

# DIGITAALINEN PARTIOLAISALOITE ALOITTEIDEN TEKEMINEN JA KÄSITTELY

Anu Koski / Versio 0.2 14.6.2019

# Digitaalinen partiolaisaloite

Tämän suunnitelman tavoitteena on luoda prosessi aloitteiden tekemiseen, kannattamiseen, keräämiseen ja käsittelyyn. Tämän suunnitelman pohjalta kehitetään myöhemmin digitaalinen ratkaisu tukemaan prosessia. Digitaalisen ratkaisun avulla voidaan luoda aloitteiden tekemiselle ja kannattamiselle selkeä kanava ja malli sekä tuoda aloitteisiin liittyvää päätöksentekoa näkyväksi tarjoamalla aloitteiden tekijöille ja kannattajille mahdollisuus seurata aloitteen käsittelyn vaiheita.

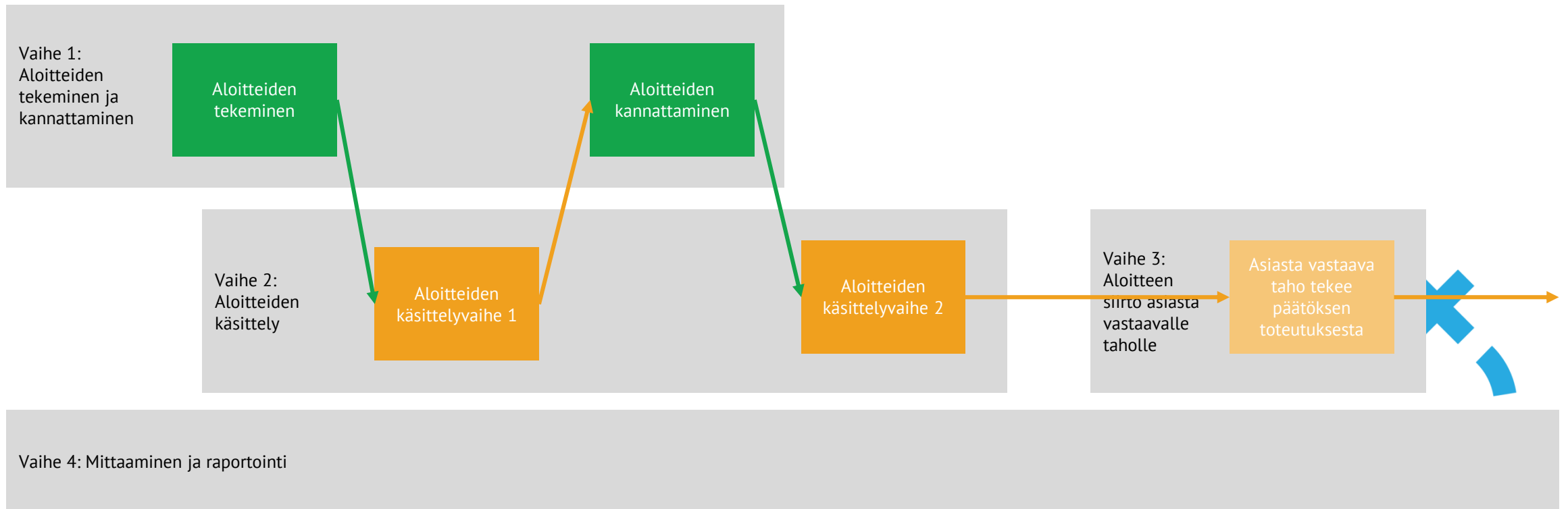
Tässä dokumentissa tarkastellaan digitaalisen partiolaisaloitteen (työnimi) prosessia palvelumuotoilun keinoin. Prosessit esitetään visuaalisesti prosessia käyttäjän näkökulmasta kuvaavina **palvelupolkuina** ja prosessin kokonaisuutta kuvaavina **palvelumalleina**.

Aluksi käydään läpi aloiteratkaisun käyttäjät ja sidosryhmät, minkä jälkeen käsitellään aloiteprosessia neljässä vaiheessa:

- › Vaihe 1: Aloitteiden tekeminen ja kannattaminen
- › Vaihe 2: Aloitteiden käsittely
- › Vaihe 3: Aloitteen siirto asiasta vastaavalle taholle
- › Vaihe 4: Mittaaminen ja raportointi



# Aloiteprosessin vaiheet



# Tehtävät

- 1) Palvelupolkuihin on merkitty **punaisella huomiovärillä** kontaktipisteet, jotka ovat tarpeellisia eheän palvelukokemuksen näkökulmasta, mutta joiden sisältö ei ole vielä tiedossa. Punainen laatikko palvelupolussa siis tarkoittaa, että tässä pitäisi tapahtua jotakin sellaista, jonka seurauksena päästään luontevasti etenemään seuraavaan laatikkoon. Tehtävänäsi on miettiä, mitä siinä pitäisi tapahtua. Palvelupolut ovat tässä vaiheessa luonnoksia, joten kontaktipisteitä voi olla niissä liikaa tai liian vähän. Voi myös olla, että jotkut polut voisivat haarautua ja johtaa useaan erilaiseen lopputulokseen. Niitä saa siis kyseenalaistaa vapaasti.
- 2) Jokaiseen neljään vaiheeseen liittyy avoimia kysymyksiä, jotka on merkitty kalvoihin **keltaisella huomiovärillä**. Kysymyksillä etsitään puuttuvaa tietoa tai täydennetään suunniteltavaa prosessia. Näihin kysymyksiin tulisi löytää alustavat vastaukset ennen kuin lähdetään kehittämään teknistä ratkaisua. Vastausten ei tarvitse tässä vaiheessa olla valmiita, vaan niitä voidaan ja usein pitääkin tarkentaa tai muuttaa projektin myöhemmissä vaiheissa. Mieti kysymyksiä **aloitteiden käsittelijän roolisi** näkökulmasta – millaista tietoa sinä tarvitset voidaksesi tehdä aloitteisiin liittyviä päätöksiä tai miten haluaisit toimia päätöksiä tehdessäsi. Voit myös tarvittaessa täydentää kysymyksiä.
- 3) ”Selvitettävät asiat” –sivulle voit merkitä muistiin asioita, jotka tulisi ratkaista projektin myöhempien vaiheiden aikana. Tällaisia voivat olla esimerkiksi valittavasta teknisestä ratkaisusta riippuvat asiat.



Partiolaisen  
kontaktipisteet

**Vihreät** laatikot ovat partiolaisen (aloitteen tekijä, kannattaja) kontaktipisteitä

Aloitteita  
käsittävän  
ryhmän  
kontaktipisteet

**Oranssit** laatikot ovat aloitteita käsittävän ryhmän kontaktipisteitä

Aloite-  
järjestelmän  
tuottamat  
kontaktipisteet

**Harmaat** laatikot ovat aloitejärjestelmän automaattisesti tuottamia kontaktipisteitä

Tarkempaa  
sisältöä kaipaava  
kontaktipiste

**Punaiset** laatikot ovat kontaktipisteitä, joiden sisältö ei ole vielä tiedossa, mutta jotka ovat tarpeellisia palvelukokemuksen näkökulmasta

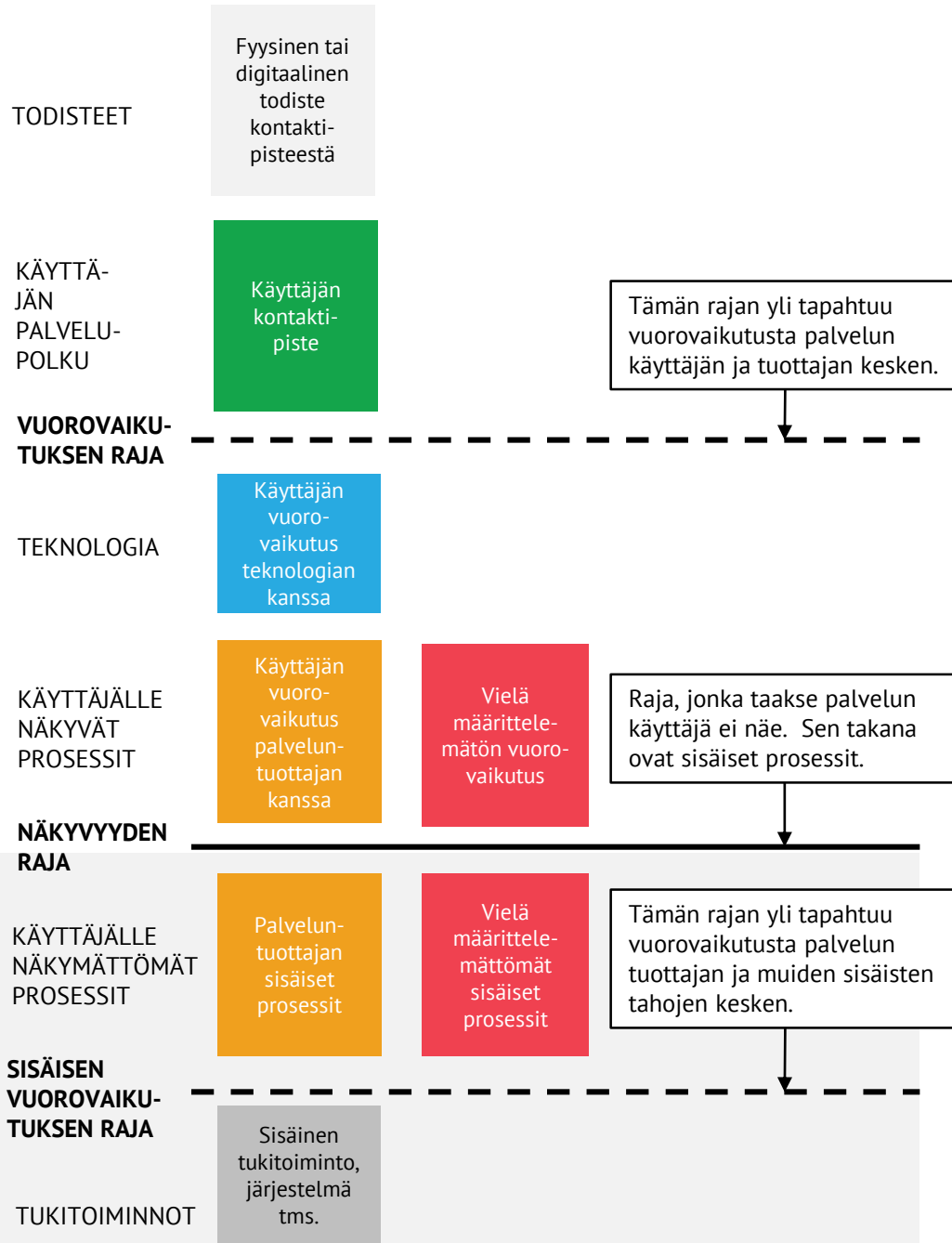
# Palvelupolku

Palvelupolku kuvaa palvelun käyttäjän etenemistä prosessissa ”kontaktipisteiden” avulla, eli yksittäisinä tapahtumina, joiden kautta kokemus palvelusta muodostuu.

Kontaktipisteitä ovat kaikki ne tilanteet, joissa käyttäjä on tekemisissä palvelun tai sen tuottajan kanssa. Tämän suunnitelman kuvissa esitetään sekä partiolaisen (aloitteen tekijän tai kannattajan) että aloitteiden käsittelyryhmän kontaktipisteet, ja ne ovat useimmiten ihmisten välistä vuorovaikutusta tai digitaalisten ratkaisujen käyttöä.

Palvelupolkujen näkökulma vaihtelee vaiheesta riippuen aloitteen tekijän ja aloitteita käsittävän ryhmän välillä.





# Palvelumalli

Palvelumallissa kuvataan aloitteen tekemisen prosessi laittamalla rinnakkain käyttäjän (partiolainen) palvelupolku ja sen kontaktipisteitä vastaavat palveluntuottajan (eli tässä tapauksessa aloiteratkaisun tuottamiseen liittyvät) toimenpiteet. Palvelumallissa esitetään

- Palveluprosessin etenemiseen liittyvät (fyysiset tai digitaaliset) **todisteet**, joita käyttäjä saa prosessin aikana
- Aiemmin määritelty **käyttäjän palvelupolku**
- Palveluun liittyvät **teknologiset ratkaisut**,
- **Käyttäjälle näkyvät prosessit**, joissa tapahtuu palvelun käyttäjän ja tuottajan välinen vuorovaikutus
- **Käyttäjälle näkymättömät prosessit** eli palvelun tuottamiseen liittyvät sisäiset prosessit ja toiminnot
- Palveluntuottajan sisäiset tai ulkoistetut **tukitoiminnot**, resurssit ja prosessit (sisäiset palvelut, tietojärjestelmät ym.)



# KÄYTTÄJÄT JA SIDOSRYHMÄT



# Käyttäjät

Digitaalisen partiolaisaloitteen pääasiallisia **käyttäjiä** ovat

- ▶ **Partiolaiset**, jotka tekevät ja kannattavat aloitteita (ja osallistuvat digitaalisen ratkaisun kehittämiseen ja aloitteiden toteuttamiseen)
- ▶ **Käsittelyryhmä**, joka käsittelee ratkaisun kautta tehdyt aloitteet (ja osallistuu käsittelyprosessin kehittämiseen)

Palvelupoluissa ja palvelumallissa **partiolaisen** (aloitteen tekijän / kannattajan ) kontaktipisteet ovat **vihreitä**.

**Aloitteita käsittelevän ryhmän** kontaktipisteet ovat **oransseja**.

Partiolaisen  
kontaktipisteet

Aloitteita  
käsittelevän  
ryhmän  
kontaktipisteet





# Sidosryhmät

Digitaaliseen partiolaisaloitteeseen liittyy **sidosryhmiä**, joihin sen toiminta vaikuttaa ja jotka vaikuttavat sen toimintaan.

**Ratkaisun kehittämiseen** liittyvät sidosryhmät:

- › **SP:n digitaalisten ratkaisujen suunnittelija**, joka ohjaa ratkaisun kehittämissuunnitelmaa ja taustaprosessien muotoilua sekä toimii palveluomistajana
- › **Digi- ja muotoiluryhmä**, joka osallistuu digitaalisen ratkaisun suunnitteluun ja hoitaa käytännön järjestelyjä (esim. kyselyt, hackathonit)

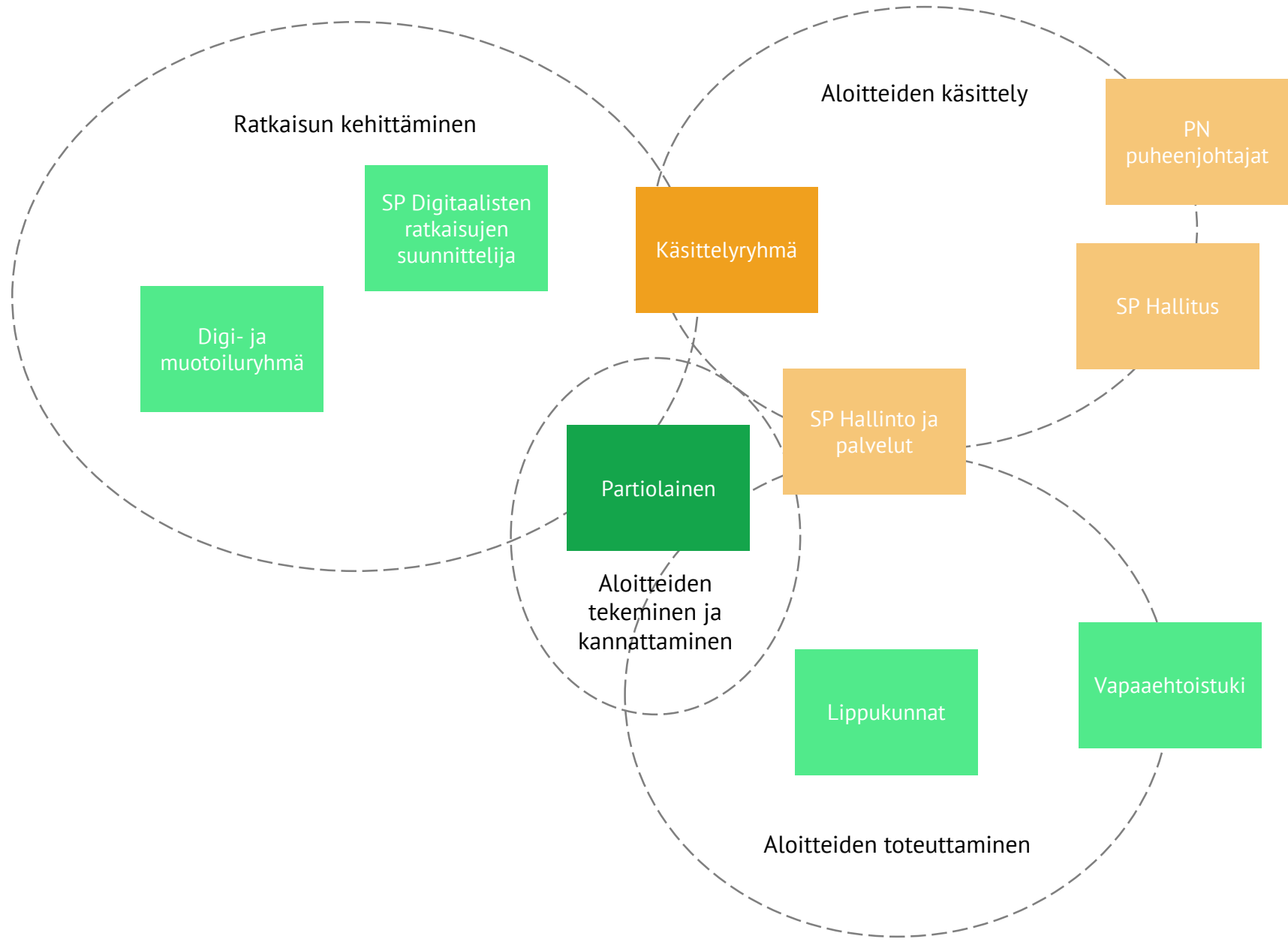
**Aloitteiden käsittelyyn** liittyvät sidosryhmät:

- › **SP Hallitus**, joka valitsee joukostaan edustajan käsittelyryhmään
- › **Partioneuvoston puheenjohtajat**, joka valitsee joukostaan edustajan käsittelyryhmään
- › **SP Hallinto ja palvelut –tiimi**, jonka esihenkilönä toimiva hallintopäällikkö osallistuu käsittelyryhmään ja joka antaa tarvittaessa tukea

**Aloitteiden toteuttamiseen** liittyvät sidosryhmät:

- › **Lippukunnat**, jotka vastaavat aloitteiden toteuttamisesta
- › **Vapaaehtoistuki**, joka tukee lippukuntia aloitteiden toteuttamisessa





# **VAIHE 1: ALOITTEIDEN TEKEMINEN JA KANNATTAMINEN**



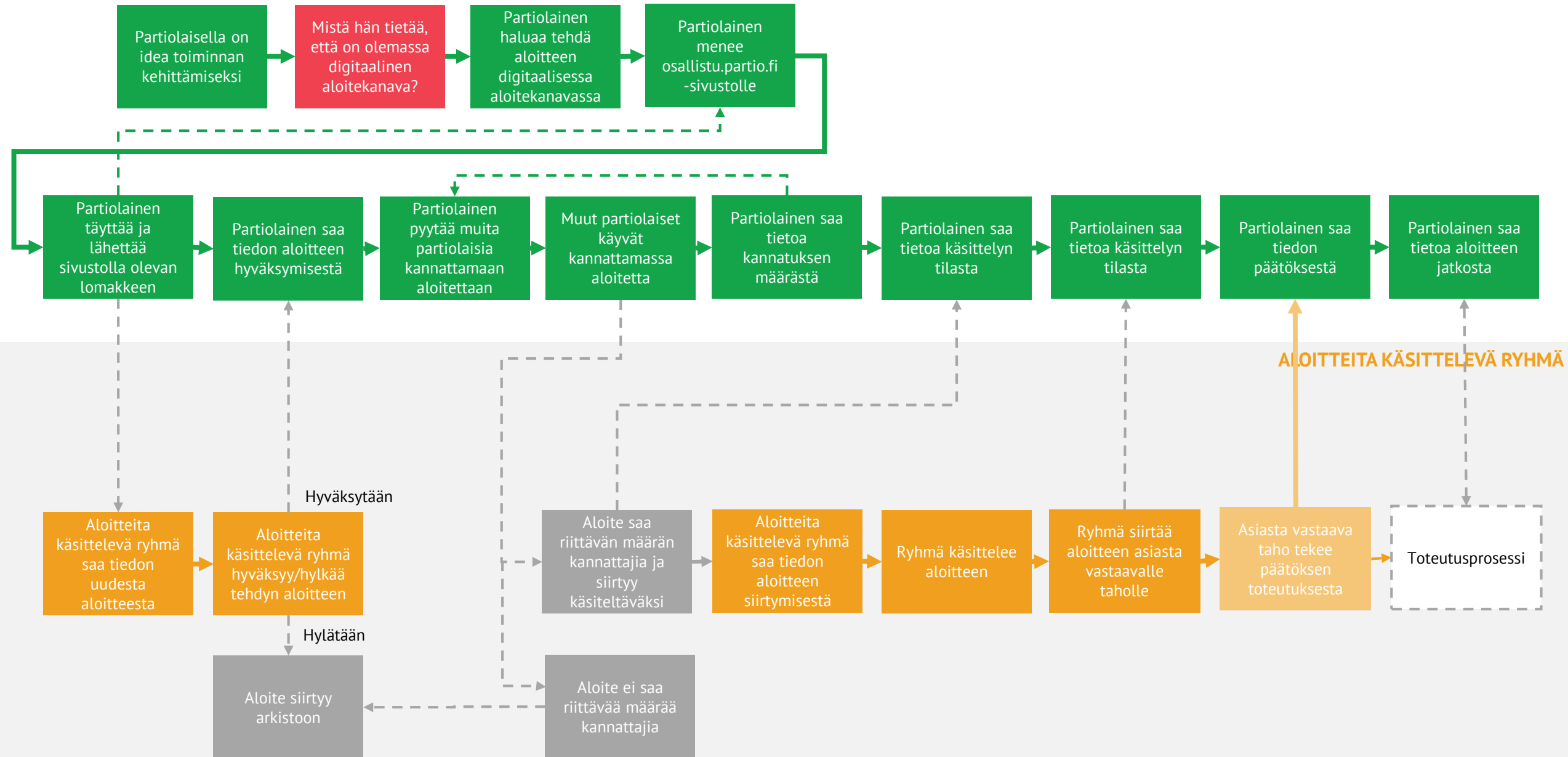
# Aloitteiden tekeminen

- Tässä vaiheessa kuvataan *palvelupolku* **aloitteen tekijän** näkökulmasta. Sen rinnalla esitetään aloitteita käsittelevän ryhmän kontaktipisteet, jotka vastaavat aloitteen tekijän kontaktipisteitä. Aloitteita käsittelevän ryhmän palvelupolku ei siis tässä vaiheessa ole tarkka, vaan sitä käsitellään yksityiskohtaisemmin vaiheessa 2.
- Tässä vaiheessa on mukana myös *palvelumalli*, jossa käyttäjän (eli partiolaisen, aloitteen tekijän) palvelupolkua tarkastellaan rinnakkain palveluntuottajan (eli aloiteratkaisun tuottamiseen liittyvien) toimenpiteiden kanssa. Kuva kertoo, millaisia asioita organisaation eri osissa tapahtuu samanaikaisesti ja mitkä niistä näkyvät aloitteen tekijälle.
- Kuviin on merkitty **punaisella** kontaktipisteet ja prosessit, joiden sisältö vaatii vielä tarkempaa suunnittelua. Tässä tapauksessa ne liittyvät aloiteratkaisun löydettävyyteen.



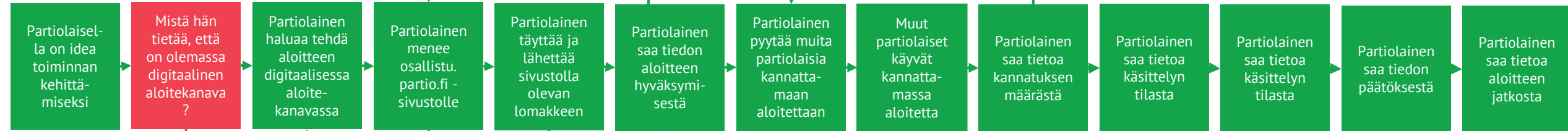
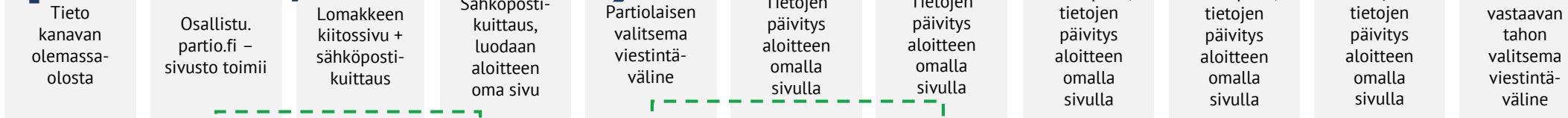
# Palvelupolku / partiolainen, aloitteen tekijä

PARTIOLAINEN / ALOITTEEN TEKIJÄ



# Palvelumalli / partiolainen, aloitteen tekijä

TODISTEET



VUOROVAIKUTUKSEN RAJA

TEKNOLOGIA

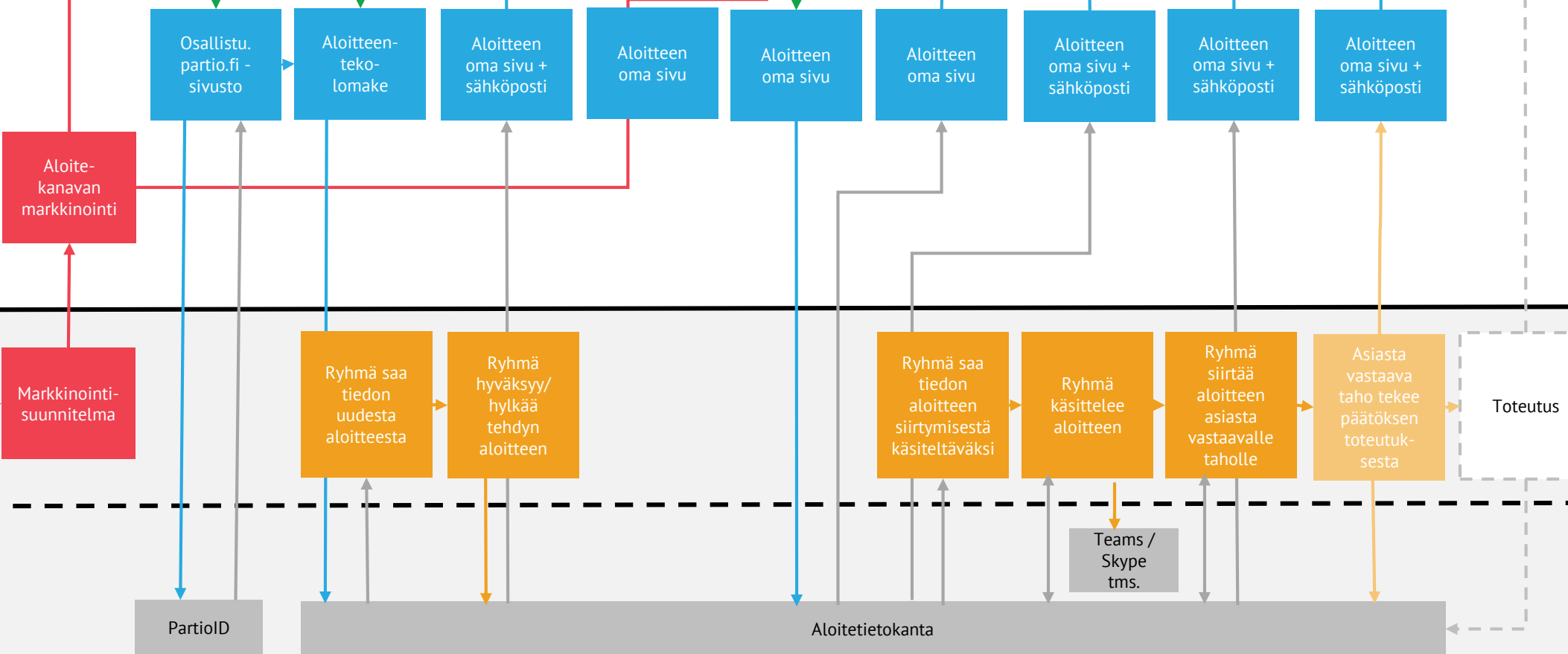
KÄYTTÄJÄLLE NÄKYVÄT PROSESSIT

NÄKYVYYDEN RAJA

KÄYTTÄJÄLLE NÄKYMÄTTÖMÄT PROSESSIT

SISÄISEN VUOROVAIKUTUKSEN RAJA

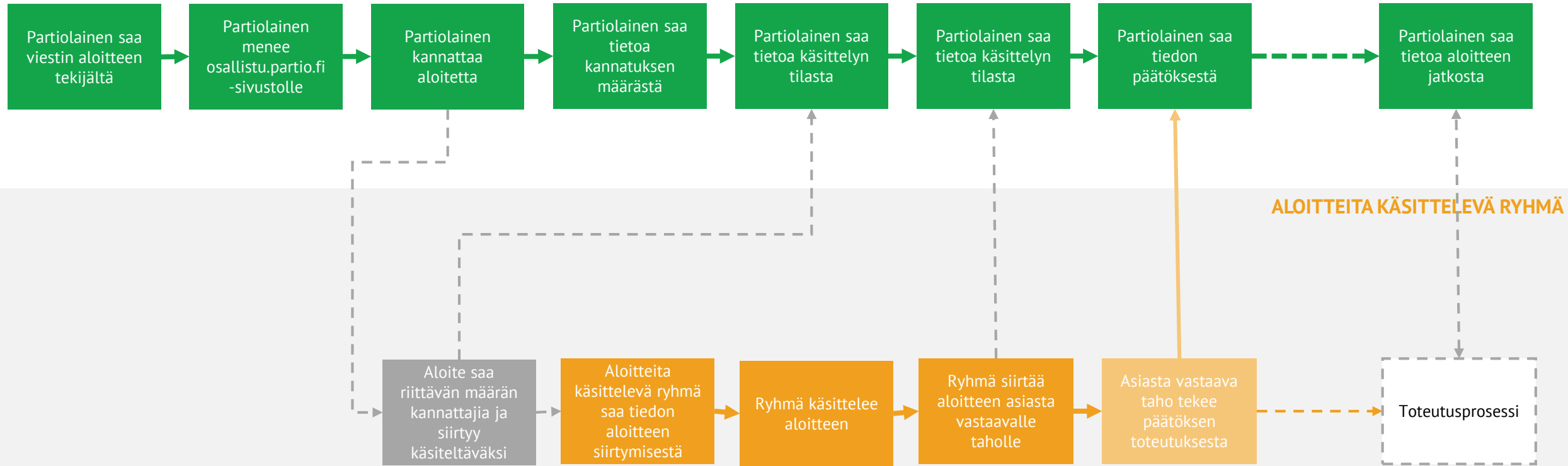
TUKITOIMINNOT



# Aloitteiden kannattaminen

- Seuraavat palvelupolut kuvaavat kahta erilaista versiota **aloitteen kannattajan** polusta. Aloitteen kannattajan palvelupolku voi vaihdella riippuen siitä, hakeutuuko hän aloiteratkaisun pari oma-aloitteisesti vai kutsun kautta.
- Palvelumalleista voi nähdä, että aloitteiden kannattajien erilaiset palvelupolut eivät vaadi muutoksia aloitteiden käsittelyprosessiin.
- Kuviin on merkitty **punaisella** kontaktipisteet ja prosessit, joiden sisältö vaatii vielä tarkempaa suunnittelua. Tässä tapauksessa ne liittyvät aloiteratkaisun löydettävyyteen.

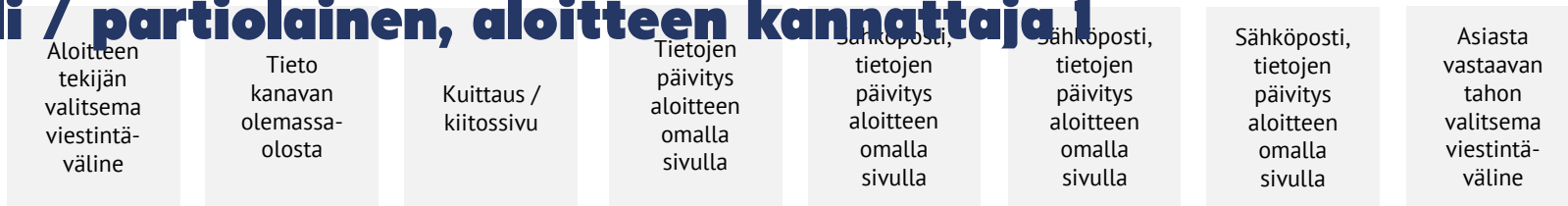




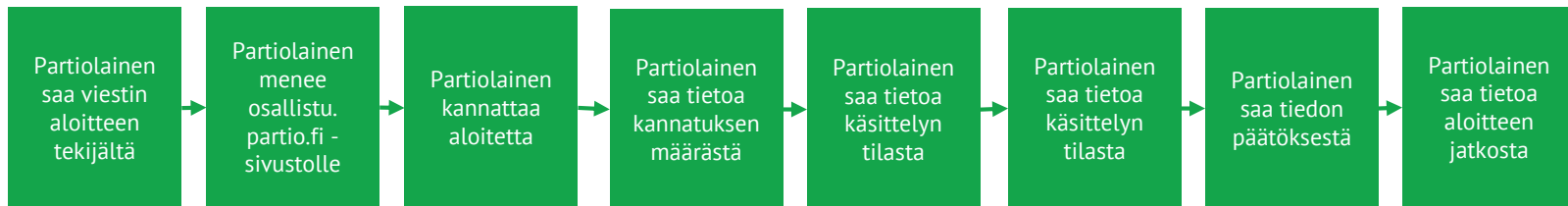


# Palvelumalli / partiolainen, aloitteen kannattaja 1

TODISTEET



KÄYTTÄJÄN PALVELUPOLKU



VUOROVAIKUTUKSEN RAJA

TEKNOLOGIA



KÄYTTÄJÄLLE NÄKYVÄT PROSESSIT

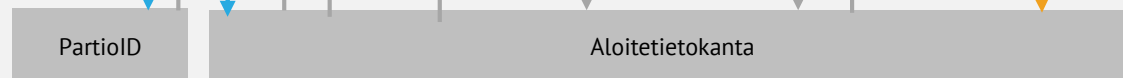
NÄKYVYYDEN RAJA

KÄYTTÄJÄLLE NÄKYMÄTTÖMÄT PROSESSIT



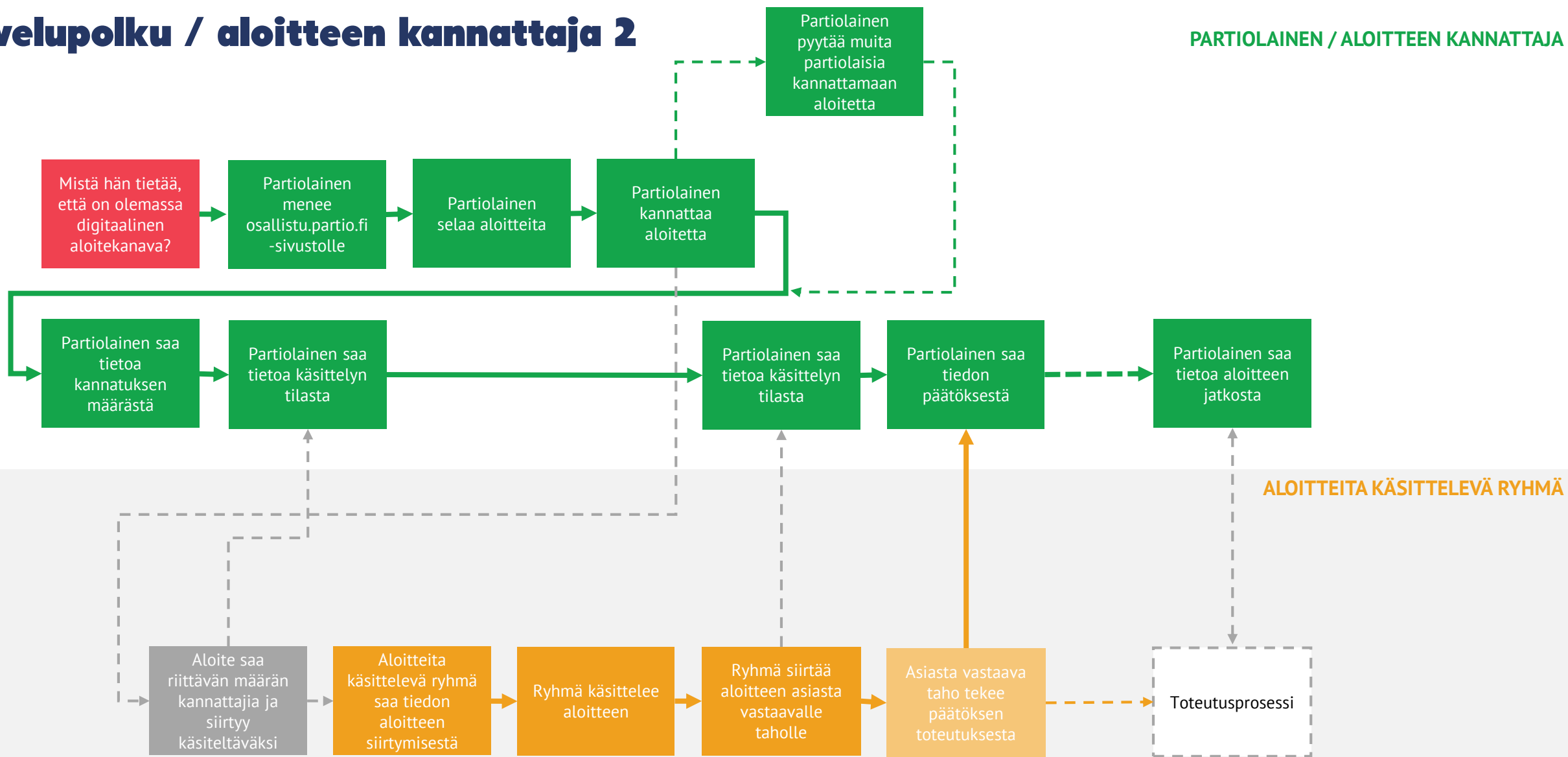
SISÄISEN VUOROVAIKUTUKSEN RAJA

TUKITOIMINNOT

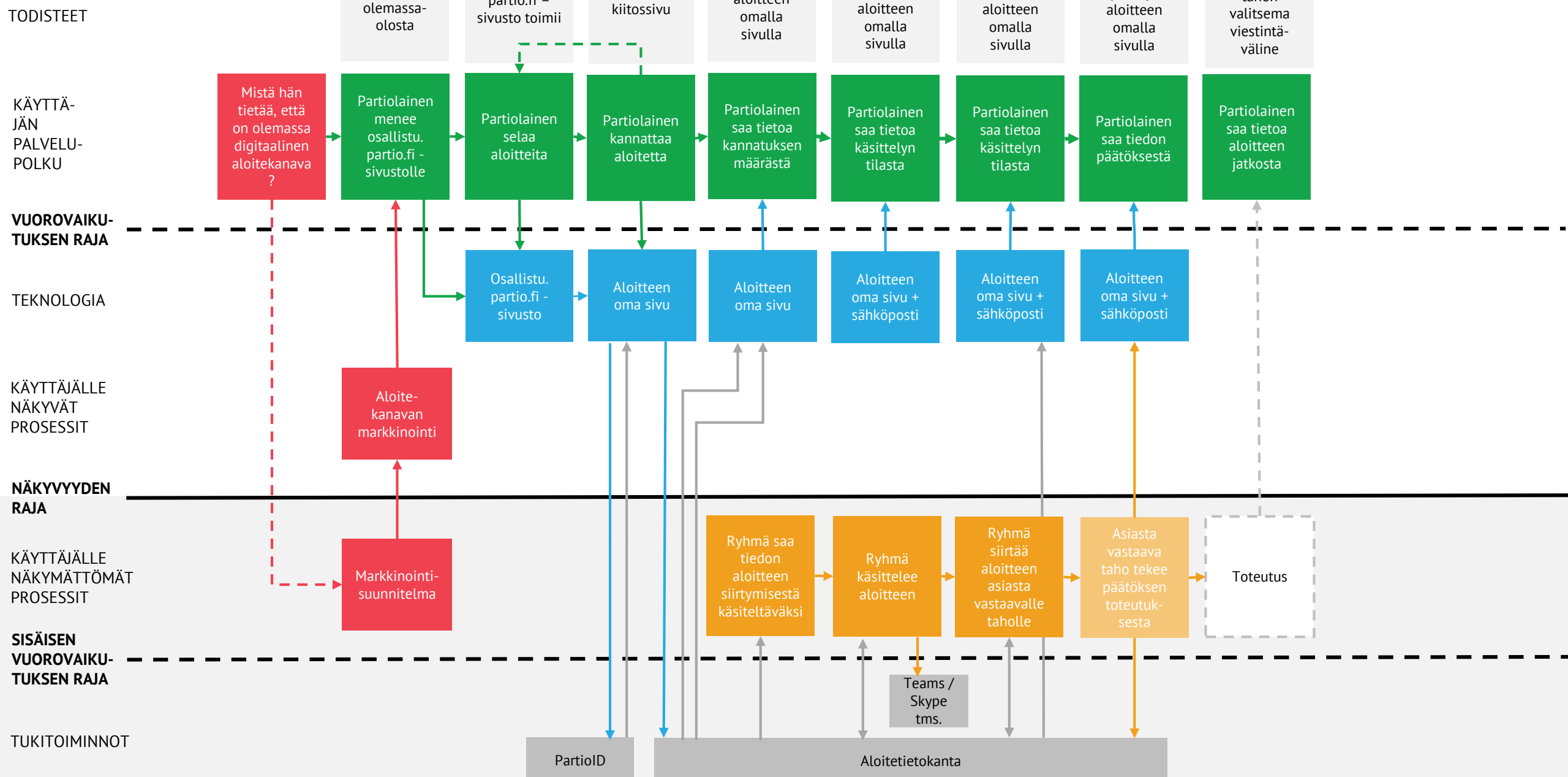


# Palvelupolku / aloitteen kannattaja 2

PARTIOLAINEN / ALOITTEEN KANNATTAJA



# Palvelumalli / partiolainen, aloitteen kannattaja 2



# Vaihe 1: avoimet kysymykset

- Mitä aloitteessa pitää olla, jotta se on käsittelykelpoinen? Otsikko / kuvaus / mitä muuta?
- Mitä haluat tietää aloitteen tekijästä? Nimi / lippukunta / ikäluokka / mitä muuta?



# VAIHE 2: ALOITTEIDEN KÄSITTELY



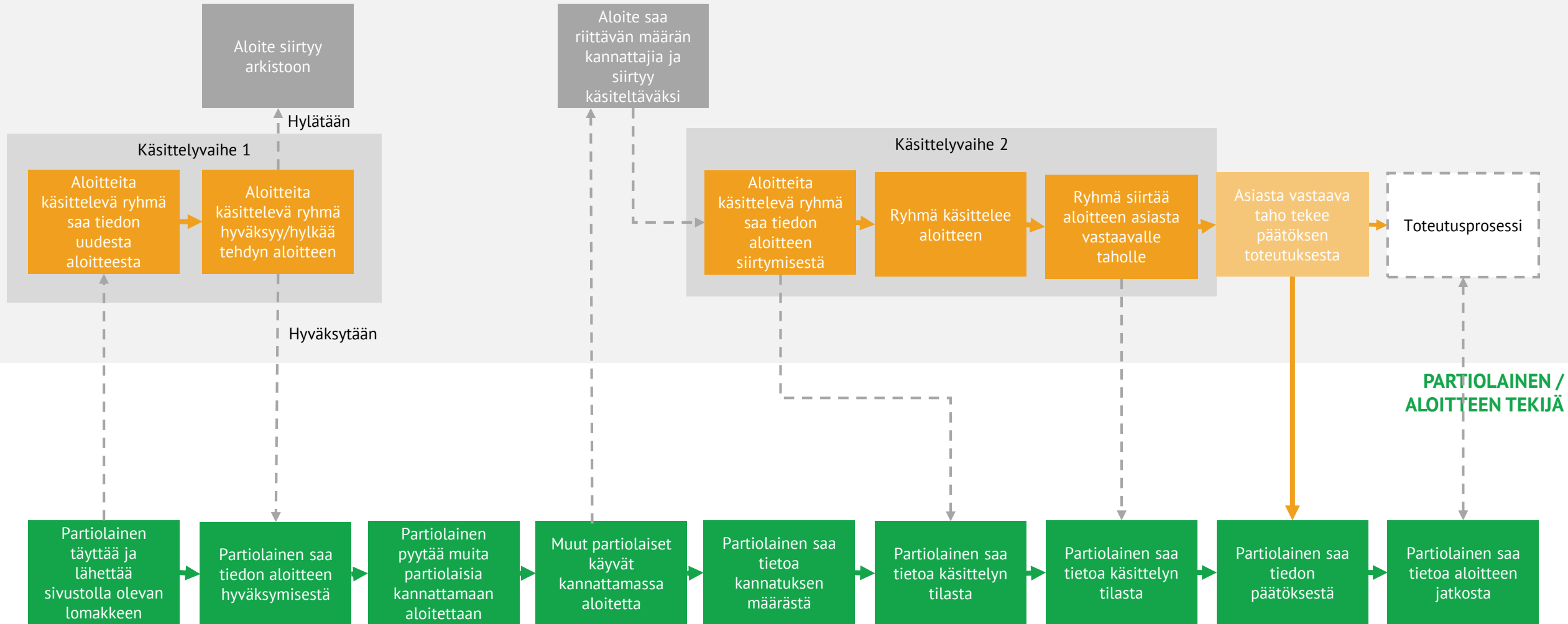
# Aloitteiden käsittely

- Tässä vaiheessa tarkastellaan **aloitteiden käsittelijöiden** palvelupolkua ja täydennetään aloitteiden käsittelyn prosessin eri vaiheita.
- Aloitteita käsitellään kahdessa vaiheessa:
  1. **Heti aloitteen tekemisen jälkeen.** Tässä vaiheessa aloitteiden käsittelijät tarkistavat tehdyt aloitteet ja joko hyväksyvät ne keräämään kannatusta tai hylkäävät ne toteuttamiskelvottomina (ja perustelevat hylkäämisen). Tässä vaiheessa aloitteita saattaa olla tarpeellista niputtaa (esim. ohjaamalla aloitteen tekijä kannattamaan aiemmin tehtyä aloitetta samasta aiheesta).
  2. **Kun aloite on saanut riittävän määrän kannatusta ja siirtyy eteenpäin toteutettavaksi.** Tässä vaiheessa aloitteiden käsittelijöiden tehtävänä on käydä kannatusta saaneet aloitteet läpi ja ohjata ne eteenpäin asiasta vastaavalle taholle toteutusta varten. Samalla myös vastuu viestinnästä siirtyy eteenpäin.
- Partiolaisaloitteen on tarkoitus lisätä päätöksenteon avoimuutta, joten palvelupolun vaiheiden tulisi olla mahdollisimman läpinäkyviä aloitteen tekijän suuntaan. Tätä palvelupolkua rakennettaessa tulisi siis kiinnittää erityistä huomiota viestintään ja vuorovaikutukseen aloitteen käsittelijän ja aloitteen tekijän / kannattajien välillä.



# Palvelupolku / aloitteiden käsittelijä(t)

ALOITTEITA KÄSITTELEVÄ RYHMÄ



# Käsittelyvaihe 1

- › Käsittelyryhmä käy aloitteita läpi etäkokouksissa (esim. Teams)
- › Viestinnän ja päätöksenteon julkisuuden kannalta olisi hyvä, jos aloitteiden käsittely olisi julkista (streamaus) vastaavaan tapaan kuin partioneuvoston kokoukset. Vastaavasti myös hallituksen/valiokuntien kokousten tulisi olla julkisia aloitteiden käsittelyn osalta
- › Jos samoista aiheista tulee useita aloitteita, tässä vaiheessa niitä voidaan ”niputtaa yhteen” ohjaamalla uuden aloitteen tekijä kannattamaan samasta aiheesta aiemmin tehtyä aloitetta.





# Käsittelyvaihe 1, avoimet kysymykset

- Aloitteiden arviointikriteerit – millaisia niiden pitäisi olla? Tulisiko kaikkia aloitteita arvioida samoilla kriteereillä vai pitäisikö eri tyyppisille aloitteille olla erilaiset kriteerit? (Mitä nämä eri tyytit olisivat?) Pitäisikö aloitteet pisteyttää? Miten viestisit kriteereistä ja toteuttamiskelpoisuudesta a) aloitteiden tekijöille ja kannattajille, b) muille sidosryhmille c) suurelle yleisölle?
- Aloitteiden toteutuskelpoisuuden arviointi? Esim. mahdollinen / mahdoton toteuttaa, toteutettavissa heti / myöhemmin.
- Toteuttamisen kustannukset – arvioidaanko tässä vaiheessa? Miten vaikuttaa toteutuskelpoisuuteen?
- Mitä tapahtuu, kun aloite hyväksytään tai hylätään? Miten viestisit hylkäämisestä tai hyväksymisestä a) aloitteiden tekijöille ja kannattajille, b) muille sidosryhmille c) suurelle yleisölle?



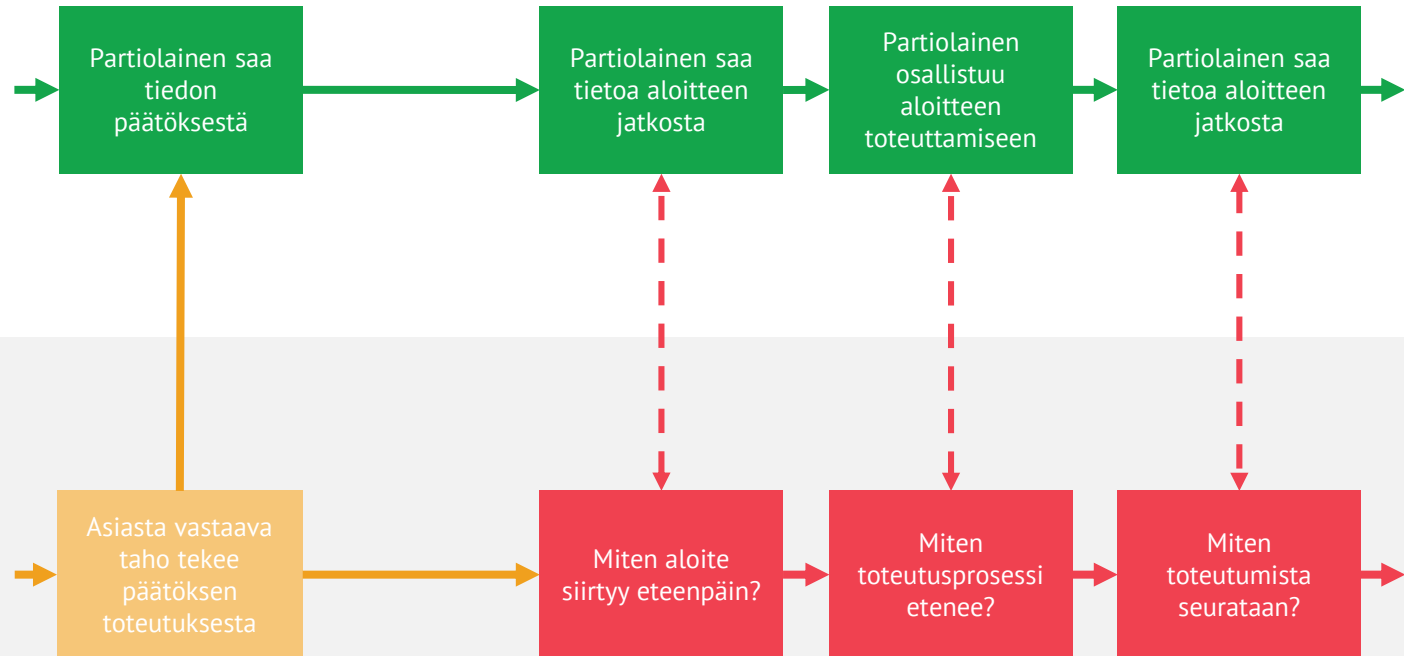
# **VAIHE 3: ALOITTEEN SIIRTO ASIASTA VASTAAVALLE TAHOLLE**



# Aloitteen siirto asiasta vastaavalle taholle

- › Kun aloite siirtyy käsittelyryhmältä asiasta vastaavalle taholle, myös viestintävastuu siirtyy heille.
- › Vaiheen palvelupolku esitetään **aloitteen tekijän näkökulmasta**. Siinä kiinnitetään huomiota erityisesti kommunikatioon ja viestintään aloitteen etenemisen eri vaiheissa. Partiolaisaloitteen on tarkoitus lisätä päätöksenteon avoimuutta, joten aloitteen tekijän ja kannattajien tulisi saada jatkuvasti tietoa siitä, mitä aloitteelle tapahtuu. Sidosryhmien ja muun yleisön tulisi myös halutessaan saada helposti tietoa aloiteprosessista ja siinä parhaillaan olevista aloitteista.





ASIASTA VASTAAVA TAHO

Palvelupolkuun on merkitty **punaisella** kontaktipisteet, joiden sisältö vaatii vielä tarkempaa suunnittelua. Tässä vaiheessa ne liittyvät siihen, mitä aloitteelle tapahtuu hyväksymisen jälkeen ja millä tavoin aloitteen tekijä ja kannattajat saavat tietoa jatkosta.

# Vaihe 3: avoimet kysymykset

- > Miten aloitteen toteutumista seurataan?



# Vaihe 3: selvittävät asiat



# **VAIHE 4: MITTAAMINEN, RAPORTOINTI**



# Mittaaminen, raportointi

Yksi digitaalisen partiolaisaloitteen tavoitteista on mahdollistaa tietoperusteinen partion johtaminen eri tasoilla. Tässä vaiheessa mietimme, millaista tietoa partiolaisaloitteen tulisi tuottaa johtamisen tueksi ja millä tavoin tätä tietoa tuotetaan prosessin eri vaiheissa.





# Vaihe 4: avoimet kysymykset

- > Millaista tietoa haluamme aloitteista päätöksentekoa varten?



# Vaihe 4: selvittävät asiat

