

**Gemensam
utveckling**

**Gemensam
utveckling**

Experter och kunder
samt nätverk medverkar i
planeringen. Till exempel
deltar barnskyddets unga
klienter i utbildningen av
fosterfamiljer.

**ANVÄNDARNAS DELAKTIGHET I
UTVECKLINGEN AV TJÄNSTER**

**Tjänste-
design**

**Tjänste-
design**

Ett centralt mål är användarinriktad planering av serviceupplevelsen så att servicen motsvarar både användarnas behov och serviceleverantörens mål.

**ANVÄNDARNAS DELAKTIGHET I
UTVECKLINGEN AV TJÄNSTER**

Klientjury

Klientjury

**ANVÄNDARNAS DELAKTIGHET I
UTVECKLINGEN AV TJÄNSTER**

**Erfarenhets-
experter**

**Erfarenhets-
experter**

Erfarenhetsexperten är personer med personlig erfarenhet av olika sjukdomar eller livssituationer. De har fått utbildning eller introduktion och får lön eller ersättning för sitt arbete. En erfarenhetsexpert kan till exempel driva en missbrukarmottagning på en hälsostation.

**ANVÄNDARNAS DELAKTIGHET I
UTVECKLINGEN AV TJÄNSTER**

**Klient- eller
besökar-
undersökning**

**Klient- eller
besökar-
undersökning**

ANVÄNDARNAS DELAKTIGHET I UTVECKLINGEN AV TJÄNSTER

**Att sammanställa
information
ur dokument,
register eller
statistik**

**Att sammanställa
information
ur dokument,
register eller
statistik**

ANVÄNDARNAS DELAKTIGHET I UTVECKLINGEN AV TJÄNSTER

Försök

Försök

ANVÄNDARNAS DELAKTIGHET I UTVECKLINGEN AV TJÄNSTER

Observation

Observation

**ANVÄNDARNAS DELAKTIGHET I
UTVECKLINGEN AV TJÄNSTER**

**Utvecklar-
samman-
slutningar**

**Utvecklar-
samman-
slutningar**

**ANVÄNDARNAS DELAKTIGHET I
UTVECKLINGEN AV TJÄNSTER**

Förhandlings- kommittéer och nämnder

Förhandlings-
kommittéer och
nämnder

Exempel 1:

En jämställdhetskommitté
på stadsnivå.

Förtroendevalda,
representanter för
organisationer och
stadens anställda som
medlemmar.

Exempel 2:

Elevkårer och
föräldraföreningar.

**ANVÄNDARNAS DELAKTIGHET I
UTVECKLINGEN AV TJÄNSTER**

Informations- möten för påverkan och hörande

Informations-
möten för
påverkan
och hörande

REGIONAL PÅVERKAN

Regionala paneler eller möten

**Regionala
paneler eller
möten**

REGIONAL PÅVERKAN

Rundvandringar och observation i stadsrummet

Rundvandringar
och observation
i stadsrummet

Till exempel
trygghetsvandringar och
detaljplanevandringar.

REGIONAL PÅVERKAN

Invånarkvällar

Invånarkvällar

REGIONAL PÅVERKAN

Invånarjury

Invånarjury

Invånarjuryn består av
invånare, företag och
sammanslutningar i
området.

REGIONAL PÅVERKAN

Sparrings- grupper

Sparrings-
grupper

Expert- och kamrathjälp i utvecklingsprojekt

REGIONAL PÅVERKAN

Regional kommunikation

**Regional
kommunikation**

Till exempel webbplatser
för de olika stadsdelarna

REGIONAL PÅVERKAN

Invånar- föreningar och stadsdelsrörelser

**Invånar-
föreningar och
stadsdelsrörelser**

REGIONAL PÅVERKAN

**Invånarlokaler
och aktiviteter i
dessa**

**Invånarlokaler
och aktiviteter i
dessa**

Att erbjuda lokaler
för invånarnas egen
verksamhet.

REGIONAL PÅVERKAN

**Engagerande
konst**

**Engagerande
konst**

Inklusive gemensamt producerade konstprojekt

REGIONAL PÅVERKAN

Lokala evenemang och mässor

Lokala
evenemang
och mässor

Till exempel
byafesten i Kottby och
Förstadsmässan

REGIONAL PÅVERKAN

Diskussioner på webben

Diskussioner
på webben

Antingen en diskussion
med en diskussionsledare
på beställning eller
diskussioner i sociala
medier

REGIONAL PÅVERKAN

Webbenkäter

Webbenkäter

Till exempel appen Kerro Kantasi

REGIONAL PÅVERKAN

Pop up- tillställningar

Pop up-
tillställningar

REGIONAL PÅVERKAN

**Experter
anträffbara för
invånare**

**Experter
anträffbara för
invånare**

REGIONAL PÅVERKAN

**Öppet
hus**

**Öppet
hus**

REGIONAL PÅVERKAN

Samarbete med lokala aktörer

**Samarbete med
lokala aktörer**

Samarbete med till
exempel företag,
organisationer och
församlingar i området.

REGIONAL PÅVERKAN

**Volontär-
verksamhet**

**Volontär-
verksamhet**

**AKTIVISM OCH FORMER AV SPONTAN
VERKSAMHET**

Organisations- och företags- samarbete

Organisations-
och företags-
samarbete

**AKTIVISM OCH FORMER AV SPONTAN
VERKSAMHET**

**Utnyttjande av
öppna data**

**Utnyttjande av
öppna data**

**AKTIVISM OCH FORMER AV SPONTAN
VERKSAMHET**

**Bidrag och
sporrar**

**Bidrag och
sporrar**

**AKTIVISM OCH FORMER AV SPONTAN
VERKSAMHET**

Crowdsourcing

Crowdsourcing

I crowdsourcing kan man utnyttja kompetensen hos en stor, obegränsad människogrupp vid lösning av problem eller produktion av tjänster med hjälp av internet.

**AKTIVISM OCH FORMER AV SPONTAN
VERKSAMHET**

Öppen beredning

Öppen beredning

Beredningen av beslut kan öppnas så att alla kan kommentera eller föreslå ändringar i ett dokument som uppdateras i realtid på nätet.

**AKTIVISM OCH FORMER AV SPONTAN
VERKSAMHET**

**Gemensam
användning av
stadens lokaler**

**Gemensam
användning av
stadens lokaler**

**AKTIVISM OCH FORMER AV SPONTAN
VERKSAMHET**

**Stadsrum med
gemenskapsanda**

**Stadsrum med
gemenskapsanda**

**AKTIVISM OCH FORMER AV SPONTAN
VERKSAMHET**

**Tillstånd och
spelregler för
spontan aktivitet**

**Tillstånd och
spelregler för
spontan aktivitet**

**AKTIVISM OCH FORMER AV SPONTAN
VERKSAMHET**

**Stöd för
gemenskapsanda**

**Stöd för
gemenskapsanda**

**AKTIVISM OCH FORMER AV SPONTAN
VERKSAMHET**

**Påverkan i
sociala medier**

**Påverkan i
sociala medier**

**AKTIVISM OCH FORMER AV SPONTAN
VERKSAMHET**

Talkoarbete

Talkoarbete

**AKTIVISM OCH FORMER AV SPONTAN
VERKSAMHET**

Medborgarjury

Medborgarjury

**AKTIVISM OCH FORMER AV SPONTAN
VERKSAMHET**

Delningsekonomi

Delningsekonomi

**AKTIVISM OCH FORMER AV SPONTAN
VERKSAMHET**

**Delaktighet i
planeringen av
egna tjänster**

**Delaktighet i
planeringen av
egna tjänster**

**ÄRENDEHANTERING OCH
KUNDUPPLEVELSE SOM BYGGSTENAR
FÖR DELAKTIGHET OCH VÄXELVERKAN**

Arbete på fältet

Arbete på fältet

Exempel:

närarbetet är verksamt på gator, köpcentrum, i invånarlokalerna och andra offentliga lokaler. Arbetet omfattar rådgivning och handledning av människor som är i behov av hjälp samt vid behov hänvisning av dem till att omfattas av tjänster.

**ÄRENDEHANTERING OCH
KUNDUPPLEVELSE SOM BYGGSTENAR
FÖR DELAKTIGHET OCH VÄXELVERKAN**

**Webb-
kommunikation**

**Webb-
kommunikation**

**ÄRENDEHANTERING OCH
KUNDUPPLEVELSE SOM BYGGSTENAR
FÖR DELAKTIGHET OCH VÄXELVERKAN**

Kommunikation på offentliga platser

Kommunikation
på offentliga
platser

Till exempel interaktiva
skärmar på köpcentrum,
Info-TV i väntrum,
anslagstavlor.

**ÄRENDEHANTERING OCH
KUNDUPPLEVELSE SOM BYGGSTENAR
FÖR DELAKTIGHET OCH VÄXELVERKAN**

Marknadsföring

Marknadsföring

**ÄRENDEHANTERING OCH
KUNDUPPLEVELSE SOM BYGGSTENAR
FÖR DELAKTIGHET OCH VÄXELVERKAN**

**Rådgivning och
kundtjänst**

**Rådgivning och
kundtjänst**

**ÄRENDEHANTERING OCH
KUNDUPPLEVELSE SOM BYGGSTENAR
FÖR DELAKTIGHET OCH VÄXELVERKAN**

**Positiv
servicekultur**

**Positiv
servicekultur**

**ÄRENDEHANTERING OCH
KUNDUPPLEVELSE SOM BYGGSTENAR
FÖR DELAKTIGHET OCH VÄXELVERKAN**

**Färdigheter för
kommunikation
och växelverkan**

**Färdigheter för
kommunikation
och växelverkan**

**ÄRENDEHANTERING OCH
KUNDUPPLEVELSE SOM BYGGSTENAR
FÖR DELAKTIGHET OCH VÄXELVERKAN**

**Info- och
utställnings-
lokaler**

**Info - och
utställnings-
lokaler**

**ÄRENDEHANTERING OCH
KUNDUPPLEVELSE SOM BYGGSTENAR
FÖR DELAKTIGHET OCH VÄXELVERKAN**

**Terminaler för
snabb respons**

**Terminaler för
snabb respons**

Till exempel
Happy or Not-terminaler
(med smilisar).

**ÄRENDEHANTERING OCH
KUNDUPPLEVELSE SOM BYGGSTENAR
FÖR DELAKTIGHET OCH VÄXELVERKAN**

**Tjänsternas
tillgänglighet och
användar-
vänlighet**

**Tjänsternas
tillgänglighet och
användar-
vänlighet**

**ÄRENDEHANTERING OCH
KUNDUPPLEVELSE SOM BYGGSTENAR
FÖR DELAKTIGHET OCH VÄXELVERKAN**

Kamratgrupper

Kamratgrupper

I kamratgrupper har människor i likadana livssituationer möjlighet att med ledarens stöd dela med sig av sina erfarenheter och lära sig av varandra.

**ÄRENDEHANTERING OCH
KUNDUPPLEVELSE SOM BYGGSTENAR
FÖR DELAKTIGHET OCH VÄXELVERKAN**

**Social
rapportering**

**Social
rapportering**

Avsikten med social rapportering är att samla in information om socialarbetets klientarbete som stöd för beslutsfattandet. Det är samhällsfenomen, såsom dyrt boende, som kommer upp.

**STADENS VERKSAMHET OCH
BESLUTSFATTANDE**

Höranden

Höranden

**STADENS VERKSAMHET OCH
BESLUTSFATTANDE**

Invånarkvällar

Invånarkvällar

**STADENS VERKSAMHET OCH
BESLUTSFATTANDE**

Responsssystem

Responsssystem

**STADENS VERKSAMHET OCH
BESLUTSFATTANDE**

**Alternativa
planer**

**Alternativa
planer**

Kommuninvånare kan komma med alternativa förslag till exempel på markanvändningsplaner.

**STADENS VERKSAMHET OCH
BESLUTSFATTANDE**

**Begäran om
utlåtagande**

**Begäran om
utlåtagande**

Myndigheter kan begära utlåtanden om sina planer av sina intressentgrupper eller öppet.

**STADENS VERKSAMHET OCH
BESLUTSFATTANDE**

**Digitala
interaktiva
plattformar**

**Digitala
interaktiva
plattformar**

**STADENS VERKSAMHET OCH
BESLUTSFATTANDE**

**Förhandlings-
kommittéer och
nämnder, råd**

**Förhandlings-
kommittéer och
nämnder, råd**

Lagstadgade organ
är äldrerådet och
handikapprådet samt
ungdomarnas grupp för
påverkan (Ruuti).

**STADENS VERKSAMHET OCH
BESLUTSFATTANDE**

**Ändrings-
sökanden,
klagomål,
anmärkningar
och besvär**

**Ändrings-
sökanden,
klagomål,
anmärkningar
och besvär**

Med stöd av kommunallagen, förvaltningslagen samt markanvändnings- och bygglagen kan kommuninvånare och sakägande parter ansöka om ändring i tjänsteinnehavarnas beslut, klaga över myndighetens verksamhet samt anföra besvär mot myndigheternas förslag.

**STADENS VERKSAMHET OCH
BESLUTSFATTANDE**

**Deltagande
budgetering**

**Deltagande
budgetering**

I deltagande budgetering låter man invånarna själva komma med förslag om projekt samt rösta fram de som ska genomföras inom ramarna för den givna budgeten.

**STADENS VERKSAMHET OCH
BESLUTSFATTANDE**

Invånarinitiativ

Invånarinitiativ

Enligt kommunallagen har alla kommuninvånare rätt att komma med initiativ. Fem procent av kommunborna kan ta initiativ till en kommunal folkomröstning.

**STADENS VERKSAMHET OCH
BESLUTSFATTANDE**

Crowdsourcing

Crowdsourcing

I crowdsourcing kan man utnyttja kompetensen hos en stor, obegränsad människogrupp vid lösning av problem eller produktion av tjänster med hjälp av internet.

**STADENS VERKSAMHET OCH
BESLUTSFATTANDE**

Interaktions- rapporter

Interaktions-
rapporter

Genomförandet av beredningsprocessernas delaktighet och växelverkan samt deras effekter kan beskrivas i interaktionsrapporter som bifogas beslutsförslaget.

**STADENS VERKSAMHET OCH
BESLUTSFATTANDE**