaan esimerkiksi eri toiminnot, kohtaamiset, vuorovaikutustilanteet, toimintaympäristöt ja niistä saadut kokemukset. Tämän menetelmän avulla voidaan saada ymmärrystä myös niiden ihmisten elämästä, jotka eivät itse voi aktiivisesti osallistua prosessiin.

## Vinkki!

Myös haastattelut sopivat asukastiedon keräämiseen menetelmäksi! Katso lisää kohdasta ”vertaiskehittäminen”



## Luotaus ja itsedokumentointi

Luotaus on itsedokumentointiin perustuva menetelmä. Luotaus sopii henkilöille, jotka voivat itse osallistua aktiivisesti tiedon tuottamiseen.

Luotauksessa palvelun käyttäjälle valmistellaan työpaketti, jota hän käyttää omien kokemuksensa luotaukseen.

Paketti voi olla sähköinen tai fyysinen, ja siinä voi olla esimerkiksi erilaisia tehtäviä, kysymyslomakkeita, valmiita vastauspohjia, päiväkirjamaisia osuuksia tai mahdollisuuksia kuvien ja videoiden tallennukseen.

Luotaukseen annetaan usein aikamääre, esimerkiksi viikko tai muutama viikkoa, joiden aikana luotaus toivotaan toteutettavan. Tämän jälkeen luotauksen tuloksena syntynyt materiaali palautetaan.



# Asukasprofiilien luominen

## Mitä ne ovat?

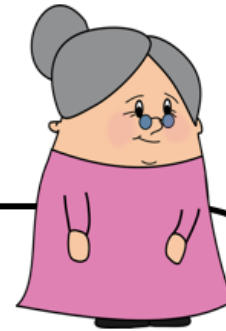
Asukasprofiili on kuvitteellinen kuvaus alueen asukkaasta. Niitä voidaan rakentaa käyttämällä kerättyä asukastietoa.

## Käytä niitä näin

Persoonien avulla havainnollistetaan ja konkretisoidaan palvelun käyttäjiä ja kohderyhmiä. Ne auttavat lisäämään ymmärrystä toisen osapuolen tarpeista ja odotuksista.

Persoonia voidaan käyttää lähtökohtana, viitekehystenä, tarinan pohjana tai keskustelun virittäjänä esimerkiksi yhteiskehittämisen työpajoissa.

## Liisa, 78 vuotta



Liisa asuu miehensä Erkin, 82, kanssa taajama-alueen ulkopuolella omakotitalossa. Lapset asuvat kaukana ja heitä nähdään harvoin. Naapurien kanssa pidetään paljon yhteyttä ja tavataan pihamaalla lähes päivittäin.

Liisa arvostaa asumista luonnon ja marjametsien keskellä. Kylällä kaikki ihmiset tuntevat toisensa ja elämä on rauhallista. Lääkäriin ja kauppaan on matkaa, mikä aiheuttaa huonojalkaiselle pariskunnalle jonkin verran hankaluuksia erityisesti talvisaikaan.

Omakotitalon hoitaminen alkaa jo hiukan painaa, mutta vielä pärjätään. Puulämmityksestä on ollut hyötyä erityisesti syysmyrskyillä, jotka ajoittain katkaisevat kylältä sähköt.

Toiveissa Liisalla ja Erkillä on asua mahdollisimman pitkään kotona. Parasta olisi, jos lapset saisivat töitä kotipaikkakunnalta ja haluaisivat muuttaa asumaan takaisin lähelle perheineen.



# Yhteis- kehittäminen

## Mitä se on?

Yhteiskehittämis- tai osallisuustyöpajat ovat esimerkiksi muutamia tunteja kestäviä etukäteen suunniteltuja ryhmätapaamisia, joihin kutsutaan valittuja sidosryhmiä.

Osallisuustyöpajojen avulla saadaan sidosryhmiä sitoutettua yhteiseen tekemiseen ja ongelmien ratkaisuun.

## Käytä niitä näin!



Osallisuustyöpajoissa voidaan käyttää useita eri menetelmiä ja ne voidaan toteuttaa lähityöskentelynä tai verkossa.

Palvelumuotoilluissa työpajoissa keskeistä on konkreettisen materiaalin, kuten

- kuvien tai videoiden
- seinäkuvausten
- asukasprofiilien tai
- muiden materiaalien käyttäminen työpajakehittämisen apuna.

## Vinkki!



Voit joko järjestää työpajat itse tai ostaa työpajojen fasilitointia palvelumuotoilun ammattilaisilta.



# Menetelmiä osallisuustyöpajoihin

## Samankaltaisuuskaavio

Samankaltaisuuskaavion avulla voidaan tunnistaa laajoja ilmiöitä. Kaavio tehdään kirjoittamalla ennalta määritetystä teemasta nousevat ajatukset tai muistiinpanot post-it-lapuille. Näitä lappuja kiinnitetään seinälle ripustettuun paperiin yksi kerrallaan. Ennalta määritettyjä kategorioita ei ole, vaan kategoriat pyritään muodostamaan lappuja ryhmittelemällä.

Aina uuden lapun tullessa pyritään löytämään muut laput, jotka kuuluvat samaan ryhmään tai ilmiöön. Jos ryhmään kerääntyy enemmän kuin neljä lappua, se voidaan hajottaa useammaksi eri ryhmäksi. Sitä mukaa kun ryhmiä valmistuu, niille luodaan otsikot.

## Vinkki!

Lisää menetelmiä löytyy runsaasti netistä googlaamalla. Käytä hakusanana esimerkiksi "palvelumuotoilun työkaluja"



## Roolipelit ja tarinallistaminen

Roolipelit ja tarinallistaminen ovat yksi osallisuustyöpajojen menetelmä. Pelaaminen auttaa löytämään erilaisia näkökulmia, jotka eivät tavallisessa keskustelussa nouse yhtä helposti esille. Visuaalinen aineisto auttaa eläytymisessä.

Paikallisen turvallisuussuunnittelun tarinallistamis- ja roolipelityöpajassa voidaan käyttää apuna esimerkiksi asukasprofiileja. Asukasprofiilien avulla asiantuntijat voivat työpajassa asettua asukkaiden asemaan ja luoda heille tarinoita, jotka auttavat ymmärtämään syvällisemmin turvallisuuteen liittyviä tarpeita, haasteita ja toiveita.



## Katso lisää esimerkiksi täältä:

Innokylä tarjoaa työkaluja kehittämisen eri vaiheisiin. Innokylässä kehittämiseen ja työkalujen hyödyntämiseen on sisäänrakennettu ajatus avoimuudesta, yhdessä kehittämisestä ja toisilta oppimisesta. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut>

Pamu Savonlinna - Nappaa tästä parhaat työkalut palvelumuotoilun eri vaiheisiin. Palvelumuotoilu ei ole suoraviivainen vaan itseään toistava ja ajan myötä syvenevä menetelmä. <https://pamu.samiedu.fi/metodit/tyokalupakki-palvelumuotoiluun/>

Esimerkki palvelumuotoilun käytöstä turvallisuustyössä: Selvitys haavoittuviin ryhmiin kuuluvien ihmisten turvallisuuden kokemuksista, Sisäministeriö 2021. <https://intermin.fi/-/selvitys-haavoittuviin-ryhmiin-kuuluvien-ihmisten-turvallisuuden-kokemuksista>

Lou Downen kirjassa ”Good Services” (2020) annetaan viisitoista konkreettista vinkkiä palveluiden parempaan suunnitteluun. Kirja sisältää runsaasti esimerkkejä myös julkisten palveluiden kehittämiseen palvelumuotoilua hyödyntäen.

