

21.1.2015

Tampere

AKAVALAISIA AJATUKSIA PALVELUJEN UUDISTAMISESTA

Julkisten palvelujen uudistumismahdollisuuksia ideoitiin Pirkanmaan liiton ja AKAVAn yhteistyössä järjestämässä työpajasarjassa vuodenvaihteessa 2014–2015. Pajasarjan tarkoituksena oli tunnistaa uudenlaisia palvelumuotoja nimenomaan julkisen, yksityisen ja järjestökentän rajapinnoilta. Osallistujiksi kutsuttiin AKAVAn pirkanmaalaisia aktiiveja ja eri alojen asiantuntijoita. Heitä haastettiin etujärjestönsä nimissä pohtimaan miten tulevaisuudessa palvelujen tarjonta ja saavutettavuus voitaisiin turvata, niiden tehokkuutta kehittää ja palvelujen tarjoajajoukkoa laajentaa. Ensimmäisessä kokoontumisessa osallistujia johdattelivat kysymyskokonaisuuden äärelle tilaajaohjaja Kari Hakari ja tietohallintojohtaja Jarkko Oksala Tampereen kaupungilta. Myöhemmät tapaamiset käytettiin palvelujen kehitystarpeiden tunnistamiseen ja uusien näkökulmien ideointiin.

Pajasarjan lähtökohtana oli käynnissä oleva julkisen palvelutuotannon uusisajattelu. Sitä vie yhtäältä eteenpäin ideologisen suuntauksena yleistynyt uuden julkisen hallinnan malli, joka korostaa yhteistyötä ja monimuotoista palvelutuotantoa ja joka näkee asukkaan ja kuntalaisen/kansalaisen myös palveluiden kehittäjinä ja tuottajina. Toisaalta palvelujen uudistumiselle merkittäviä mahdollisuuksia luo teknologian nopea kehitys, joka sallii yhä kehittyneemmät sähköiset verkkoratkaisut. Palvelukehitystä tukee myös julkisten tietoaisteiden vapauttaminen liiketoiminnalliseen käyttöön (avoin data). Väestön keskittyminen ja liikkumistarpeiden ja –tapojen muutokset puolestaan edellyttävät palveluverkoston ja –pisteiden sijoittelun miettimistä. Vähäinen merkitys ei myöskään ole julkistalouden heikentyneellä tilalla, joka pakottaa etsimään palveluille nykyistä edullisempia ja tehokkaampia järjestämistapoja niiden laatu kuitenkin turvaten.

Uudistuminen rakentuu sekä palvelukysynnän että sen tarjonnan muutosilmioille. Mahdollisuuksia avautuu kokonaan uudennaisille tavoille ajatella ja rakentaa palveluja eikä ratkaisujen välttämättä tarvitse olla samanlaisia kuin aiemmin. Kehittämismahdollisuuksia on sekä palvelujen tuottamisen tavoissa että palvelusällöissä. Tämä tekee ennennäkemättömällä tavalla tilaa myös kumppanuuksille julkisen sektorin sekä yksityisen ja järjestökentän toimijoiden kanssa sekä myös yksittäisten kansalaisten kanssa. Asiaan liittyy luonnollisesti myös selvittämättömiä kysymyksiä ja epätietoisuutta, mutta myös mittavien hyötyjen lupaus ja mahdollisuus ajatella luovasti. Olennaista on siirtää kehitystyön näkökulma nimenomaan palvelujen käyttäjän tarpeisiin ja heidän kykyihinsä omien palvelutarpeidensa asiantuntijoina ja palvelujen kehittämiskumppaneina.

AKAVAn asiantuntijaryhmä päätyi nostamaan esiin kolme mahdollista kokonaisuutta, joissa julkisen sektorin ja muiden palvelutuotannossa potentiaalisten kumppanien rajapintaa voitaisiin vahvistaa ja julkisen palvelujärjestelmän uudistumista tukea. Nämä toisiinsakin liittyvät kokonaisuudet on lyhyesti kuvattu seuraavassa.

Monipalvelukeskukset/monikäyttötilat ja modulaariset palvelut

Julkiset tilat, laitokset, virastot jne. ovat usein yhden määritellyn toiminnon käytössä ja tyhjillään iltaisin ja viikonloppuisin. Tilojen yhteiskäyttö ja erilaisista osasista muodostuvien palvelukokonaisuuksien rakentaminen niiden puitteisiin monituottajamallilla (julkinen – yksityinen – järjestöt) tehostaisi tilojen käyttöä ja kokoaisi palvelut paremmin käyttäjien ulottuville. Toimintojen kokoamista tällaisiin ”yhteisötaloihin” tehostaisi esim. yhteinen tieto-, ajanvaraus- ja infojärjestelmä, joka toisi tarjolla olevat palvelut virtuaalisesti käyttäjien ulottuville ja tietoon. Paikalla voisi olla myös palveluohjaaja, joka opastaisi käyttäjiä saatavilla olevista palveluista. Tilojen avaaminen myös asukkaiden itse ideoimille toiminnoille ja kohtaamisille olisi tärkeä lisäominaisuus, joka vahvistaisi tilojen sosiaalista luonnetta ja auttaisi myös tunnistamaan asiakkaiden perimmäisiä palvelutarpeita ja aktivoimaan heidät itse osaksi omia palveluratkaisujaan. Olennaista on, että tällaiset monikäyttötilat olisivat asukkaiden kulkureiteillä ja hyvillä sijaintipaikoilla, jolloin niistä muodostuisi heidän arkensa luontevia kiinnekohtia. Jatkossa kaikki julkiset tilat tulisi lähtökohtaisesti suunnitella niiden monikäyttöisyys ja muunneltavuus mielessä. Tällöin tilat voisivat toimia eräänlaisina kehitysalustoina ja –laboratorioina.

Sähköisten palvelujen asiakaslähtöisyys

Miltei kaikilla julkisilla toimijoilla on sähköisiä palveluja verkossa ja niiden tarjontaa ollaan jatkuvasti lisäämässä. Nämä palvelut ovat energia- ja kustannustehokkaita ja mobiililaittein saatavilla kellonajasta ja asuinpaikasta riippumatta. Käyttäjien kannalta ongelman muodostaa että ajantasainen tieto kaikista tarjolla olevista verkkopalveluista puuttuu heiltä usein ja erilaisista rajoituksista johtuen he arkailevat niiden käyttäjiksi ryhtymistä. Ajan kuluessa, palvelujen kehittyessä ja käyttäjäkokemusten karttuessa verkkopalvelut ovat toki tulossa entistä arksamiksi mutta ne ovat edelleen kovin hajallaan internetissä. Osana kansallista tietoyhteiskuntatyötä voitaisiinkin luoda kaikille kansalaisille verkkoprofiili, jota päivitetäisiin käyttäjän elämäntilanteen mukaan, ja jossa määriteltäisiin kunkin oikeudet hänen kulloisiinkin palveluihinsa. Eri palveluntarjoajien palvelusisältöjä kootessaan virtuaaliset palvelupaketit rakentaisivat rajapintaa julkisten, yksityisten ja järjestötoimijoiden välille. Palvelut voisi olla porrastettu ilmaisiin, subventoituihin (esim. palvelusetelillä tms.) ja omakustanteisiin. Profiililla verkkoon kirjautuessaan käyttäjä voisi nähdä kaikki hänelle tarjolla olevat julkiset, julkisesti subventoidut ja monituottajamallilla tarjotut palvelut, valita haluamansa, tehdä niihin aikavarauksia ja hoitaa muut niihin liittyvät toimenpiteet, mukaan lukien maksamisen. Käyttäjän tekemien valintojen perusteella järjestelmä voisi ehdottaa hänelle muita tarjolla olevia, hänen profiilinsa sopivia palveluja. Järjestelmässä voisi olla myös asiakaspalautetta ja –kokemuksia varten yksityiskäyttäjien keskinäinen tiedonvaihtofoorumi, jonka kautta he voisivat tuoda tarjolle myös omaa osaamistaan ja ratkaisujaan. Verkkoprofiilien kehittämisessä olisi runsaasti työtä yksityisille sovelluskehittäjille.

Koulutuksen työelämälähtöisyys

Nuorisoasteen koulutuksessa oppilaitosten työelämäyhteistyö on viime vuosien aikana silmännähdessä aktivoitunut. Yritykset ja työelämän organisaatiot tulisi kuitenkin saada vielä kiinteämmin mukaan suunnittelemaan ja toteuttamaan nuorisoasteen koulutusta ja työssäoppimista, jotta osaamistarpeet välittyvät mahdollisimman aitoina koulutukseen. Tässä on keskeinen julkis-yksityisen yhteistyön tiivistämisen paikka. Tärkeä nivelvaihe on peruskoulun jälkeen, jossa 10. luokan ja ammattistartin kaltaisia vaiheita voitaisiin vahvistaa harjoittelupaikkojen ja muiden lyhytkestoisten työsuhteiden tarjontaa ja oppilaanohjauksen resursseja lisäämällä. Mahdolliset lisäpanostukset korvautuvat syrjäytymisen kustannusten pienetessä. Opiskelijoiden kannalta on tärkeää saada onnistumisen kokemuksia, nähdä

erilaisia oppimis- ja työympäristöjä sekä päästä kokeilemaan ja näyttämään osaamistaan sekä luomaan suhteita mahdollisiin työnantajiin. Opettajille ja opinto-ohjaajille kyse on työelämä- ja ammattitaitojen päivittämisestä ja yrityksille ja muille työnantajille mahdollisuudesta saada tuoreita tekijöitä alaa oppimaan ja vaikkapa tuuraajia ruuhkahuippuihin. Koulutuksen työelämälähtöisyyttä voi edistää tempauksin, projektein , työpaikkavierailuin ja viestinnän avulla mutta tärkeintä on saada työ- ja koulumaailmaan keskustelu- ja suunnitteluyhteydestä pysyvä, toimiva ja vakiintunut.

Edellä esitellyt ideat ovat luonnosmaisia mutta osoittavat suuntia, joissa julkis-yksityistä rajapintaa tehostavia palveluratkaisuja voitaisiin löytää. Ideoiden jatkokehittäminen on tervetullutta.

Lisätietoja: suunnittelupäällikkö Marko Mäkinen, Pirkanmaan liitto, p. 050-534 7760, sposti marko.makinen@pirkanmaa.fi