

**Yhteis-  
kehittäminen**

---

**Yhteis-  
kehittäminen**

Suunnittelussa on mukana asiantuntijoita ja asiakkaita sekä verkostoja. Esimerkkinä lastensuojelun nuoret asiakkaat mukana sijaisperheiden kouluttamisessa.

**KÄYTTÄJIEN OSALLISUUS PALVELUIDEN KEHITTÄMISESSÄ**

**Palvelu-  
muotoilu**

---

**Palvelu-  
muotoilu**

Keskeisenä tavoitteena on palvelukokemuksen käyttäjälähtöinen suunnittelu siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita että palvelun tarjoajan tavoitteita.

**KÄYTTÄJIEN OSALLISUUS PALVELUIDEN  
KEHITTÄMISESSÄ**

**Asiakasraati**

---

**Asiakasraati**

**KÄYTTÄJIEN OSALLISUUS PALVELUIDEN  
KEHITTÄMISESSÄ**

**Kokemus-  
asiantuntijat**

---

**Kokemus-  
asiantuntijat**

Kokemusasiantuntija on henkilö, jolla on omakohtaista kokemusta eri sairauksista tai elämäntilanteista. Hän on saanut koulutuksen tai perehdytyksen ja hänelle maksetaan palkkaa tai saa korvauksen. Esim. terveysasemalla kokemusasiantuntija pitää päihdevastaanottoa.

**KÄYTTÄJIEN OSALLISUUS PALVELUIDEN  
KEHITTÄMISESSÄ**



**Asiakas- tai  
kävijätutkimus**

---

**Asiakas- tai  
kävijätutkimus**

**KÄYTTÄJIEN OSALLISUUS PALVELUIDEN  
KEHITTÄMISESSÄ**

**Tiedon  
koostaminen  
asiakirjoista,  
rekistereistä tai  
tilastoista**

---

**Tiedon  
koostaminen  
asiakirjoista,  
rekistereistä tai  
tilastoista**

**KÄYTTÄJIEN OSALLISUUS PALVELUIDEN  
KEHITTÄMISESSÄ**

**Kokeilut**

---

**Kokeilut**

**KÄYTTÄJIEN OSALLISUUS PALVELUIDEN  
KEHITTÄMISESSÄ**

**Havainnointi**

---

**Havainnointi**

**KÄYTTÄJIEN OSALLISUUS PALVELUIDEN  
KEHITTÄMISESSÄ**



**Kehittäjäyhteisöt**

---

**Kehittäjäyhteisöt**

**KÄYTTÄJIEN OSALLISUUS PALVELUIDEN  
KEHITTÄMISESSÄ**

**Neuvottelu-  
ja toimikunnat**

---

**Neuvottelu-  
ja toimikunnat**

Esim. 1:

Kaupunkitasoinen tasa-arvotoimikunta. Jäseninä luottamushenkilöitä, järjestöjen edustajia ja kaupungin työntekijöitä.

Esim. 2:

Oppilaskunnat ja vanhempainyhdistykset.

**KÄYTTÄJIEN OSALLISUUS PALVELUIDEN  
KEHITTÄMISESSÄ**

# **Vaikuttamis- ja kuulemis- tilaisuudet**

---

**Vaikuttamis-  
ja kuulemis-  
tilaisuudet**

**ALUEELLINEN VAIKUTTAMINEN**

**Alueelliset  
paneelit tai  
kokoukset**

---

**Alueelliset  
paneelit tai  
kokoukset**

**ALUEELLINEN VAIKUTTAMINEN**



# **Kävelyt ja havainnointi kaupunki- tilassa**

---

**Kävelyt ja  
havainnointi  
kaupunki-  
tilassa**

Esimerkiksi  
turvallisuuuskävelyt ja  
kaavakävelyt.

**ALUEELLINEN VAIKUTTAMINEN**

# Asukasillat

---

Asukasillat

**ALUEELLINEN VAIKUTTAMINEN**

# Asukasraati

---

Asukasraati!

Asukasraati koostuu  
alueen asukkaista,  
yrityksistä ja yhteisöistä.

**ALUEELLINEN VAIKUTTAMINEN**

# **Sparraus- ryhmät**

---

**Sparraus-  
ryhmät**

# Asiantuntija- ja vertaisapu kehittämishankkeissa

**ALUEELLINEN VAIKUTTAMINEN**



# **Alueellinen viestintä**

---

**Alueellinen  
viestintä**

# Esimerkiksi kaupunginosasivustot

**ALUEELLINEN VAIKUTTAMINEN**

# Asukas- yhdistykset ja kaupunginosa- liikkeet

---

Asukas-  
yhdistykset ja  
kaupunginosa-  
liikkeet

**ALUEELLINEN VAIKUTTAMINEN**

**Asukastilat ja  
niissä toimiminen**

---

**Asukastilat ja  
niissä toimiminen**

Tilojen tarjoaminen  
asukkaiden omaan  
toimintaan.

**ALUEELLINEN VAIKUTTAMINEN**

**Osallistava  
taide**

---

**Osallistava  
taide**

Mukaanlukien  
yhteisöllisesti tuotetut  
taideprojektit

**ALUEELLINEN VAIKUTTAMINEN**



# **Alueelliset tapahtumat ja messut**

---

**Alueelliset  
tapahtumat ja  
messut**

Esimerkiksi  
Käpylän kyläjuhlat ja  
Esikaupunkimessut

**ALUEELLINEN VAIKUTTAMINEN**

# Verkko- keskustelut

---

Verkko-  
keskustelut

Joko moderoitu  
keskustelu tilauksesta tai  
some-keskustelut

**ALUEELLINEN VAIKUTTAMINEN**

# Verkkokyselyt

---

# Verkkokyselyt

# Esimerkiksi Kerro Kantasi -sovellus

**ALUEELLINEN VAIKUTTAMINEN**

**Pop up  
-tilaisuudet**

---

**Pop up  
-tilaisuudet**

**ALUEELLINEN VAIKUTTAMINEN**



**Asiantuntijat  
asukkaiden  
tavattavissa**

---

**Asiantuntijat  
asukkaiden  
tavattavissa**

**ALUEELLINEN VAIKUTTAMINEN**

**Avoimien  
ovien päivät**

---

**Avoimien  
ovien päivät**

**ALUEELLINEN VAIKUTTAMINEN**

# **Aluetoimija- yhteistyö**

---

**Aluetoimija-  
yhteistyö**

Yhteistyö esimerkiksi  
alueen yritysten,  
järjestöjen ja  
seurakuntien kanssa.

**ALUEELLINEN VAIKUTTAMINEN**

# Vapaaehtois- toiminta

---

Vapaaehtois-  
toiminta

**AKTIVISMI JA OMAEHTOISEN  
TOIMINNAN MUODOT**



**Järjestö- ja  
yritysyhteistyö**

---

**Järjestö- ja  
yritysyhteistyö**

**AKTIVISMI JA OMAEHTOISEN  
TOIMINNAN MUODOT**

**Avoimen datan  
hyödyntäminen**

---

**Avoimen datan  
hyödyntäminen**

**AKTIVISMI JA OMAEHTOISEN  
TOIMINNAN MUODOT**

**Avustukset ja  
kannustimet**

---

**Avustukset ja  
kannustimet**

**AKTIVISMI JA OMAEHTOISEN  
TOIMINNAN MUODOT**

**Joukkoista-  
minen**

---

**Joukkoista-  
minen**

Joukkoistamisessa  
voidaan hyödyntää  
ison rajaamattoman  
ihmismäärän osaamista  
ongelmien ratkaisussa  
tai palveluiden  
tuottamisessa internetiä  
hyödyntäen.

**AKTIVISMI JA OMAEHTOISEN  
TOIMINNAN MUODOT**



**Avoim  
valmistelu**

---

**Avoim  
valmistelu**

Päätöksen valmistelu voidaan avata siten, että kaikki voivat kommentoida tai ehdottaa muutoksia reaaliaikaisesti verkossa päivittyvään dokumenttiin.

**AKTIVISMI JA OMAEHTOISEN  
TOIMINNAN MUODOT**

# **Kaupungin tilojen yhteiskäyttö**

---

**kaupungin  
tilojen  
yhteiskäyttö**

**AKTIVISMI JA OMAEHTOISEN  
TOIMINNAN MUODOT**

**Yhteisöllinen  
kaupunkitila**

---

**Yhteisöllinen  
kaupunkitila**

**AKTIVISMI JA OMAEHTOISEN  
TOIMINNAN MUODOT**

**Omaehtoisen  
toiminnan luvat  
ja pelisäännöt**

---

**Omaehtoisen  
toiminnan luvat  
ja pelisäännöt**

**AKTIVISMI JA OMAEHTOISEN  
TOIMINNAN MUODOT**



**Yhteisöllisyyden  
tukeminen**

---

**Yhteisöllisyyden  
tukeminen**

**AKTIVISMI JA OMAEHTOISEN  
TOIMINNAN MUODOT**

**Some-  
vaikuttaminen**

---

**Some-  
vaikuttaminen**

**AKTIVISMI JA OMAEHTOISEN  
TOIMINNAN MUODOT**

**Talkootoiminta**

---

**Talkootoiminta**

**AKTIVISMI JA OMAEHTOISEN  
TOIMINNAN MUODOT**

**Kansalaisraati**

---

**Kansalaisraati**

**AKTIVISMI JA OMAEHTOISEN  
TOIMINNAN MUODOT**



**Jakamistalous**

---

**Jakamistalous**

**AKTIVISMI JA OMAEHTOISEN  
TOIMINNAN MUODOT**

# Osallisuus oman palvelun suunnitteluun

---

Osallisuus  
oman palvelun  
suunnitteluun

**ASIOINTI JA ASIAKASKOKEMUS  
OSALLISTUMISEN JA VUORO-  
VAIKUTUKSEN RAKENTAJANA**

**Jalkautuva työ**

---

**Jalkautuva työ**

Esimerkki:  
lähityö toimii kaduilla,  
ostoskeskuksissa,  
asukastiloissa ja muissa  
julkisissa tiloissa.  
Työnkuvaan kuuluu  
neuvonta sekä avun  
tarpeessa olevien  
henkilöiden ohjaaminen ja  
tarvittaessa saattaminen  
palveluiden piiriin.

**ASIOINTI JA ASIAKASKOKEMUS  
OSALLISTUMISEN JA VUORO-  
VAIKUTUKSEN RAKENTAJANA**

**Verkko-viestintä**

---

**Verkko-viestintä**

**ASIOINTI JA ASIAKASKOKEMUS  
OSALLISTUMISEN JA VUORO-  
VAIKUTUKSEN RAKENTAJANA**



**Viestintä  
julkisessa  
tilassa**

---

**Viestintä  
julkisessa  
tilassa**

Esimerkiksi  
interaktiiviset näytöt  
kauppakeskuksessa,  
Info-TV:t odotustiloissa,  
ilmoitustaulut.

**ASIOINTI JA ASIAKASKOKEMUS  
OSALLISTUMISEN JA VUORO-  
VAIKUTUKSEN RAKENTAJANA**

**Markkinointi**

---

**Markkinointi**

**ASIOINTI JA ASIAKASKOKEMUS  
OSALLISTUMISEN JA VUORO-  
VAIKUTUKSEN RAKENTAJANA**

**Neuvonta ja  
asiakaspalvelu**

---

**Neuvonta ja  
asiakaspalvelu**

**ASIOINTI JA ASIAKASKOKEMUS  
OSALLISTUMISEN JA VUORO-  
VAIKUTUKSEN RAKENTAJANA**

**Positiivinen  
palvelukulttuuri**

---

**Positiivinen  
palvelukulttuuri**

**ASIOINTI JA ASIAKASKOKEMUS  
OSALLISTUMISEN JA VUORO-  
VAIKUTUKSEN RAKENTAJANA**



# Viestintä- ja vuorovaikutus- taidot

---

Viestintä- ja  
vuorovaikutus-  
taidot

**ASIOINTI JA ASIAKASKOKEMUS  
OSALLISTUMISEN JA VUORO-  
VAIKUTUKSEN RAKENTAJANA**

**Info- ja  
näyttelytilat**

---

**Info- ja  
näyttelytilat**

**ASIOINTI JA ASIAKASKOKEMUS  
OSALLISTUMISEN JA VUORO-  
VAIKUTUKSEN RAKENTAJANA**

# Pikapalaute- laitteet

---

Pikapalaute-  
laitteet

Esimerkiksi  
Happy or Not -laitteet  
(hymiölaitteet).

**ASIOINTI JA ASIAKASKOKEMUS  
OSALLISTUMISEN JA VUORO-  
VAIKUTUKSEN RAKENTAJANA**

**Palveluiden  
saavutettavuus  
ja helppo-  
käyttöisyys**

---

**Palveluiden  
saavutettavuus  
ja helppo-  
käyttöisyys**

**ASIOINTI JA ASIAKASKOKEMUS  
OSALLISTUMISEN JA VUORO-  
VAIKUTUKSEN RAKENTAJANA**



**Vertaisryhmät**

---

**Vertaisryhmät**

Vertaisryhmässä samankaltaisessa elämäntilanteessa olevilla on mahdollisuus ohjaajan tukemana jakaa kokemuksiaan ja oppia toisiltaan.

**ASIOINTI JA ASIAKASKOKEMUS  
OSALLISTUMISEN JA VUORO-  
VAIKUTUKSEN RAKENTAJANA**

# Sosiaalinen raportointi

---

Sosiaalinen  
raportointi

Sosiaalisen raportoinnin tarkoitus on kerätä päätöksenteon tueksi tietoa sosiaalityön asiakastyöstä. Esille nousee yhteiskunnallisia ilmiöitä, kuten asumisen kalleus.

**KAUPUNGIN TOIMINTA JA  
PÄÄTÖKSENTEKO**

**Kuulemiset**

---

**Kuulemiset**

**KAUPUNGIN TOIMINTA JA  
PÄÄTÖKSENTEKO**

**Asukasillat**

---

**Asukasillat**

**KAUPUNGIN TOIMINTA JA  
PÄÄTÖKSENTEKO**



**Palautte-  
järjestelmät**

---

**Palautte-  
järjestelmät**

**KAUPUNGIN TOIMINTA JA  
PÄÄTÖKSENTEKO**

# Vaihtoehto- suunnitelmat

---

Vaihtoehto-  
suunnitelmat

Kuntalaiset voivat laatia vaihtoehtoisia ehdotuksia esimerkiksi maankäytön suunnitelmiksi.

**KAUPUNGIN TOIMINTA JA  
PÄÄTÖKSENTEKO**

**Lausunto-  
pyynnöt**

---

**Lausunto-  
pyynnöt**

Viranomaiset voivat  
pyytää intressiryhmiltä  
tai avoimesti lausuntoja  
suunnitelmiinsa.

**KAUPUNGIN TOIMINTA JA  
PÄÄTÖKSENTEKO**

**Digitaaliset  
vuoro-  
vaikutteiset  
alustat**

---

**alustat  
vaikutteiset  
vuoro-  
Digitaaliset**

**KAUPUNGIN TOIMINTA JA  
PÄÄTÖKSENTEKO**



**Neuvottelu- ja  
toimikunnat,  
neuvostot**

---

**Neuvottelu- ja  
toimikunnat,  
neuvostot**

Lakisääteisiä elimiä  
ovat vanhusneuvosto ja  
vammaisneuvosto sekä  
nuorten vaikuttajaryhmä  
(Ruuti).

**KAUPUNGIN TOIMINTA JA  
PÄÄTÖKSENTEKO**

**Muutoksen-  
haut, kantelut,  
muistutukset ja  
valitukset**

---

**Muutoksen-  
haut, kantelut,  
muistutukset ja  
valitukset**

Kuntalain, hallintolain  
ja maankäyttö- ja  
rakennuslain perusteella  
kuntalaiset ja asianosaiset  
voivat hakea muutosta  
viranhaltijoiden päätöksiin,  
kannella viranomaisen  
toiminnasta sekä  
jättää muistutuksia  
viranomaisten  
ehdotuksista.

**KAUPUNGIN TOIMINTA JA  
PÄÄTÖKSENTEKO**

**Osallistuva  
budjetointi**

---

**Osallistuva  
budjetointi**

Osallistuvassa  
budjetoinnissa annetaan  
asukkaiden itse ehdottaa  
hankkeita sekä äänestää,  
mitkä niistä valitaan  
toteutettaviksi annetun  
budjetin puitteissa.

**KAUPUNGIN TOIMINTA JA  
PÄÄTÖKSENTEKO**

**Kuntalais-  
aloitteet**

---

**Kuntalais-  
aloitteet**

Kuntalain perusteella  
kaikilla kuntalaisilla  
on aloiteoikeus. 5%  
kuntalaisista voi  
kuntalaisaloitteella  
saada asiasta  
kansanäänestyksen.

**KAUPUNGIN TOIMINTA JA  
PÄÄTÖKSENTEKO**



**Joukkoista-  
minen**

---

**Joukkoista-  
minen**

Joukkoistamisessa  
voidaan hyödyntää  
ison rajaamattoman  
ihmismäärän osaamista  
ongelmien ratkaisussa tai  
palveluiden tuottamisessa  
internetiä hyödyntäen.

**KAUPUNGIN TOIMINTA JA  
PÄÄTÖKSENTEKO**

# Vuorovaikutus- raportit

---

Vuorovaikutus-  
raportit

Valmisteluprosessien osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteuttamista ja vaikuttavuutta voidaan kuvata vuorovaikutusraportteihin, jotka liitetään päätösesitykseen.

**KAUPUNGIN TOIMINTA JA  
PÄÄTÖKSENTEKO**