

Vaikuttavat lähipalvelut – hanke ja lähipalveluiden määrittely

Jyväskylä 1.9.2015

Antti Kuopila

Erytisasiantuntija

Kuntaliitto



Vaikuttavat lähipalvelut -projektin esittely

Projektin tavoitteet ja tuotokset





Lähipalvelut – mitä nekin nyt ovat?



Ylätason määritelmä

Lähipalvelut ovat usein käytettyjä tai arkipäiväisiä palveluita.

Palvelut ovat kohtalaisen helposti saavutettavissa, joko asiakkaan lähistöltä, sähköisesti tai kotiin tuotuna.

Palvelun olleessa lähellä ja asiakkaat huomioiva, on käyttökynnyskin matala.

- STM:n ja THL:n määritelmät pohjana
- THL korostaisi myös asiakkaan mahdollisuuksia ja tarpeiden huomioimista, alueen piirteiden tiedostamista ja palvelualakohtaisia rajauksia.

Kunta- ja aluetason määritelmää

"Lähipalveluja väestö tai ainakin osa asukkaista käyttää toistuvasti, jopa päivittäin.

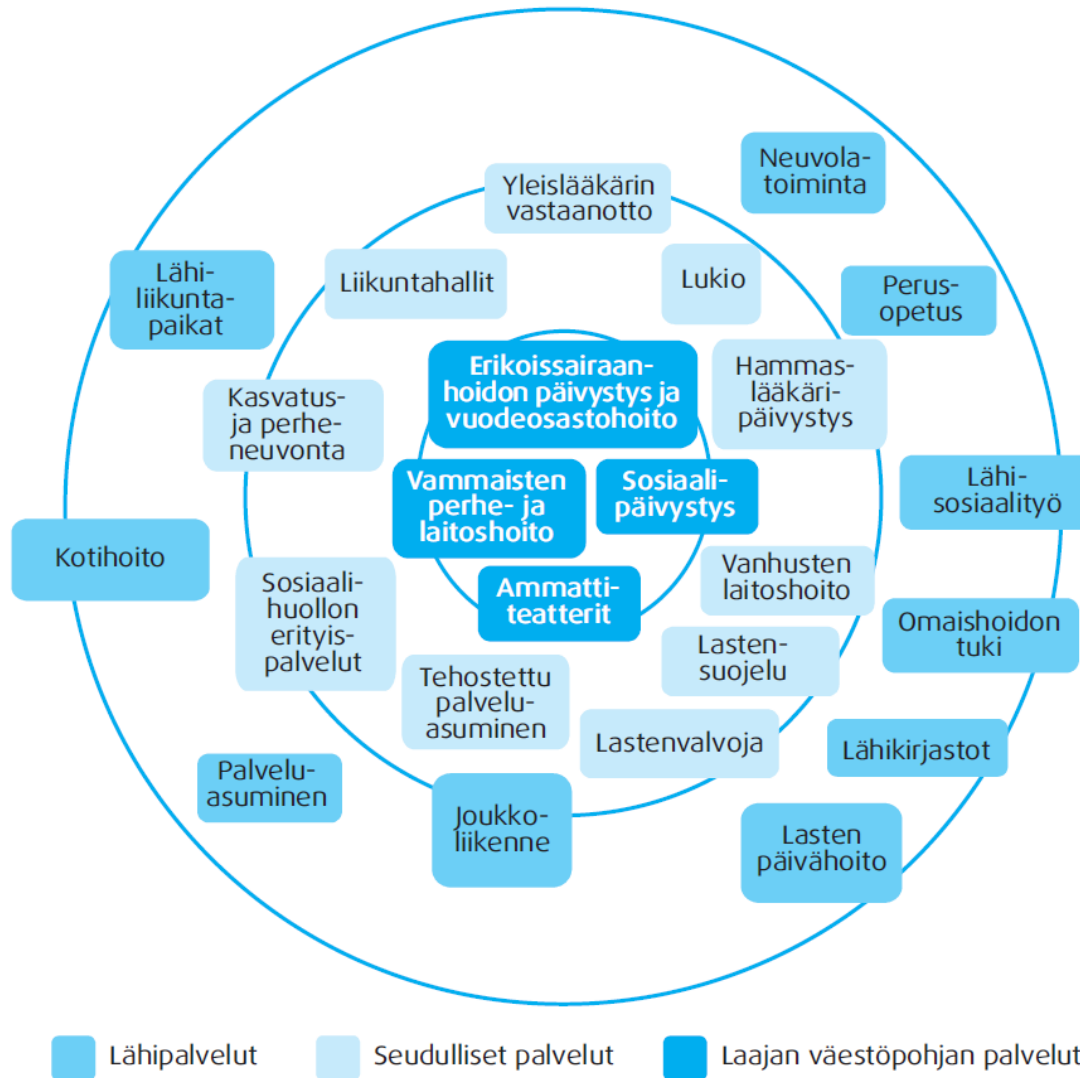
Lähipalvelut tarjotaan kuntalaisten lähiympäristössä. Niiden piiriin on helppo hakeutua, tai ne tuodaan ihmisille kotiin.

Lähipalvelun tulee olla myös vammaisten saavutettavissa.

Kaksikielisissä kunnissa palveluja tulisia tarjota sekä suomen että ruotsin kielillä"

- Kuntaliiton määritelmään pohjautuva
- Kuntien yleisesti käyttämä

Lähipalvelun määrittelyä?



Asiakastason määritelmä

Lähipalvelut ovat jokaiselle helposti saavutettavissa olevia päivittäin tai usein käytettyjä palveluita, joiden käyttäminen on asiakkaalle tärkeää.

Lähipalveluita ei voida tyhjentävästi listata vaan ne ovat määriteltävissä kunkin alueen asiakkaiden ja alueellisten erityispiirteiden kautta siten, että palvelujen saavutettavuus ja toteuttamistavat huomioivat eri ikäryhmien erilaiset tarpeet.

Palveluita tarjotaan alueellisten pääkielten mukaisesti asiakkaat huomioiden.

Palveluiden luokittelua





Asiakaslähtöinen lähipalveluiden kehittäminen

Vaikuttavat lähipalvelut -projekti

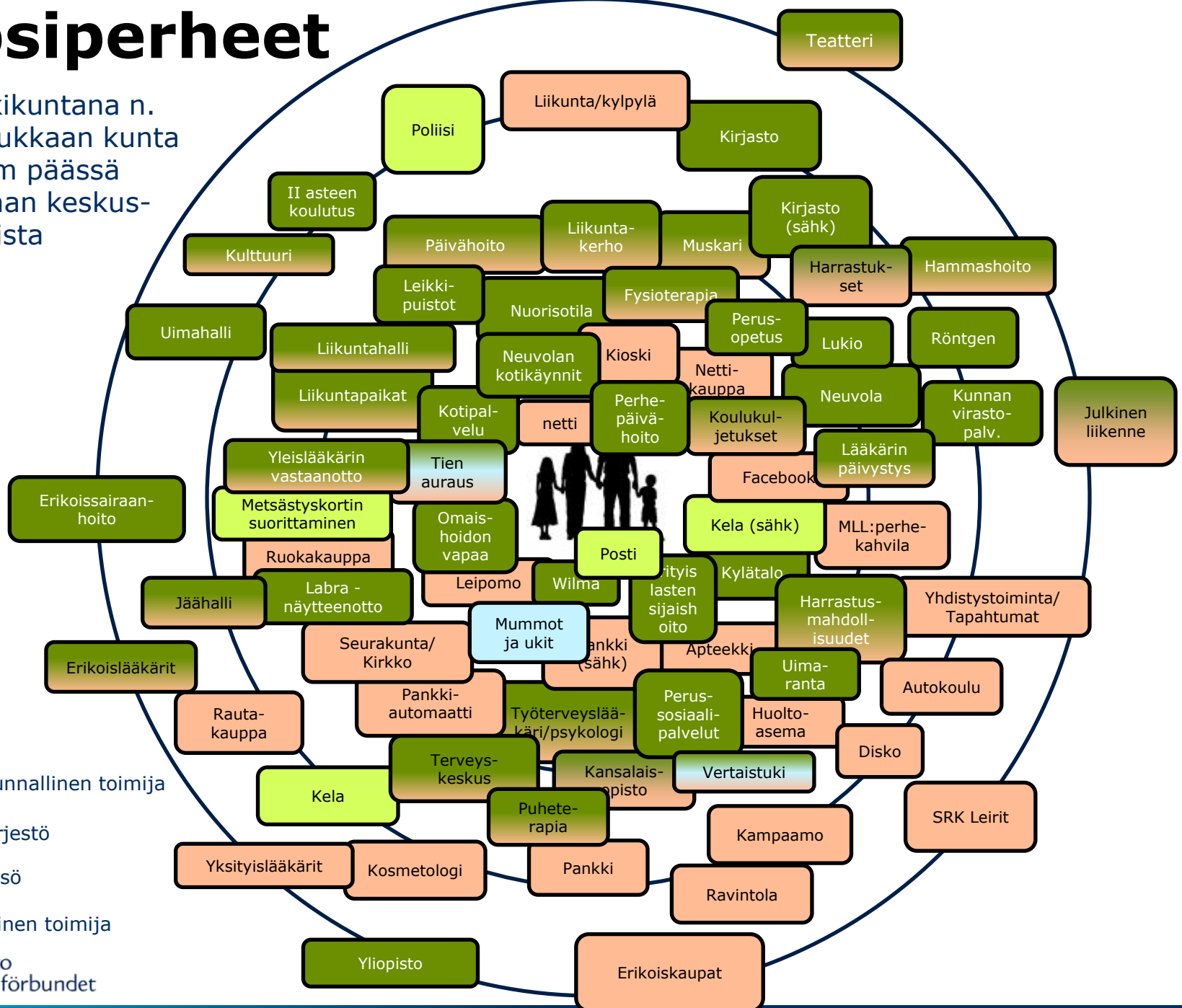
Palvelukartta-työvälineenä

- Palvelukartta on palvelumuotoilun työväline
- Kerää asiakastietoa palveluista
- Mikä palvelu?
Miten tuotettu?
Mistä ja miten
kauan kesti?
- Käytännön
tietoa
asiakkaista



Lapsiperheet

Esimerkkikuntana n.
2 500 asukkaan kunta
n. 100 km päässä
maakunnan keskus-
kaupungista



Lähipalvelufoorumi 22.10.

Ohjelma:

9.30 Aamukahvit (Tilassa B3.6)

10.00 Avaus ja Lähipalvelukilpailun palkintojen jako

10.45 Projektin tulosten esittely

*Antti Kuopila, projektipäällikkö ja Ville Nieminen, projektikoordinaattori,
Kuntaliitto*

11.05 Lähipalveluiden tulevaisuuskuvia: Mahdollisuuksia, uhkia ja soraääniä
Anna Kirveennummi, tutkija, Tulevaisuuden tutkimuskeskus

Keskustelu

12.15 Lounas (omakustanteinen)

13.00 Lähipalvelut muuttuvissa rakenteissa -pienoispuimala

*Aija Tuimala, johtava konsultti, FCG Konsultointi Oy ja Antti Kuopila,
erityisasiantuntija, Kuntaliitto*

15.00 Päätöskahvit

Kiitos mielenkiinnosta!

Antti Kuopila

antti.kuopila@kuntaliitto.fi

09-771 2754, 050-345 2390

