

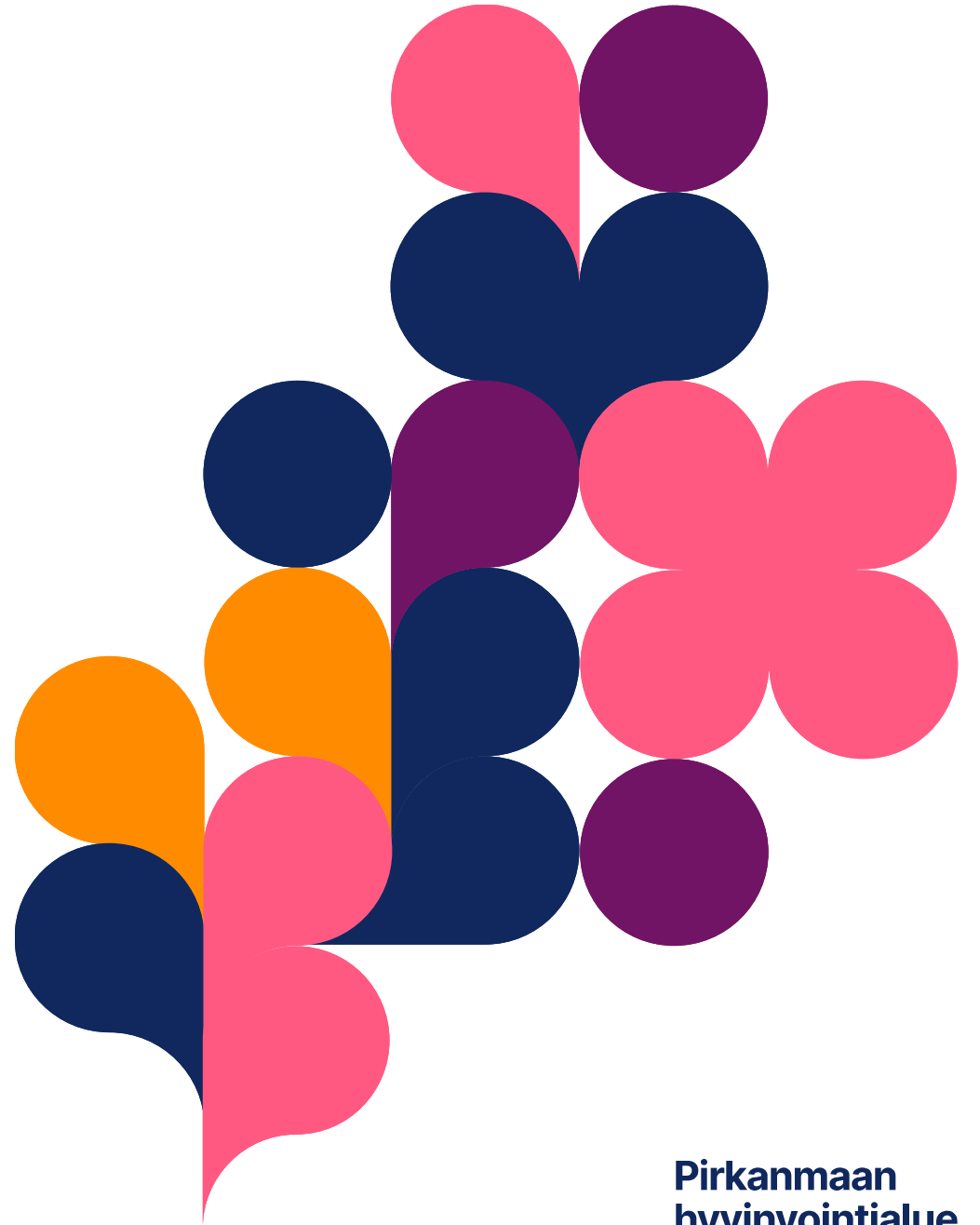
# Osallistumisen uudet keinot

PIRKANMAAN HYVINVOINTIALUE

Asiakaskokemus ja osallistuminen

Suunnittelupäällikkö

Janne Leinonen



# Projektin tausta

## Muutosmahdollisuus ja laki

Hyvinvointialueilla on uusina toimijoina mahdollisuus luoda uudenlainen asukkaita ja asiakkaita osallistava ja laajasti kuunteleva toimintakulttuuri ja tekemisen tapa.

Osallistumisen monipuolisiin keinoihin viitataan

Hyvinvointialuelaisissa §29:

”Aluevaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä”.

## Osallistumiseen monipuolisuutta ja systemisyyttä

Osallistumisen keinovalikoima on oltava laaja, jotta jokaiselle ihmiselle ja jokaiseen päätöksenteon ja palvelujen kehittämisen tarpeeseen voidaan käyttää sopivaa osallistumisen tapaa. Pirkanmaan hyvinvointialueella nähdään, että keinojen täytyy myös liittyä osallistumisen kokonaisarkkitehtuuriin, jolloin jokainen osallistuminen luo kokonaiskuvaa asiakkaiden tarpeesta.

## Sitra

”Uudet vaikuttamisen tavat - projektissa vahvistamme osallistuvaa demokratiaa Suomessa tekemällä kokeiluja, selvityksiä ja tukemalla uusien osallistumismuotojen käyttöönottoa. Pyrimme levittämään uusia vaikuttamisen tapoja entistä laajempaan käyttöön Suomessa ja vahvistamaan niiden kytkentää päätöksentekoon.”

# Strategia ohjaa

Pirkanmaan hyvinvointialueen missio ”Sinun hyvinvointisi on yhteinen tehtävämme, olemme sinua varten” luo perustan asukas- ja asiakaslähtöiselle toiminnalle. Asukas asetetaan missiossa kaiken keskelle.

Visiona on: *”Pirkanmaalaiset ovat ylpeitä hyvinvointialueensa palveluista ja suosittelevat niitä”*.

Jotta tässä onnistutaan, asukkaiden ja asiakkaiden ääni täytyy kuulua vahvasti niin päätöksenteossa kuin palveluiden suunnittelussa.

Visiossa asiakkaat asetetaan tärkeään rooliin myös palvelujen arvioinnin näkökulmasta: asiakkaat arvioivat onnistumista heidän omista lähtökohdistaan. Asiakaskokemus ja osallistuminen liittyy erityisesti strategian kärkiteemaan *”Tärkeintä ihminen”*.

## Strategian mukaiset tavoitteet:

- Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellisesta koko hyvinvointialueella.
- Osallistuminen palveluiden kehittämiseen on helppoa ja osa henkilöstön sekä asukkaiden arkea.

## Strategian kärkiteema

1

### Tärkeintä ihminen

- Ansaitsemme asukkaiden ja yhteisöjen luottamuksen
- Tavoitteenamme on erinomainen asiakaskokemus ja saavutettavat palvelut
- Asukkaat ja henkilöstö osallistuvat palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen
- Turvallisuus on meidän jokaisen asia

# Monipuoliset osallistumisen keinot

## Strategian mukainen tavoite:

Osallistuminen palveluiden kehittämiseen on helppoa ja osa henkilöstön sekä asukkaiden arkea

### Asukaspooli

- Pooli muodostuu pirkanmaalaisista asukkaista, jotka ilmoittautuvat pooliin, ja haluavat osallistua eri osallistumisen menetelmin hyvinvointialueen päätöksentekoon ja palvelujen kehittämiseen
- Poolin runko muodostuu satunnaisotannalla

#### Digitaalinen asukaspaneeli

- Satunnaisotanta
- Käsittelee strategisia kysymyksiä ja antaa suosituksia tai julkilausumia
- Liittyy päätöksenteko- ja vaikuttamistoimielimiin

#### Digitaaliset asukas- ja asiakaskyselyt

- Helppo ja nopea
- Mahdollisuus muodostaa tilastollisesti edustavia otoksia olemassa olevasta rekisteristä ja tehdä kohdennettuja kyselyjä
- Tekoälyn käyttö kohdennettujen kyselyjen analysoinnissa

#### Polis-keskustelualusta

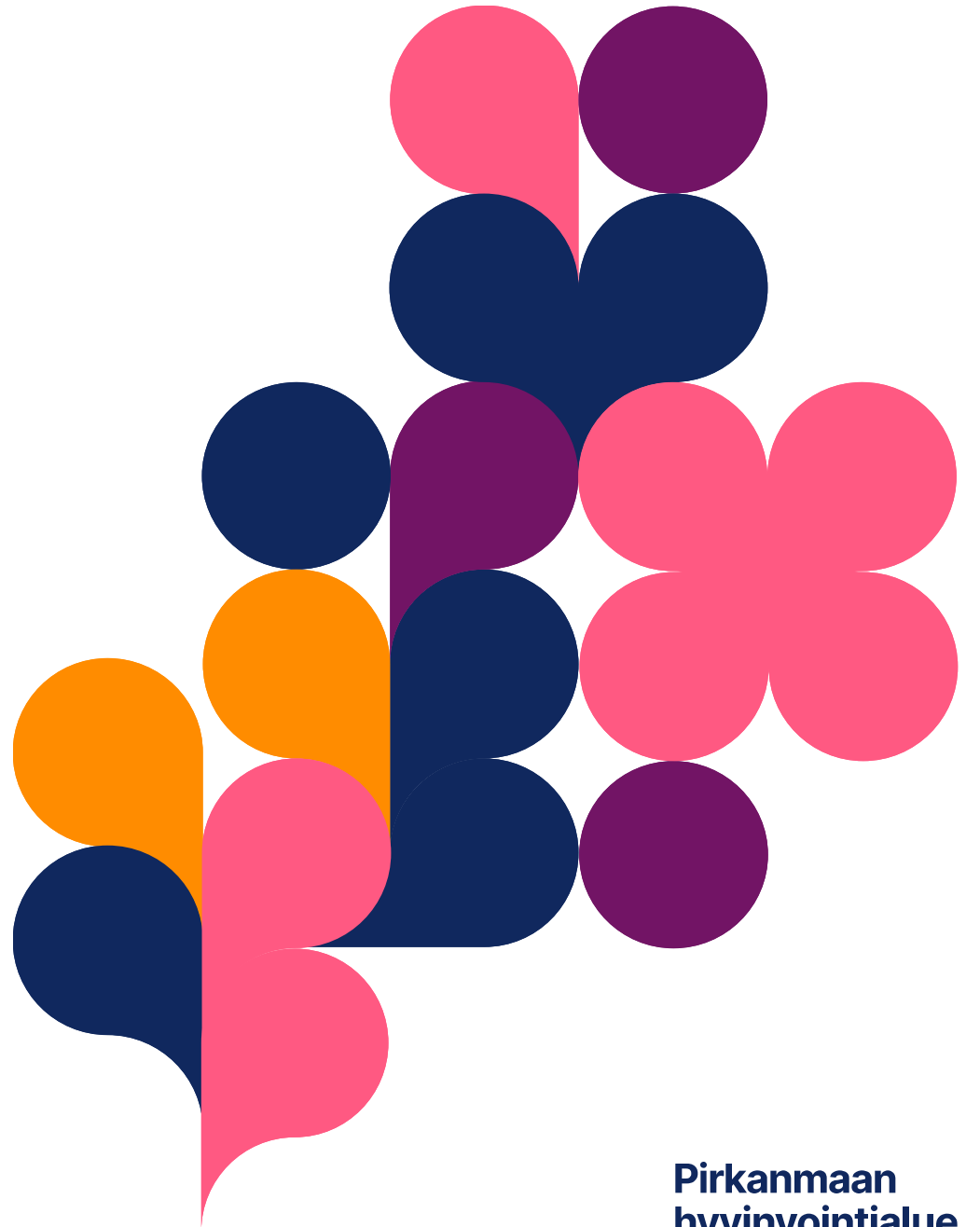
- Keskustelualusta johon osallistujat voivat kirjoittaa lyhyitä väitteitä tai kommentteja
- Muut osallistujat äänestävät näistä väitteistä
- Voi kerätä tietoa ja analysoida sitä, mitä suuret ihmisjoukot ajattelevat asioista heidän omin sanoin.

# POLIS-KYSELYT

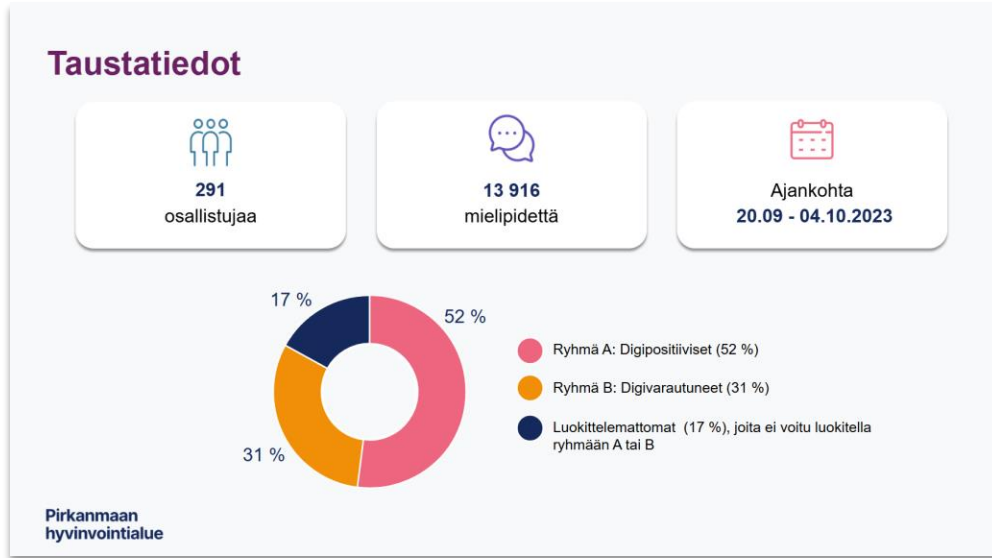
Ammattilaisen näkökulma asukkaille suunnatuista digipalveluista

Pirkanmaalaisten kokemus asiakaslähtöisistä digipalveluista

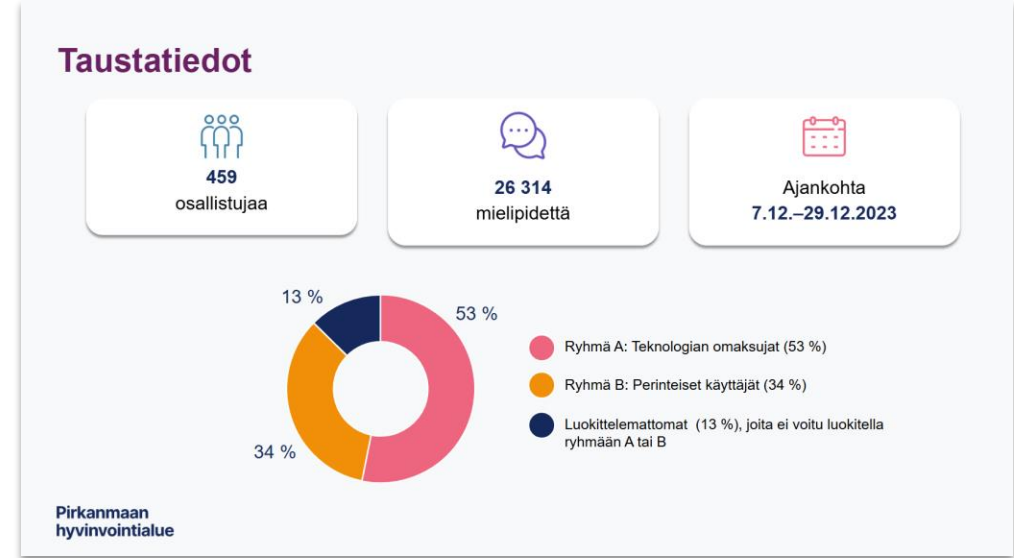
Asukkaiden näkemys osallistumisen tavoista Pirkanmaan hyvinvointialueella



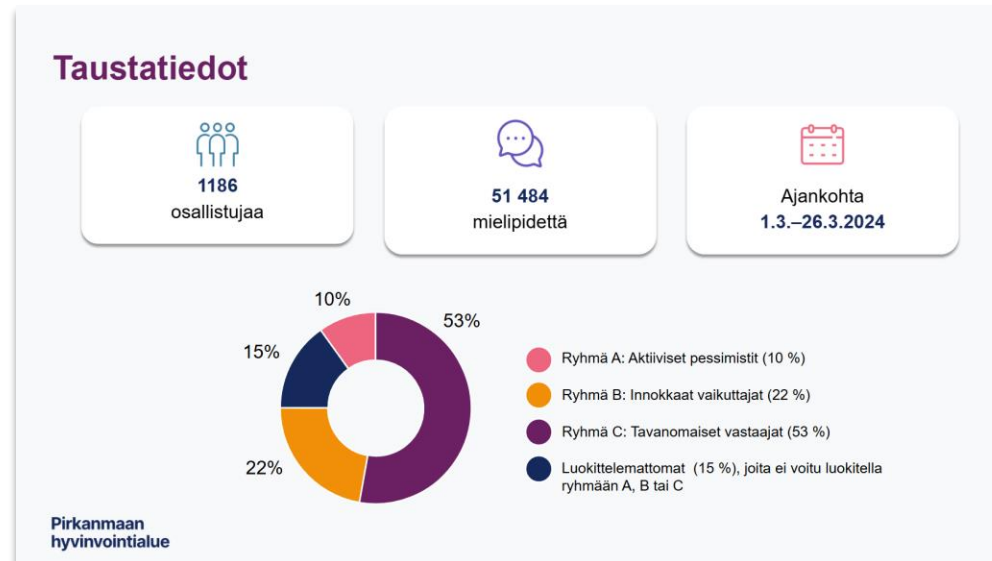
## Ammattilaisen näkökulma asukkaille suunnatuista digipalveluista



## Pirkanmaalaisten kokemus asiakaslähtöisistä digipalveluista



## Asukkaiden näkemys osallistumisen tavoista Pirkanmaan hyvinvointialueella



Ammattilaisen näkökulma asukkaille suunnatuista digipalveluista

## Ryhmiä A ja B yhtäläisyydet

### Digipalveluiden myönteinen vastaanotto

Vastaajat suhtautuvat yleisesti ottaen myönteisesti digitaalisiin palveluihin. Valtaosa heistä kokee, että digipalvelut lisäävät asiointimahdollisuuksia (83%) ja käyttävät mielellään helppokäyttöisiä palveluita (82%). Tämä osoittaa, että digipalvelut ovat arvostettuja, kun ne on suunniteltu käyttäjystävällisiksi.

### Digipalveluiden hyöty asiointitarpeiden vähentämisessä

Vastaajat kokevat, että helposti löydettävät ja käytettävät digipalvelut vähentävät tarpeetonta yhteydenottoa muiden kanavien kautta (81%). Tämä tulos korostaa tarvetta palveluiden selkeydelle ja löydettävyydelle, sillä käyttäjät arvostavat mahdollisuutta hoitaa asioita itsenäisesti ja nopeasti.

### Käytettävyyden ja käyttäjäkoulutuksen tarve

Vaikka suurin osa kokee digipalvelut positiivisina, osa vastaajista kokee epämukavuutta niiden käytössä (9%) ja on huolissaan tulevaisuuden laajentuvista digipalveluista (16%). Tämä viittaa siihen, että palveluiden käytettävyyteen ja käyttäjäkoulutukseen tulee panostaa.

On tärkeää varmistaa, että kaikki käyttäjät voivat hyödyntää palveluita täysimääräisesti ja ilman epämukavuutta.

### Esihenkilön tuki digipalveluiden hyödyntämisessä

Esihenkilön tuki koetaan tärkeäksi digipalveluiden käytössä. Tämä osoittaa, että työympäristössä esihenkilön rooli on merkittävässä asemassa, kun digipalveluita otetaan käyttöön ja niiden hyödyntämistä kehitetään.

Pirkanmaalaisten kokemus asiakaslähtöisistä digipalveluista

## Ryhmiä A ja B yhtäläisyydet

### Digipalveluiden kehittämisen tärkeys:

Molemmat ryhmät korostavat, että digipalveluiden kehittäminen on tärkeää, erityisesti ikäihmisten ja heikompien käyttäjäryhmien tarpeet huomioiden. Tämä yhteinen näkemys osoittaa, että digitaalisten palveluiden tulisi olla kaikkien saatavilla ja helppokäyttöisiä.

### Tietoturvan merkitys:

Vaikka perinteiset käyttäjät ovat huolestuneempia tietoturvasta, myös digipalveluiden kannattajat ymmärtävät, että tietoturva on tärkeä asia digipalveluiden käytössä. Tämä yhteinen huoli tarkoittaa, että tietoturvan parantaminen on keskeinen osa palveluiden kehittämistä ja käyttäjien luottamuksen säilyttämistä.

### Palveluiden tasa-arvoisuus ja saavutettavuus:

Molemmissa ryhmissä on huolta siitä, että digipalvelut eivät palvele kaikkia tasa-arvoisesti. Tämä korostaa tarvetta kehittää palveluita, jotka ovat helposti saavutettavissa ja ymmärrettävissä eri käyttäjäryhmille, kuten eri ikäisille ja eri tekniset taidot omaaville käyttäjille.

### Jatkuva päivitys ja kehitys:

Molemmat ryhmät tunnustavat, että digipalveluiden jatkuva päivitys ja kehitys ovat tärkeitä. He ymmärtävät, että teknologia kehittyy nopeasti, ja palveluiden on pysyttävä ajan tasalla, jotta ne vastaavat nykyisiä ja tulevia käyttäjätarpeita.

### Avoin viestintä ja palaute:

Molemmat ryhmät korostavat, että avoin viestintä ja palaute ovat tärkeitä digipalveluiden kehittämisessä. Tämä yhteinen näkemys tarkoittaa, että käyttäjäpalautetta tulisi kerätä aktiivisesti ja käyttää palveluiden jatkuvassa parantamisessa.

Asukkaiden näkemys osallistumisen tavoista Pirkanmaan hyvinvointialueella

## Ryhmiä A ja B yhtäläisyydet

### Tiedon tarve osallistumisen vaikutuksista

Lähes kaikki ryhmät ovat samaa mieltä siitä, että he haluavat tietää, miten heidän osallistumisensa vaikuttaa päätöksentekoon.

### Digitaalinen osallistuminen

Useat osallistujat halusivat osallistua ainoastaan digitaalisesti, erityisesti ryhmässä A (aktiiviset pessimistit), jossa lähes 50 % haluaa vain digitaalisia osallistumismahdollisuuksia.

### Palkkioiden merkityksettömyys

Suuri osa vastaajista (50 %) kokee, että palkkiolla ei ole vaikutusta heidän osallistumiseensa.

### Osallistumisen velvollisuus

Moni kokee osallistumisen velvollisuudekseen, erityisesti ryhmä B (Innokkaat vaikuttajat)

### Tekniset taidot

Useimmat vastaajat kokevat, että heillä on riittävät tekniset taidot osallistumiseen, erityisesti ryhmässä B (innokkaat vaikuttajat), jossa peräti 94 % oli samaa mieltä siitä, että tekniset taidot eivät rajoita osallistumista.

### Vaikuttamisen mahdollisuudet

Osallistujat, erityisesti ryhmät A ja B, ovat yksimielisiä siitä, että palauteella voi vaikuttaa. Tämä heijastaa laajaa kiinnostusta osallistumismahdollisuuksien kehittämiseen.

### Osallistumisen keinot

Useat ryhmät olivat yhtä mieltä siitä, että osallistumisen keinoista kaivataan lisätietoa. Esimerkiksi ryhmässä A peräti 71 % oli samaa mieltä siitä, että he eivät tiedä osallistumisen keinoista tarpeeksi.

# Onnistumiset & haasteet



## Haasteet

- Vaikea markkinoida terminologisesti (polis, väitekysely...)
- Toimintalogiikan selittäminen käyttäjälle.
- Tulosten laatiminen ja ymmärtäminen ensimmäisen kerran haastavaa
- Vanha käyttöliittymä ☹️
- Kallis (vrt. normaali kysely)

## Onnistumiset

- Helppokäyttöinen
- Saatiin lapset ja nuoret osallistumaan
- Mukaansatempaava kysely
- Ymmärrettävät tulokset
- Täydentää hyvin muita menetelmiä.
- Erinomainen palveluiden kehittämisen tukemiseen





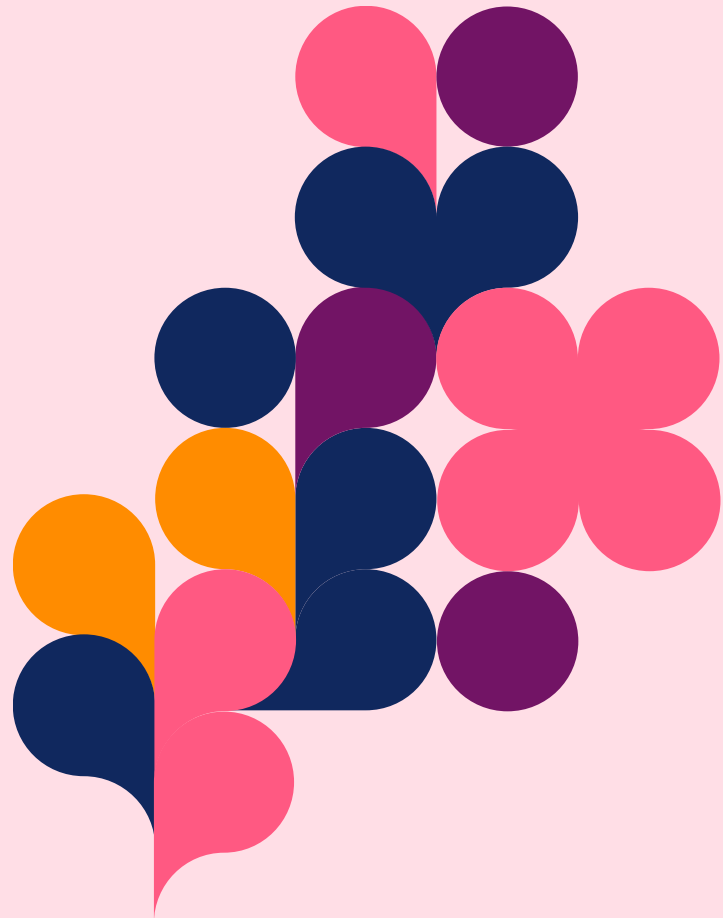
# Tulokset ja vaikuttavuus

- Polis-kokeilu keskittyi tuottamaan tuloksia palveluiden kehittämisen tarpeisiin.
- Digikehittämisen tiimi oli vahvasti mukana kahden digiaiheisen kyselyn laadinnassa ja tulosten jalkauttamisessa.
- Asukkaiden näkemykset osallistumisen tavoista liittyi suoraan asiakaskokemus ja osallistumisen –tiimin kehittämistyöhön.



# Tulevaisuus

- Menetelmä on nopeasti otettavissa käyttöön ja se on suhteellisen yksinkertainen käyttää ja kouluttaa.
- 1-2 henkilöä voivat toimia pääkäyttäjinä ja vastata kyselyiden laadukkaasta tuottamisesta ja analysoinnista.
- Hinta (10 000€ / v) on kuitenkin melko kallis hinta. Käytön on oltava todella suurta, jotta kyselykohtainen hinta on perusteltavissa.
- Tulokset ja menetelmän kiinnostavuus asukkaiden keskuudessa positiivisia. Jos tällä menetelmällä saamme esimerkiksi lasten ja nuorten äänen kuuluviin, on Polis silloin erityisen hyvä menetelmä.
- Pirkanmaan hyvinvointialue ottaa Poliksen uuden version käyttöönsä heti ensi vuoden alusta.



Kiitos

