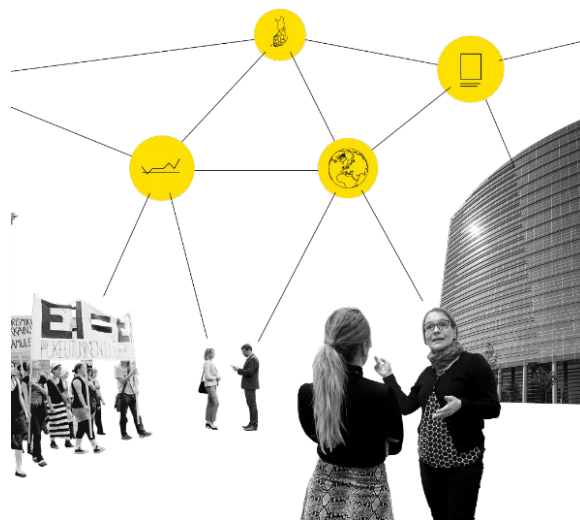


Osallisuus strategiana

-Perustana vuorovaikutus ja palautteenanto

Demokratia-teemaryhmä

Lea Konttinen 21.4.2022



Arvo syntyy vuorovaikutuksessa. Ihmisten/asiakkaiden kokemukset toiminnan keskiöön

Palautteet

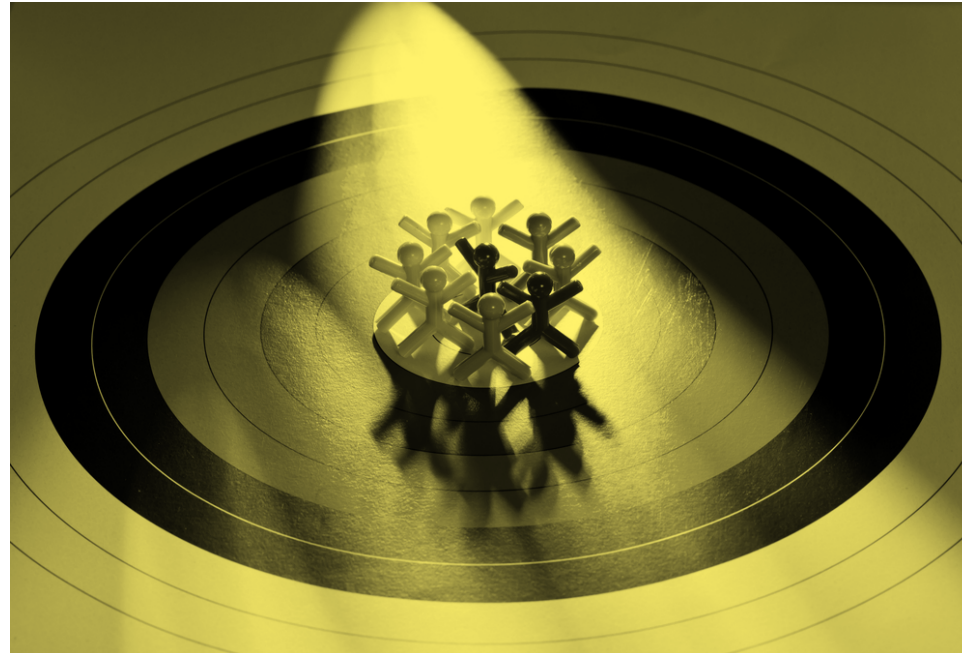
Kyselyt

Ihmisten tarpeiden
selvittäminen

Yhteiskehittäminen

Palvelumuotoilu

Osallistuva budjetointi



Tv- ja netti-
lähettykset

Aloitteet

Avoimet
kuulemiset

Äänestäminen



Vuorovaikutukseen liittyviä haasteita

- Tietoa meneillään olevista asioista ja osallistumisen paikoista on vaikea löytää
- Viestintää ja vuorovaikutusta ei ole riittävästi
- Palautetta kerätään pistemäisesti, jolloin kokonaiskuvaa ei muodostu
- Osallistuminen koetaan vaikeaksi tai ei koeta olevan riittävästi osaamista
- Palautteella ei koeta olevan merkitystä tai vaikutusten aikaansaaminen kestää liian kauan
- Digitaalisia työkaluja ei käytettävissä



Helsingin verovirasto 1989:
Jokainen halusi tarkistaa uuden henkilökohtaisen veroprosenttinsa

Lähde: Verohallinto

Vuorovaikutuspaikkojen ja tiedon löytäminen verkkosivuilta on usein haastavaa

Anna palautetta  Yhteystiedot  FI EN

Osallistu ja vaikuta

Palaute

Palaute Yhteystiedot

Osallistu ja asioi



Prosessien kyvykkyys vuorovaikutukseen

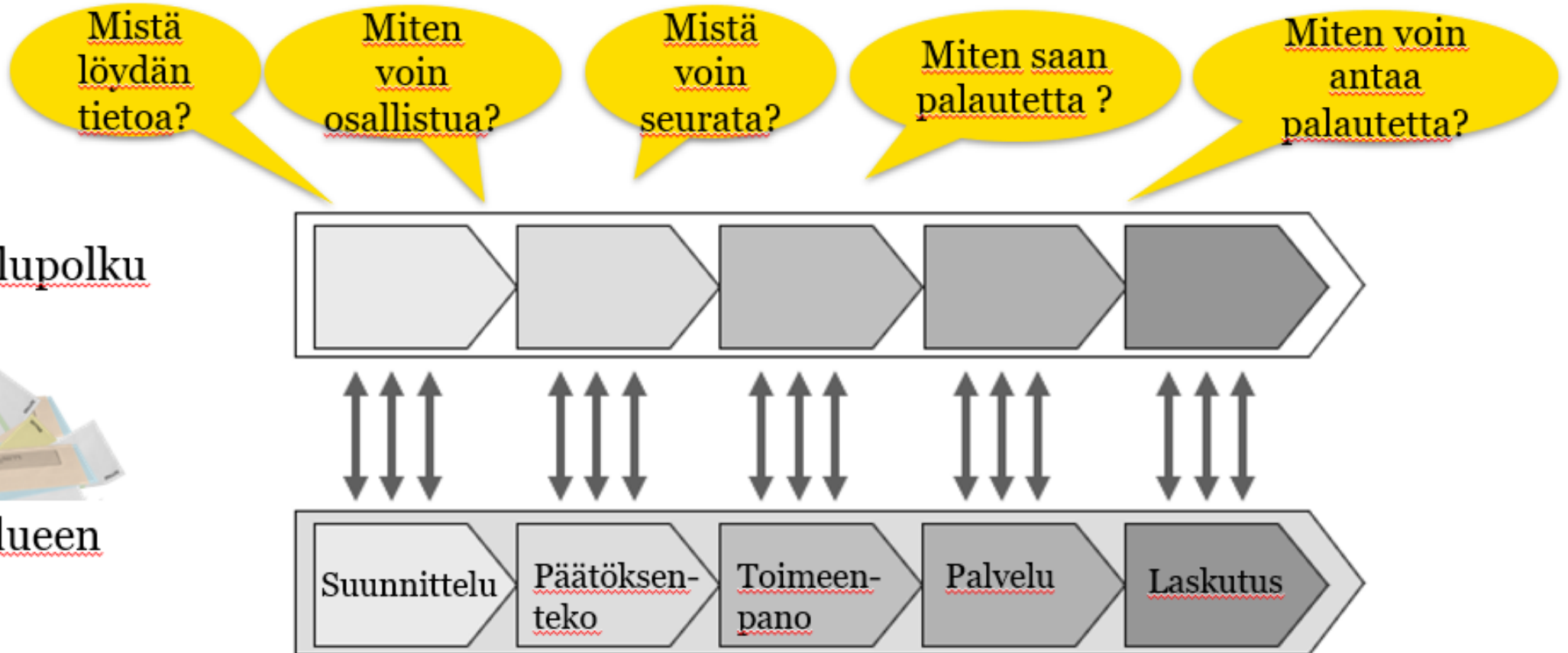
Onko vuorovaikutus pistemäistä vaiko jatkuvaa?



Yksilön palvelupolku



Hyvinvointialueen prosessit



Vuorovaikutuksen ja ihmisten kokemusten suunnittelu ja johtaminen osana organisaation toimintaa

Vuorovaikutusstrategia

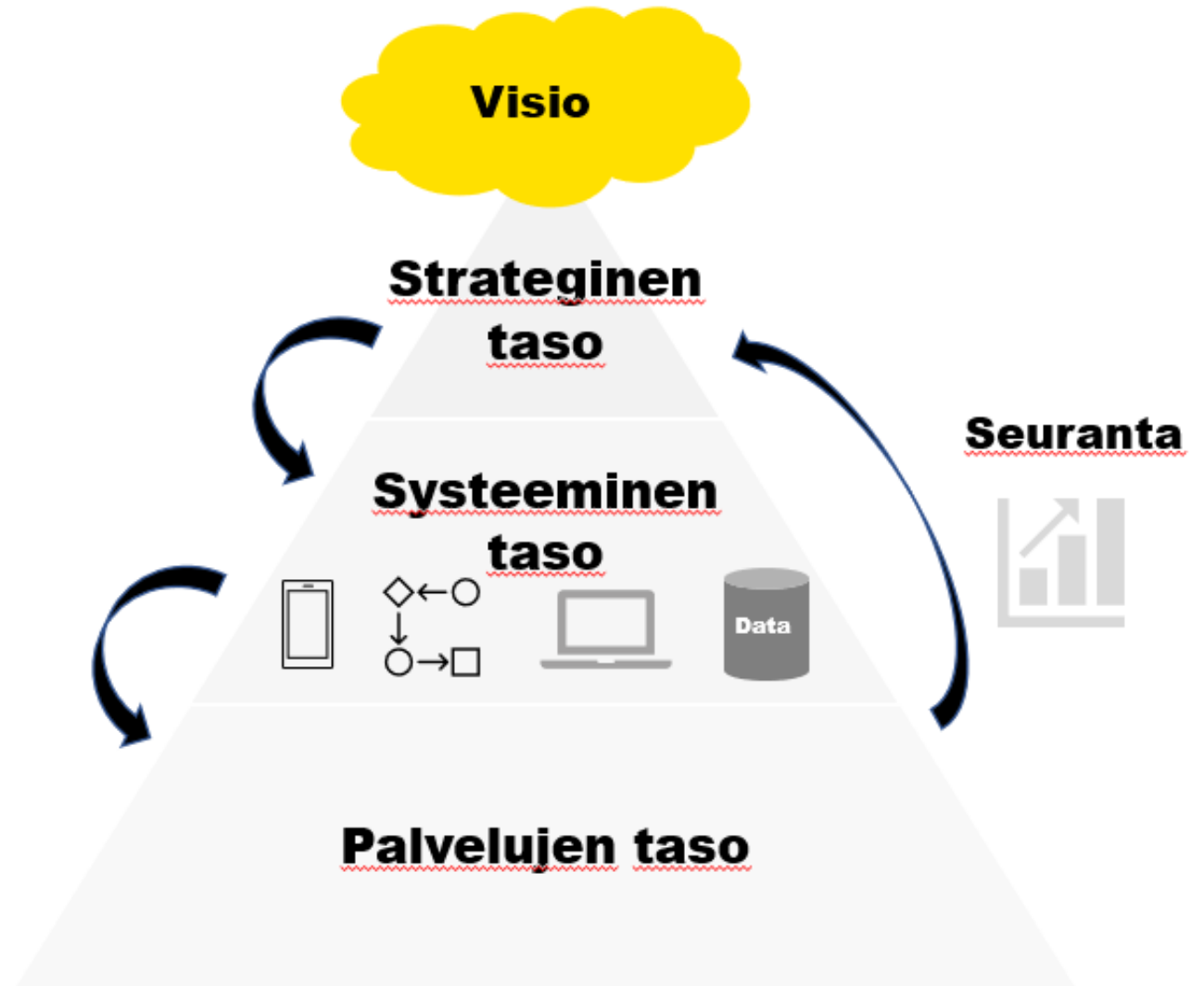
- linjaa toimintaperiaatteet, vaikuttamisen tavat ja tavoitteet
- ohjaa työkalujen, prosessien ja rakenteiden suunnittelua ja toteuttamista

Vuorovaikutuksen toimintamallit

- prosessit, rakenteet ja työkalut (esim. alustat ja kanavat)

Käytännön vaikuttaminen

- vaikuttamisen kanavat löydetään ja ne toimivat informantteina
- asioita voidaan seurata
- kokee voivansa vaikuttaa



Luottamus muodostuu prosessin eri vaiheissa syntyneiden kokemusten pohjalta

->jokaisen tehtävä: miten näkyy arjen käytänteissä?

| Keino | Selitys |
|--------------------------------|--|
| Säännöllisyys | Ihmisten ja prosessin välinen vuoropuhelu on riittävän säännöllistä |
| Aktiivisuus | Aloitteellisuus on vihje ihmisille: "Olemme kiinnostuneita sinusta!" |
| "Ihmisen" asemaan asettuminen | Ihmisten tarpeiden tunteminen helpottaa ratkaisun etsimistä |
| Ratkaisuvalmiudet | Tarvitaan kykyä kuunnella, tulkita ja ratkaista ihmisten huolia ja haaveita |
| Läheisyys ja lähestyttävyyys | Luottamuksen rakentaminen vaatii usein uskallusta luopua muodollisuuksista ja ylittää roolirajoja. |
| Tunnistaminen ja tunnustaminen | Ihmisen merkityksen vahvistaminen luo kokemuksen "Olen tärkeä!" |

**HYVÄÄ
HUOMISTA,
SUOMI!**

