

Kj Haske/KF

Helsingin kaupunginhallitus / Innovaatorahasto RAHOITUSHAKEMUS
 Hallintokeskus/Kirjaamo
 PL 1
 00099 Helsingin kaupunki 4.4.2008

2008⁽²⁾-1124/23

Khs dnro	2008-950/226
Stn dnr	
Saap./Anl.	07-04-2008

KR

JULKISTEN HYVINVOINTIPALVELUIDEN KEHITTÄMINEN PALVELUMUOTOILUN AVULLA

Haemme Innovaationrahastolta rahoitusta toteuttaaksemme yhdessä Helsingin kaupungin ja Culmitatum Ltd Oy:n kanssa ohjelman, jonka avulla julkisen sektorin palveluita kehitetään palvelumuotoilun keinoin.

Taustaa

Palveluiden kehittäminen on jatkuva haaste hyvinvointisektorin nopeimmin kasvavalle kohderyhmälle eli ikääntyville ihmisille. Väestön ikääntyessä palvelutarve lisääntyy ja samalla osaavasta henkilöstöstä on pulaa. Niukat resurssit on käytettävä tehokkaasti. On tehtävä oikeita asioita eli palveluiden on vastattava asiakkaiden tarpeita. Julkishallinto ulkoistaa palvelutuotantonsa yhä enemmän yrityksille ja järjestöille. Vastuu palveluiden laadusta ja siitä, että ne kohtaavat kaupunkilaisten tarpeet, on viime kädessä kaupungilla.

Palvelumuotoilu on melko uutta Suomessa, mutta esim. Britanniassa on jo useita esimerkkejä sen käytöstä julkishallinnossa. Palvelumuotoilu on innovatiiviseksi luokiteltavissa oleva uusi ala tietointensiivisten liike-elämän palveluiden (KIBS) toimialalla. KIBS-toimialan kehittäminen on yksi Helsingin elinkeinostrategian kolmesta kehittämiskohteeksi nostetusta toimialasta. Hanke liittyy Culminatumin KIBS-ohjelman kehittämistoimenpiteisiin.

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua asiakaslähtöisesti muotoilun menetelmin. Sen avulla selvitetään miten asiakas kohtaa palvelun, miten palvelu koetaan tai miten sitä käytetään. Muotoilun määritelmä laajenee siten kokonaisvaltaisten kokemusten, prosessien ja systeemien suunnitteluksi.

Sisältö

Ohjelmassa luodaan innovatiivinen palvelukehityskonsepti, jossa sekä julkinen sektori, palvelumuotoilun ammattilaiset että yksityiset hyvinvointipalveluiden tuottajat hyötyvät toistensa osaamisesta. Ohjelmassa kehitetään julkisen sektorin palvelukokemus käyttäjälähtöisesti niin, että palvelu vastaa sekä asiakkaiden tarpeita että palvelun tarjoajan strategisia ja taloudellisia tavoitteita sekä lakisääteisiä velvoitteita. Palvelukehityskonsepti tuotteistetaan, jotta se on jalkautettavissa myös muille julkisen sektorin toimialueille.

Konseptia pilotoidaan käytännössä Helsingin kaupungin sosiaaliviraston kohteissa. Alustavasti pilottikohteiksi on sovittu Kinaporin vanhuspalveluyksikön sekä Mellunmäen ostoskeskuksen avopäivätoiminnan palveluiden kehittäminen.

Tulokset

Ohjelman tuloksena julkisten palvelujen asiakastytyväisyys paranee ja palvelujen tuottaminen tehostuu uusien innovatiivisten työkalujen ja metodien kautta. Ymmärrys palvelumuotoilun mahdollisuuksista ja työkaluista kasvaa, jolloin aikaansaadaan todellista palvelukehitystä.

Julkisen sektorin avainhenkilöiden osaaminen ja motivaatio lisääntyy ja ymmärrys tulevaisuuden palvelumuotoiluprojektien tarpeesta ja innovatiivisista hankinnoista kasvaa.

Ohjelma **tukee uutta yritystoimintaa ja yritystoiminnan kasvua**. Muotoiluyritysten osaaminen ja tarjooma kasvaa, ja syntyy uusia palvelumuotoiluyrityksiä. Palvelumuotoilun ammattilaisten verkosto kasvaa ja toimijat saadaan koottua yhteen. Myös hyvinvointipalveluita tarjoavien toimijoiden tarjooma julkiselle sektorille kehittyy ja oma palvelutuotanto tehostuu. Yritykset ymmärtävät paremmin julkishallinnon tarpeita, verkottuvat keskenään ja oppivat tekemään laajoja, innovatiivisia tarjouksia julkiselle sektorille.

Osapuolet

Helsingin kaupunki, Sosiaalivirasto:
kehittämispäällikkö Eija Bergholm
johtava kehittämiskonsultti Marja-Riitta Kilponen
kehittämiskonsultti Merja Jäntti

Helsingin kaupunki, Talous- ja suunnittelukeskus, elinkeinopalvelu:
elinkeinopäällikkö Nyrki Tuominen
yritysasiamies Anu Mänttari

Culminatum Ltd Oy:
ohjelmajohtaja Jussi Sorsimo
projektipäällikkö Sasu Hälikkä (asumisen osaamiskeskus)

IAD E Suomen taideyliopistojen koulutus- ja kehittämiskeskus:
koulutus- ja kehittämispäällikkö Eeva Mäkinen

Hakija

IAD E Suomen taideyliopistojen koulutus- ja kehittämiskeskus on Taideteollisen korkeakoulun ja Teatterikorkeakoulun yhteinen erillisyksikkö. Instituutti on kokenut ja laajat verkostot omaava valtakunnallinen luovien alojen osaamisen kehittäjä sekä alan yrittäjähenkisyyden ja yritystoiminnan vahvistaja. IAD E käynnistää palvelumuotoilun koulutusohjelman huhtikuussa.

Yhteyshenkilö IAD E:ssä: Eeva Mäkinen, eeva.makinen@iade.fi, +358 50 3676 425

Rahoitus

Haemme Innovaatorahastosta 45 000 euroa.

Ohjelman kokonaisrahoitus on 180 000 euroa. Ohjelman tarkempi budjetti ohessa.

Toteutukselle haetaan myös valtion ja EU:n rahoitusta mm. ESR- että EAKR -ohjelmista. Innovaatorahaston mahdollinen tuki olisi näissä ohjelmissa tarvittavaa kuntarahoituksen osuutta. EAKR -ohjelman rahoituksen toteutuessa hanke on osa laajempaa Culminatumin asumisen osaamiskeskuksen koordinoimaa *Asumisen uudet aatteet* -hankekokonaisuutta. Lisäksi ohjelmalle haetaan yksityistä rahoitusta yritysten osallistumismaksujen muodossa.

Ystävällisesti

XXXXXXXXXXXXXXXX

Kaari Lehikoinen

Varajohtaja

IAD E Suomen taideyliopistojen koulutus- ja kehittämiskeskus

Liitteet

liite 1 ohjelman sisältö
liite 2 ohjelman aikataulu
liite 3 ohjelman budjetti

JULKISTEN HYVINVOINTIPALVELUIDEN KEHITTÄMINEN PALVELUMUOTOILUN AVULLA

Käytännön toimenpiteet

Hankkeessa luodaan ohjelmakokonaisuus, jonka avulla julkisen sektorin palveluita kehitetään palvelumuotoilun keinoin. Kehitysohjelmaa pilotoidaan Helsingin kaupungin sosiaaliviraston toiminta-alueilla. Focus-alueena on ikääntyville tarjotut palvelut.

Toiminnan vaiheet

1) Selvitetään kansainvälisiä esimerkkejä viedä palvelumuotoilua julkiselle sektorille, käytettyjä menetelmiä ja saatuja hyötyjä palvelumuotoilun käytössä (Tanska, I-Britannia)

2) Kehitysohjelma koostuu eri moduleista, joihin osaan osallistuvat kaikki projektin osapuolet, ja osa räätälöidään kohderyhmäkohtaisesti.

a. Skenaariotyöskentelyyn (2 pv) osallistuvat julkisen sektorin, palvelumuotoilun sekä hyvinvointipalvelun tuottajat. Sen avulla pyritään ennakoimaan muutoksia asiakkaiden käyttäytymisessä ja heidän tulevia tarpeitaan sekä löytämään uusia tapoja kehittää julkisia palveluita.

"Nykypäivän tietoon ja tulevaisuuden oletuksiin pohjautuvat skenaariot auttavat valmistautumaan tulevaisuuden vaatimuksiin. Skenaariotyöskentely auttaa ennakoimaan epävarmuuksia ja löytämään uusia strategisia mahdollisuuksia. Skenaariot nopeuttavat muutoksiin vastaamista ja antavat suunnan toiminnalle."

b. Palvelumuotoilun perusjakso (2 pv) kaikille

Pääsisältöalueet: palvelumuotoilun käsitteistö, prosessi, menetelmät ja välineet

c. Palvelumuotoilun jalkauttaminen julkiselle sektorille (4pv) tapahtuu yhdessä muotoilutoimistojen ja julkisen sektorin osallistujien kanssa. Se koostuu neljästä päivän kestävästä moduulista. Lähipäivien välillä osallistujat työstävät myös omaa palveluaan eteenpäin palvelumuotoilun asiantuntijoiden avulla.

Ohjelman runko:

- Palvelumuotoilun konsepti ja sen vaikutukset
- Miten tutkia ja ymmärtää asiakkaiden tarpeita
- Ideaali palveluprototyyppien kehittäminen (esim. draamateatterin metodeja)
- Muutosten läpivieminen vakiintuneissa palvelumalleissa

d. Innovatiiviset hankinnat kaikille (2 pv) aiheista:

- julkisen sektorin toimintatavat, haasteet ja palveluiden hankintamenetelmät
- verkottunut liiketoimintamalli ja palvelun tuotteistaminen
- Innovatiivisten kehityshankkeiden käynnistäminen ja julkiset hankinta-asiat

e. konsultoinnit muotoilu- ja palveluyrityksille, 1 pv / yritys

3) Tulokset dokumentoidaan, visualisoidaan ja konseptoidaan siten, että ne ovat jalkautettavissa eri toimialueille ohjelman jälkeen. Pilottihankkeen jälkeen suunnitellaan uusi vastaava ohjelma muille julkisille sektoreille.

4) Ohjelman aikana saadaan koottua yhteen eri palvelumuotoilun toimijoita ja palvelumuotoilun osuutta mahdollisen palveluliiketoiminnan osaamiskeskittymän luomisessa.

PAMU - julkisten hyvinvointipalveluiden kehittämisen palvelumuotoilun avulla AIKATAULU

2008	syyskuu	lokakuu	marraskuu	joulukuu		
	Bench-markkaus matkat Tanska + UK		skenaariotyöpaja 2 pv	PAMU yleistä 2 pv		
	osallistujien rekrytointi			väliraportti		
	asiantuntijapalveluiden kilpailutus		konseptin dokumentointi			
2009	tammikuu	helmikuu	maaliskuu	huhtikuu	toukokuu	kesäkuu
	PAMU muotoilijoille 2 pv			Innovatiiviset hankinnat kaikille 2 pv	konseptin analysointi ja kehittäminen	
		PAMU muotoilijoille 4 pv				
		konsulointi	konsulointi	konsulointi	konsulointi	konsulointi
		konseptin dokumentointi				
	heinäkuu	elokuu	syyskuu	lokakuu	marraskuu	joulukuu
	konseptin vieminen muihin kuntiin konsulointi	konseptin vieminen muihin kuntiin konsulointi	konseptin vieminen muihin kuntiin konsulointi	konseptin vieminen muihin kuntiin konsulointi	konseptin vieminen muihin kuntiin konsulointi	konseptin vieminen muihin kuntiin pääösseminaari loppuraportti

kustannukset sisältävät arvonlisäveron**1. Henkilöstökustannukset (palkat, palkkiot, lomapalkat + lakisääteiset sivukulut)**

kokoaikainen / osa-aikainen	Henkilötyö kk	Tehtävät	Vuosi 2008	Vuosi 2009	Yhteensä
projektipäällikkö	9	projektin kokonaishallinto	10 358 €	28 691 €	39 049 €
projektisihteeri	7	sihteeritoimet	3 600 €	10 800 €	14 400 €
yleishallinto, talous, johto	3	talous- ja palkkahallinto	2 400 €	7 200 €	9 600 €
viestintähenkilö	1	markkinointitoimet	1 900 €	1 900 €	3 800 €
Yhteensä	20		18 258 €	48 591 €	66 849 €

2. Ostopalvelut (ulkopuolisilta palveluntuottajilta ostettavat palvelut)

Asiantuntija-, koulutus-, tiedotus-, markkinointi-, taloushallinto-, toimistopalvelut ym.)	Vuosi 2008	Vuosi 2009	Yhteensä
asiantuntijoiden palkat	9 800 €	25 400 €	35 200 €
asiantuntijoiden matkakulut	500 €	6 700 €	7 200 €
yrittäjäkonsultoinnit		24 000 €	24 000 €
hankekoordinointi Culminatium (kuntaraha)	2 800 €	8 400 €	11 200 €
Yhteensä	13 100 €	64 500 €	77 600 €

3. Matkakustannukset

Projektihenkilöstön matka- ja majoituskustannukset	Vuosi 2008	Vuosi 2009	Yhteensä
Kotimaan matka- ja majoituskustannukset			
hankkeen sisäiset kokoukset	200 €	400 €	600 €
Ulkomaan matka- ja majoituskustannukset			
2 X Bench-markkausmatkat: Tanska, Lontoo	3 200 €		3 200 €
Yhteensä	3 400 €	400 €	3 800 €

6. Vuokratkustannukset

Tila- ja laitevuokrat	Vuosi 2008	Vuosi 2009	Yhteensä
toimistotilat	2 000 €	6 000 €	8 000 €
workshoptilat	1 000 €	2 000 €	3 000 €
Yhteensä	3 000 €	8 000 €	11 000 €

7. Toimistokulut

Puhelin-, posti-, yms. kulut	Vuosi 2008	Vuosi 2009	Yhteensä
puhelinkulut	400 €	1 200 €	1 600 €
tietotekniikka, palvelin	400 €	1 200 €	1 600 €
markkinointikulut, lehti-ilmoitukset	4 500 €		4 500 €
toimistotarvikkeet	200 €	600 €	800 €
Yhteensä	5 500 €	3 000 €	8 500 €

8. Muut kustannukset

Kustannukset, joita ei sis. muihin kustannuslajeihin: aineet ja tarvikkeet, arvonlisävero jne.	Vuosi 2008	Vuosi 2009	Yhteensä
kahvitarjoilut	672 €	1 560 €	2 232 €
konseptin dokumentointikustannukset, laitevuokrat		7 500 €	7 500 €
workshopmateriaalit	1 120 €	1 600 €	2 720 €
Yhteensä	1 792 €	10 660 €	12 452 €

OHJELMAN NETTOKUSTANNUKSET YHTEENSÄ

	Vuosi 2008	Vuosi 2009	Yhteensä
Ohjelman nettokustannukset	45 050 €	135 151 €	180 201 €

RAHOITUSUUNNITELMA	Vuosi 2008	Vuosi 2009	Yhteensä
EAKR / ESR- JA VALTION RAHOITUS	29 575 €	88 726 €	118 301 €
Helsingin kaupunki Innovaatorahasto	11 250 €	33 750 €	45 000 €
yriytysten osall. maksu	4 225 €	12 675 €	16 900 €
Yhteensä	47 058 €	137 160 €	180 201 €