

27.11.2020

## Osallistuva Espoo – kehitysohjelman ohjausryhmän muistio

**Aika:** tiistai 26.11.2020 kello 17.00-19.00

**Paikka:** Etänä, Teams-kokous

**Läsnä:**

Habiba Ali, pj  
Tiina Elo, vpj  
Timo Kilpiäinen  
Sara Tabrizizadeh (aik. Haavisto)  
Kaisa Alaviiri (Mikko Laakson varajäsen)  
Hodan Ibrahim (Pessi Heiskasen varajäsen)  
Tiina Kasvi  
Kaisu Toivonen  
Petri Vainio  
Kirsi Remes  
Marion Ticklén  
Mari Immonen  
Johanna Pajakoski

Sarianna Visuri, asia 3

**Poissa:**

Jukka Mäkelä  
Mari Ahlström

### 1. Kokouksen avaus

Puheenjohtaja avasi kokouksen klo 17.02.

### 2. Edellisen kokouksen muistio

Hyväksyttiin edellisen kokouksen (3.11.2020) muistio.

### 3. Espoo.fi sivusto kuntalaisten näkökulmasta- ja asiointiportaalin kehittäminen – tilannekatsaukset

Espoon nettisivujen uudistamista esitteli espoo.fi-projektipäällikkö Sarianna Visuri kertomalla mitä espoo.fi projektissa tehdään ja miten kehittäminen etenee. Lisäksi esiteltiin prototyyppejä.

27.11.2020

Asiointiportaalin kehittämistä esittelivät asiointijohtaja Kirsi Remes ja kehittämispäällikkö Marion Ticklén. Asioinnin tavoitteena on parantaa sähköisten palvelujen saavutettavuutta ja kuntalaisten osallistumismahdollisuuksia. Asiointiportaali osana asiakaspalvelukokonaisuutta on olennainen asioinnin tulevaisuuden liiketoimintamallin kannalta ja koko kaupungin asiointiarkkitehtuurin näkökulmasta. Asiointipalvelun uudistamista digitalisaation avulla on tarkoitus edistää vuonna 2021 kilpailuttamalla sähköinen asiakaspalvelukeskus eli järjestelmäkokonaisuus, joka kattaa asiointiportaalin, contact centerin, chatbot alustan ja mahdollisesti myös osallisuusportaalin.

Some-kehittämisen tilannekatsauksen antoi viestintäpäällikkö Johanna Pajakoski.

Ohjausryhmä merkitsi kehittämisen tiedoksi.

#### **4. Kaupungin tilat asukkaiden käyttöön (InnoCaas)- tilannekatsaus**

Kehittämispäällikkö Veera Vihulan kirjallinen tilannekatsaus InnoCaas – hankkeen tilanteesta.

##### **Taustaa:**

Kaupunki palveluna -mallin (CaaS = city as a service) taustalla on ajatus siitä, että kaupungit ovat olemassa palvellakseen asukkaita sekä kaupungissa toimivia yrityksiä ja yhteisöjä.

Kaupunkikehittämisen keskiöön nousevat palvelukeskeinen ajattelutapa, joustavuus, saavutettavuus sekä verkostomainen resurssien jakaminen ja hyödyntäminen. Erilaisia Kaupunki palveluna -kokeiluja on Espoossa tehty jo aiemmin, kuten Koulut palveluna -malli (SaaS) tai erilaiset Liikkuminen palveluna -kokeilut.

InnoCaaS – Kaupunki palveluna innovaatiohankinnan keinoin projektissa on 2019-2020 kehitetty Tilat palveluna toimintamallia, jonka avulla kaupungin ja kaupunkiyhteisön tilaresursseja voitaisiin jakaa verkostoissa. Projektin tavoitteena on ollut kehittää digitaalinen Tilat palveluna - alustaratkaisu, joka tukee verkostoihin perustuvia toimintamalleja ja tilaresurssien jakamista.

Koronakriisin myötä projekti jäädettiin keväällä 2020 ja syksyllä 2020 sille päätettiin hakea uusi suunta Taloudellisesti kestävä Espoo ohjelman mukaisesti. Osallistuva Espoo ohjelman päättyessä InnoCaaS -projektissa valmistellaan uutta projektisuunnitelmaa poikkihallinnollisena yhteistyönä.

##### **Mitä on tehty:**

Kaupungin ja kaupunkiyhteisön tilojen toimivampi yhteiskäyttö vaatii uusia toimintamalleja.

Yhteiskäytöllä tarkoitetaan kuntalaisten, sekä yksilöiden että ryhmien ja yritysten, mahdollisuuksia käyttää erilaisia tiloja omaan toimintaansa maksutta tai korvausta vastaan. Usein puhutaan myös kuntalaiskäytöstä. Yhteiskäytöllä tarkoitetaan kuitenkin myös sellaista toimijoiden välistä tilojen hyödyntämistä, jossa kaupunki ei ole mukana.

Projektissa on palvelumuotoiltu uutta tapaa järjestää kaupungin tilojen yhteiskäyttöä.

Suunnitelmassa korostuu näkökulma, jossa eri tilat saataisiin näkyviin ja varattavaksi yhteen palveluun. Palvelumuotoilussa kehitettiin uusi kaupunkitasoinen koordinaatio ja operaattorimalli, jonka avulla ratkotaan nykyisiä haasteita esimerkiksi kustannusten jakautumisesta ja työajan käytöstä. Kuntalaisten näkökulmasta esimerkiksi avainkäytännöt ja tilojen saatavuus eri alueilla ovat tunnistettuja kipupisteitä, joihin uudella mallilla haluttaisiin vaikuttaa. Tärkeää on ollut kaupunkitasoinen tarkastelu, jotta toimintatapa olisi alueesta ja palveluyksiköstä riippumaton ja asiakaslähtöinen.

27.11.2020

Mallin käyttöönotosta ei ole päätöstä, mutta asiaa on edistetty Sivistystoimessa ja Tilapalveluissa.

Projektissa on lisäksi kokeiltu digiratkaisuja, jotka voisivat tukea uuden toimintamallin toteuttamista. Loppuvuodesta 2020 on testattu älylukkoraatkaisua, eri varauspalveluja kokoavaa ja tilojen hallintaa tukevaa websovellusta sekä sisätilapaikannusta hyödyntävää visuaalista karttaratkaisua. Kokeilukumppaneina on yritysten lisäksi EJY ry, jonka tiloissa testataan lukkoratkaisua ja samalla kehitetään yhdistysten tilaoperaattorina toimimisen mallia. Tavoitteena oli tehdä kokeilut kaupungin tiloissa kuntalaisten kanssa aidosti yhteiskehittäen, mutta koronatilanteen vuoksi päädyttiin rajattuihin simulaatioihin. Kokeilujen opit kootaan tammikuussa 2021.

Ohjausryhmä merkitsi kehittämisen tilannekatsaukset tiedoksi. Kokeilujen koonti lähetetään ohjausryhmälle, kun se valmistuu.

## 5. Espoon osallisuusmallin ja siihen liittyvän oppaan hyväksyminen

Käytiin läpi ehdotus Espoon osallisuusmalliksi ja oppaaksi.

Osallisuusmallin nimi on Kuulemisesta kumppanuuteen. Nimi ”Kuulemisesta kumppanuuteen” on slogan, joka kuvaa siirtymää osallistavasta hallintokulttuurista kohti uudenlaista keskustelukulttuuria ja tapoja kanavoida asukkaiden mielipiteet mukaan valmisteluun ja päätöksentekoon.

**Osallisuusmalli koostuu neljästä osasta.** Sen perustana on Espoo-tarinan 2017- 2021 arvot ja toimintaperiaatteet. Mallia päivitetään valtuustokausittain tukemaan kulloisenkin Espoo-tarinan toimeenpanoa.

Osallisuusvisio: Kaikki espoolaiset voivat osallistua ja vaikuttaa kotikaupunkinsa kehittämiseen. Tässä kokonaisuudessa määritellään, mitä osallisuudella ja osallistumisella mallissa tarkoitetaan.

### Tavoitteet:

- Espoo-tarinan toimeenpano
- Toimintakulttuurin muutos
- Osallisuuden vahvistuminen

**Linjaukset** -kokonaisuus kertoo, miksi asukkaiden osallistuminen on kaupungille tärkeää ja mitä siinä erityisesti painotetaan. Linjaukset:

- Huomioidaan erityisesti ne, joiden vaikuttamismahdollisuudet ovat heikoimmat
- Osallisuus- ja vuorovaikutustyö kuuluu kaikille
- Kestävää kaupunkia rakennetaan asukkaiden kanssa

**Osallistumisen kulmakivet** on koottu Espoo-tarinan 2017-2021 lukuisista asukkaiden osallistumiseen liittyvistä linjauksista. Kulmakivien alla on nostettu esiin uusia tai uudistamista kaipaavia osallistumis- ja vaikuttamistapoja lähivuosien kehittämiskohteina. Kulmakivet ovat

- Avoin vuorovaikutus,
- Demokratia ja päätöksenteko,
- Asukas- ja asiakaslähtöiset palvelut ja

27.11.2020

- Asukkaiden lähitekeminen.

**Suunnitelmallinen osallisuus- ja vuorovaikutustyö** pitää sisällään mm. kehittämispäällikön työn, perehdytyksen ja koulutuksen sekä osallisuustyökalujen aktiivisen käytön ja kehittämisen.

Kun ohjausryhmä on hyväksynyt osallisuusmallin, valmistelussa panostetaan visualisointiin.

Päätös: Ehdotusta täydennetään kokouksessa esitettyjen kommenttien pohjalta ja siihen palataan seuraavassa kokouksessa.

## **6. Loppuraportin luonnoksen esittely (sisältää kehittämisehdotukset)**

Loppuraportin luonnos on valmistunut. Kaikilla kehittämisohjelmilla on sama loppuraportin sisällysluettelo:

Esipuhe (ohjelman omistaja ja/tai ohjausryhmän pj.)

Tiivistelmä

1 Ohjelman toteutus

- 1.1 Yleiskuvaus ohjelmasta ja sen etenemisestä
- 1.2 Ohjelman organisaatio
- 1.3 Toteutuneet kustannukset, rahoitus ja resurssit

2 Ohjelman tulokset hyötytavoitteittain

- 2.1 Hyötytavoite 1: xx
- 2.2 Hyötytavoite 2: xx
- 2.3 Hyötytavoite 3: xx
- 2.4 Hyötytavoite 4: xx
- 2.5 Muut tulokset

3 Johtopäätökset ohjelman onnistumisesta ja keskeiset opit

4 Jatkonäkymiä ja kehitysideoita ohjelman kohdealueella

Loppuraportti esitellään ohjausryhmälle ja sitä käsitellään seuraavassa ohjausryhmän kokouksessa 15.12.2020.

## **7. Ohjausryhmän seuraavat kokoukset**

Kokous 15.12.2020 asiat:

- Toimenpide: Osallisuusmuotoilijan työparimallin kokemukset kaupunkitekniikan keskuksessa (Niko Riepponen)
- Otakantaa.fi-sivuston kokeilukäyttö (Niko Riepponen)
- Etänä järjestettävät asukastilaisuudet – kokemuksia korona-ajasta kirjallinen tilannekatsaus Heli-Maija Nevalalta kaupunkisuunnittelukeskuksesta
- OE kehitysohjelman loppuraporttiin huomiot
- Osallisuusmallin ja siihen liittyvän oppaan hyväksyminen

Kokous 19.1.2020 asiat:

- EspooCult tutkimus ja siihen liittyvä työpaja (Cupore – hanke), 60 min

27.11.2020

- Loppuraportin hyväksyminen
- Kehitysohjelman päättäminen

Sovittiin, että pidetään kokous 15.12. vähän pidempänä eli 17.00 – 19.30.

## **8. Muut asiat**

Tiedoksi ohjausryhmälle, että kaikkien neljän kehitysohjelman lopettaminen on aikataulutettu ja lopettamistoimet on määritetty. Ohjelmien arvioitu lopettamisen aikataulu:

- Kaupunginhallitus 1.2.2021
- Valtuusto 15.2.2021, ohjelmien lopetuspäätös
- (Valtuustoseminaari 17.2., ohjelmat osana Espoo-tarinan toteutumista)

## **9. Kokouksen päättäminen**

Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 19.03.