

KUNTALAINEN TOIMIJANA TÄNÄ PÄIVÄNÄ

Palvelumuotoilun näkökulmia
kuntalaisosallisuuteen

Karita Kuittinen
Pro gradu -tutkielma
Palvelumuotoilun maisteriohjelma
Lapin yliopisto
Syksy 2026

Lapin yliopisto

Tiedekunta: Taiteiden tiedekunta

Työn nimi: Kuntalainen toimijana tänä päivänä. Palvelumuotoilun näkökulmia kuntalaisosallisuuteen.

Tekijä: Karita Kuittinen

Koulutusohjelma/oppiaine: Palvelumuotoilu

Työn laji: Pro gradu -tutkielma/Maisteritutkielma x Lisensiaatintutkimus__

Sivumäärä, liitteiden lukumäärä: 49 + 5

Vuosi: 2026

Tiivistelmä:

Rakentamista ohjaavaa lainsäädäntöä on uudistettu ja uusi rakentamislaki (751/2023) astui voimaan 1.1.2025. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millä tavoin kunnan rakennusvalvonnan palvelut on järjestettävä nykypäivän pienrakentajalle lakimuutoksen kontekstissa. Rakentamisen lainsäädännössä on viime vuosina tapahtunut merkittäviä muutoksia, jonka seurauksena prosessit ovat muuttuneet ja osa pienrakentamisesta on vapautettu rakennusvalvontaviranomaisen lupamenettelystä. Tutkimuksen tarkoitus on löytää pienrakentajan toiminnan kannalta kriittisimmät kysymykset. Laadullisen toimintatutkimuksen kulku noudattaa palvelumuotoilusta tuttua prosessia. Aineisto on kerätty toimintaympäristöä havainnoimalla, puolistrukturoiduista haastatteluista, kokemusten perusteella tehdyistä muistiinpanoista, työpajatyöskentelyn tuotoksista, sekä proton testaukseen liittyvästä kyselystä. Tutkimuksessa on tarkoitus selvittää osallisuuden merkitystä kuntalaisten palvelutyytyväisyyteen. Teoreettisessa viitekehyksessä kuntalaisosallisuutta ja kuntalaisten toimijuutta tarkastellaan suhteessa ympäristöön ja yhteisöön.

Osallistaminen kuntaprosesseissa vaikuttaa olevan piilossa, vaikka sitä tutkitusti tapahtuukin. Lisäksi vaikutusmahdollisuudet koetaan vähäisiksi. Tutkimuksen perusteella kuntalaiset ovat motivoituneita osallistuessaan heitä itseään koskevien palveluiden yhteiskehittämiseen ja siihen toivotaan mahdollisuuksia nykyistä enemmän. Vuorovaikutus lisää luottamusta ja kunnan olisi tarjottava mahdollisuuksia aktiiviseen toimijuuteen näkyvämmiin ja järjestelmällisempiin.

Avainsanat: palvelumuotoilu, toimijuus, kuntalaisosallisuus, yhteiskehittäminen

University of Lapland

Faculty: Faculty on Arts

Title: The Resident as an Active Agent Today. Service design perspectives on citizen participation

Author: Karita Kuittinen

Degree/program: Service design

Type of work: Pro gradu -thesis

Number of pages, number of appendices: 49 + 5

Year: 2026

Abstract:

Construction legislation has been reformed, and the new Construction Act (*Rakentamislaki* 751/2023) entered into force at the beginning of 2025. The thesis aims to determine how municipal building control services should be organized for small-scale builders within the context of legislative reform. Significant changes in construction legislation have occurred in recent years and small-scale building activities have been exempted from the building control authority's permit procedures. The purpose of this study is to identify the most critical issues regarding the operations of small-scale builders.

The study follows the Double Diamond framework, which is commonly utilized in service design. The data has been gathered through environmental observations, semi-structured interviews, experiential notes, the outputs of workshop, and a survey related to prototype. In addition, the study aims to highlight the significance of participation in municipal residents' service satisfaction. In the theoretical framework, citizen participation and the agency of municipal residents are examined in relation to the environment and the community.

Participation in municipal processes appears to be hidden, even though research shows it does occur. Furthermore, opportunities to influence are perceived as limited. Based on the study, municipal residents are motivated when participating in the co-creation of services that affect them, and they hope for more opportunities to do so. Interaction increases trust, and the municipality should offer opportunities for active agency in a more visible and structured manner.

Keywords: service design, citizen agency, participatory design, co-design

Sisällys

1. JOHDANTO	1
1.1 Rakentamisen lainsäädännön uudistuminen ja muuttuvat toimintaympäristöt	1
1.2 Toimintaympäristön keskeisimmät muutokset.....	2
1.3 Benchmarking - mitä muissa kunnissa tapahtuu	4
1.4 Kuntalaisosallisuudesta aikaisemmin tehdyt tutkimukset	5
1.5 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset	6
1.6 Tutkielman rakenne	8
2. TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....	9
2.1 Palvelumuotoilu	9
2.2 Palvelumuotoilu kuntaorganisaatiossa	10
2.3 Toimijuus.....	13
2.4 Osallisuus	14
2.5 Yhteiskehittäminen	17
2.6 Osallistava muotoilu	18
3. TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTO	21
3.1 Tutkimusstrategiana toimintatutkimus	21
3.2 Palvelumuotoiluprosessi	21
3.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	24
3.4 Tutkimusaineisto	25
3.5 Nykytila-analyysi.....	25
4. CASE – PIENRAKENTAJAT JA UUSI RAKENTAMISLAKI	27
4.1 Työpaja pienrakentajille	27
4.2. Työpajassa hyödynnetyt menetelmät.....	28
4.3 Yhteenveto työpajan tuloksista.....	32
4.4 Proto – RAKKA, rakennukset ja kartat	37
5. JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	40
5.1 Kuinka yhteiskehittäminen onnistui	40
5.2 Toimenpide-esitykset kuntaorganisaatiolle.....	41
5.3 Tutkimuksen merkitys kuntaorganisaatiolle ja hyödynnettävyys kuntaorganisaatioissa laajemmin.....	43
5.4 Jatkotutkimukset	44
LÄHTEET	47
LIITTEET	50

1. JOHDANTO

1.1 Rakentamisen lainsäädännön uudistuminen ja muuttuvat toimintaympäristöt

Kehittämistyön toimintaympäristönä on Kajaanin kaupungin rakennusvalvonta, joka kytkeytyy organisaatorakenteessa ympäristöteknisen lautakunnan alaisuuteen. Työskentelen rakennusvalvonnan asiantuntijatiimissä. Rakentamislain (751/2023) mukaan rakennusvalvontaviranomaisen tehtävänä on yleisen edun kannalta valvoa rakentamistoimintaa ja rakennusten kunnossapitoa, huolehtia rakentamista koskevien lupien käsittelemisestä ja tehtävänä on huolehtia myös rakentamisen yleisestä ohjauksesta ja neuvonnasta. Rakennusvalvonta toteuttaa lakisääteistä, kuntalaisia palvelevaa tehtävää.

Sanna Marinin hallituskaudella (2019 - 2023) annettiin eduskunnalle esitys (HE 139/2022) uuden rakentamista koskevan lain säätämisestä. Marinin hallitusohjelmaan oli myös kirjattu, että Suomi tavoittelee hiilineutraaliutta vuoteen 2035 mennessä ja hiilinegatiivisuutta 2040-luvulla (Valtioneuvosto, 2019, 34). On tutkittu, että rakennettu ympäristö tuottaa noin kolmanneksen ihmisen aiheuttamista kasvihuonekaasupäästöistä Suomessa ja lain perimmäisenä tavoitteena on rakentamisen hiilijalanjäljen pienentäminen.

Rakentamislaki hyväksyttiin 21.4.2023 ja uuden rakentamislain voimaan tuloon oli tuosta hetkestä aikaa vajaa kaksi vuotta. Toimintaympäristössä oli odotettavissa seuraavan kahden vuoden aikana tapahtumaan niin isoja muutoksia, että ne vaikuttaisivat merkittävästi toiminta- ja palveluprosesseihin. Tuona keväänä, muuttuvassa kunta- ja viranomaispalveluiden toimintaympäristössä sai alkunsa kipinä tähän pro gradu -tutkielman aiheeseen.

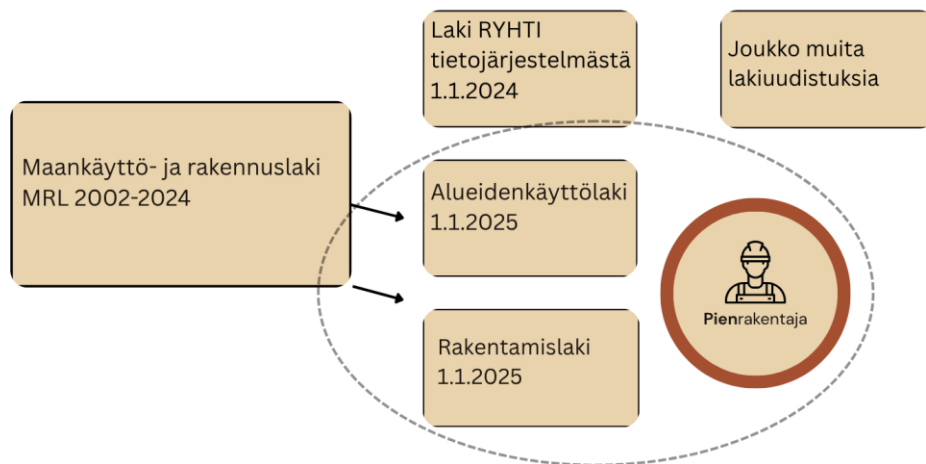
Vastaavan laajuista, toimintaa ohjaavaa muutosta ei rakentamisen viranomaistyössä ole aikaisemmin ollut, joten muutoksien vaikutusta kuntaorganisaatioissa sekä viranomaisten sidosryhmissä osattiin vain arvailla. Laki vahvistettiin Marinin hallituskaudella, mutta Petteri Orpon hallitus tarkensi eduskunnalle syksyllä 2024 muun muassa rakentamisen lupamenettelyn muutoksiin liittyviä seikkoja, joiden tarkoitus on sujuvoittaa rakentamista ja vähentää kuntabyrokratian hallinnollista taakkaa. Jo keväällä 2023 oli selvää, että radikaalit

muutokset lain ohjaamassa viranomaistyössä vaatisivat merkittäviä muutoksia palveluprosesseissa asiakasrajapinnassa, mutta myös laaja-alaisemmin viranomaistoiminnan strategisella tasolla.

1.2 Toimintaympäristön keskeisimmät muutokset

No mitä sitten lopulta tapahtui? Maankäyttö- ja rakentamislaki eriytettiin rakentamista ohjaavat säännökset kokonaan omaksi, uudeksi rakentamislaksiksi (751/2023) ja jäljelle jäävältä osin lain nimi muutettiin alueidenkäyttölaksiksi (132/1999), muutokset tulivat voimaan 1.1.2025. Muutoksen aallosta liuta uusia lakeja on jo vahvistettu ja hallituksen esityksiä uusista maankäyttöön ja rakentamiseen liittyvistä lakimuutoksista on edelleen vireillä (tilanne 29.6.2026). Liittyviä lakeja on lukuisia. Lähtökohtana lainsäädännön muutoksille olivat toimintaympäristössä tapahtuneet merkittävät muutokset mm. ympäristönsuojelu, aluerakenteen erilaistuminen, kaupungistuminen, liikkumisen murros, digitalisaatio ja muutokset hallintorakenteissa.

Lakiuudistuksen tarkoitus on sujuvoittaa prosesseja, tukea rakennusten korjaamista ja ylläpitoa sekä helpottaa ilmastovaikutusten laskentaa ja materiaalien seurantaa. Rakentamislaki tuo ilmastonmuutoksen torjunnan merkittäväksi osaksi rakentamisen lainsäädäntöä. Rakentamisen lupamenettelyn yhteydessä rakennuksia mallinnetaan 3D muotoon ja rakennusten koneluettavat tietomallit toimitetaan Suomen ympäristökeskuksen ylläpitämään RYHTI-tietojärjestelmään, josta ne ovat muun muassa eri viranomaisten hyödynnettävissä. Rakennusten tietomallien avulla voidaan esimerkiksi rakennusjätteen sekä uusiokäytettävän rakennusmateriaalin kierrätystä toteuttaa entistä suunnitelmallisemmin.



Kuva 1. Maankäyttö- ja rakentamislain keskeisimmät muutokset pienrakentajan kannalta.

Yksi rakentamislain tavoitteista on ollut byrokratian vähentäminen. Lupamenettelystä on vapautettu osa pienrakentamisesta, esimerkiksi muut kuin asuinrakennukset, joiden pinta-ala on alle 30 m². **Lupavapaasta rakentamisesta käytetään tämän tutkielman yhteydessä termiä pienrakentaminen.** Uuden lain myötä pienrakentamisen haasteena viranomaisen näkökulmasta on hallinnollisen tiedon, muun muassa paikkatietoaineiston ja rakennusten kiinteistöverotietojen kerääminen. Aikaisemmin pienrakentamisen tiedot on toimitettu Digi- ja väestötietovirastolle ja Verohallintoon rakentamiseen liittyvän lupamenettelyn yhteydessä, mutta kun lakimuutokset tulivat voimaan vuoden 2025 alussa, tiedon toimittaminen viranomaisrekistereihin pienrakentamisen osalta päättyi käytännössä kokonaan. Vastuu tietojen toimittamisesta on rakentajalla ja kiinteistön omistajalla ja tämän seurauksena rakentamiseen liittyvän tiedon laadun oletetaan heikentyvän.

Lisäksi oli selvää, että lupamenettelystä ja siten viranomaisohjauksesta vapautettu rakentaminen tulisi jossain määrin aiheuttamaan ongelmia rakentamiseen liittyvien säännösten noudattamisessa. Näiden havaintojen pohjalta päätin hyödyntää muutoksen mahdollisuudet osana palvelumuotoilun opintojani, rakentaen itselleni tutkimusmatkalle aitiopaikan organisaatiossa, jossa kuntalainen, pienrakentaja toimii osana palvelusuunnittelua. Yhdessä pienrakentajien kanssa voisi tutkia muutokseen liittyviä

kriittisiä kysymyksiä ja koettaa ratkaista niitä. Kajaanin rakennusvalvonnassa on hyödynnetty yksittäisiä muotoilun menetelmiä toiminnan kehittämisessä jo ennen tätä tutkimusta, joten sinällään muotoilukypsyys oli lähtötilanteessa hyvällä kehityspolulla ja vaikutukset oli tunnistettu. Tästä oli hyvä jatkaa.



Kuva 2. Lakimuutoksen voimaantulo ja tutkimusprosessin käynnistyminen.

1.3 Benchmarking - mitä muissa kunnissa tapahtuu

Keväällä 2024 selvitin muutaman Kajaanin isomman kaupungin verkkosivuilta (Oulu, Jyväskylä ja Joensuu) mitä ennakkotiedotteita lakivalmistelusta on kuntalaisille annettu ja onko julkisesti kerrottu millaisissa kehittämishankkeissa kaupungit ovat mukana. Niin vertailukunnissa, kuin muissakin Suomen kunnissa vaikutti olevan hyvin samankaltainen odotteleva tilanne. Rakentamislain valmistelu valtioneuvostossa eteni hitaasti asian laajuudesta johtuen ja ilmeisesti missään kunnassa ei haluttu tiedottaa tekeillä olevista muutoksista, ennen kuin muutoksien sisällöstä oli varmuus. Käsittelyssä olevasta lakimuutoksesta toki tiedotettiin muun muassa ympäristöministeriön ja valtioneuvoston verkkosivuilla, sekä muutokseen liittyvien hankkeiden julkaisuissa, mutta kuntalaisille kohdennettu, kunnan toimesta julkaistu paikallinen viestintä oli lähes olematonta.

Kunnat vaihtoivat tietoja ja tekivät yhteistyötä ohjelmistoyrittäjien kanssa, tavoitteena kehittää niin asiakasrajapinnan ohjelmia, kuin eri viranomaisten välisiä yhteyksiä. Tässäkään yhteydessä ei kuntalaistiedottaminen noussut esiin, enkä löytänyt viitteitä minkään kunnan avoimista julkaisuista kuntalaisosallistamiseen tai kuntalaisille suunnattuihin tutkimuksiin uuden rakentamislain mukanaan tuomista muutoksista.

Syksyllä 2024 julkaistiin kuntien omilla verkkosivuilla ensimmäisiä tietoja lakimuutoksesta ja annettiin ensimmäisiä konkreettisia rakentamista koskevia ohjeita pienrakentajille.

1.4 Kuntalaisosallisuudesta aikaisemmin tehdyt tutkimukset

Tämän pro gradu -tutkielman tavoite on tuoda kuntasektorille ymmärrystä osallistamisen merkityksestä sekä tuoda esille työkaluja siihen.

Samankaltaista tutkimusta tehnyt Vilma Blomberg (2023) kirjoittaa kansalaisosallistumisen pro gradu -tutkimuksessaan, että merkittävimpänä haasteena pidetään asukkaiden vähäistä osallistumista ja että ”palvelumuotoilussa on syytä kiinnittää huomiota etenkin valtakysymyksiin ja marginalisoitujen ryhmien inklusiivisuuteen. Tämä onnistuu, kun tiedostamme, millaista toimijuutta osallistumisen keinot suosivat.” Hän muistuttaa palvelumuotoilijan vastuusta ja mahdollisuudesta muuttaa valtarakenteita osallistamalla kuntalaisia. (Blomberg, 2023, 2, 13, 70.)

Virve Hyysalo esittää väitöskirjatutkimuksessaan julkisen sektorin palvelumuotoilun ja Helsingin keskustakirjasto Oodin yhteissuunnittelusta, että muotoilun ja yhteissuunnittelun keinovalikoimassa on avoimia, vuorovaikutteisia ja vaikuttavia tapoja ymmärtää asiakkuutta, luoda osallisuutta ja muodostaa tietoa julkissektorin perinteisen, siiloutuneen ja hallintaperustaisen toiminnan tilalle, mutta julkisilla organisaatioilla saattaa olla historiaan liittyviä, sosiaalisia, kulttuurisia ja käyttäytymiseen liittyviä esteitä, kuten asenteet sekä resursseihin ja viestintään liittyviä rajoituksia. (Hyysalo, 2022 170, 172 - 173.)

Hallintotieteen pro gradu -tutkielmassaan hyvinvointialueiden kuntalaisosallisuudesta Koskenlaine (2025) on tutkinut kuntalaisen mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa paitsi

omaan, mutta samalla myös koko kunnan ja sen kuntalaisten hyvinvointiin. Tutkimuksessa on selvitetty miten osallisuutta on hyödynnetty hyvinvointisuunnitelman ja hyvinvointikertomuksen valmistelussa, käytäntöön viennissä sekä seurannassa. Tutkimuksen päätelmänä Koskenlaine toteaa, että eri kuntien välillä (Espoo, Oulu, Tampere ja Vantaa) osallisuus on ymmärretty hyvin eri tasoisesti ja sillä on suora vaikutus osallistamiseen eri kunnissa. Myös Koskenlaineen tutkimuksessa on tullut esiin kunnallisen professioon perustuvan työskentelyn muuttamisen vaikeus, perinteinen viranhaltijoiden ja poliittisten päättäjien toimintamalli ei tue kuntalaisen aktiivista osallistamista. Tuloksissa korostuu, etteivät kuntalaiset ole kokeneet pääsevänsä osallistumaan ja päätelmissään hän kirjoittaa, että kuntien pitää oppia hyödyntämään kuntalaisten osallisuutta entistä paremmin, tavoitellakseen hyvinvointipalveluiden optimaalista hyötyä. (Koskenlaine, 2025, 2, 35, 64 – 65.)

1.5 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Palvelumuotoilun pro gradu -tutkielmassani on kaksi tutkimuskysymystä, joihin pyrin löytämään vastaukset:

Millä tavoin rakennusvalvonnan ohjaus ja neuvonta on järjestettävä nykypäivän pienrakentajalle?

Pienrakentamisen viranomaisohjauksen järjestämiseksi ja pienrakentamiseen liittyvien hallinnollisten tietojen keräämiseksi ei vielä (29.6.2026) ole olemassa vakiintunutta toimintamallia. Tämän päivän haasteena on keksiä aikaan sopiva tapa antaa informaatiota tehokkaasti ja vaikuttavasti ja uusia tapoja ihmisten tavoittamiseen ja vaikuttamiseen pitää etsiä koko ajan. Viranomaistoiminnan on muutouduttava ja pystyttävä tarjoamaan tukea ja ohjausta asiakkaalle/pienrakentajalle/kuntalaiselle sopivalla tavalla.

Miten yhteiskehittäminen soveltuu julkisten palveluiden kehittämisen kontekstiin?

Tutkimuksissa keskitytään yleensä esittämään yhteiskehittämisen hyötyjä sen sijaan että tutkittaisiin yhteiskehittämisen käytännön järjestämistä julkisen sektorin kontekstissa. Tarvitaan syvempää ymmärrystä varsinkin prosessin alkuvaiheesta, että käyttäjiä voidaan kannustaa osallistumaan yhteiskehittämiseen ja että yhteiskehittämistä voidaan toteuttaa resurssiviisaasti. (Trischler, Dietrich, Rundle-Thiele 2019, 1596, 1599 - 1600.)

Palvelumuotoilun merkitystä tutkitaan paljon liiketoiminnan ja organisaation näkökulmasta, mutta kuntalaisten näkökulma jää vaillinaiseksi. Tutkimuksen tarkoitus on tuoda esille osallisuuden merkitys kuntalaisten palvelutyytyväisyyteen.

Palvelumuotoilun tutkimuksessani tarkastelun kohteena on kuntalaisen kokemus osallisuudesta palveluprosessien yhteiskehittämisessä, samalla kun tavoittelemme nykypäivän vaatimuksiin soveltuvaa palvelutapaa ja toimintamallia.

Tämän tutkimuksen tavoitteena ei ole vain tarkastella yhteiskehittämisen teoriaa, vaan osoittaa palvelumuotoilun hyödyt muuttuvassa toimintaympäristössä ja tuottaa konkreettisia yhteiskehittämisen toimintaohjeita julkiselle sektorille. Toivon löytäväni laadukkaat ja käytettävät toimintaohjeet yhteiskehittämiseen, huomioiden julkisen sektorin resurssien rajallisuus.

Tutkimushypoteesina mukaani seuraa ajatus siitä, että jos kuntalainen tulee kuulluksi häntä itseään koskevissa asioissa, hän myös sitoutuu yhteisön toimintaan ja yhteisiin normeihin. Kuulluksi tuleminen on Maslowin mukaan yksi ihmisen perustarpeista ja se nivoutuu Maslowin tarvehierarkiassa neljännelle, eli arvonannon tarpeiden tasolle. Tässä tutkielmassani pyrin tarjoamaan myös vastauksen siihen, kuinka yhteiskehittäminen tulisi julkisen sektorin kontekstissa järjestää, niin että kuntalaisosallisuus koetaan aidosti merkityksellisenä osallisuuden ajatteluna ja valtasuhteita "hämärtävänä".

Aihe on herkullinen niin sen ajankohtaisuuden, kuin valtakunnallisen merkittävyyden vuoksi, kun tutkimusta tehdään julkisen sektorin kontekstissa.

1.6 Tutkielman rakenne

Luvussa kaksi esittelen tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen ja keskeiset käsitteet, eli sen mistä kulmasta olen tätä aihetta ja kirjallisuutta tutkinut. Olen saanut huomata, että kiinnostavien lähteiden myötä uusia tutkimuskysymyksiä löytyy aina vain, mutta olen pyrkinyt rajaamana tarkasteluni alkuperäisen suunnitelman mukaiseksi.

Luvuissa kolme ja neljä käyn läpi tutkimuksen toteutuksen vaiheittain. Esittelen menetelmät ja aineiston, yhteiskehittämisen työpajan sekä esittelen tutkimuksen tulokset.

Luvussa viisi teen yhteenvedon tutkimuksesta, tarkastelen tutkimustuloksia alkuperäisten tutkimuskysymyksieni valossa ja peilaan niitä teoriaan. Lisäksi pohdin tutkimukseni merkitystä ja sen hyödynnettävyyttä kuntaorganisaatioissa laajemmin. Lopuksi käyn läpi mahdolliset jatkotutkimusaiheet ja toimenpide-ehdotukset

2. TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Tutkimuksen teoreettinen, osin emansipatorinen viitekehys rakentuu kuntalaistoimijuudesta ja osallisuudesta sekä palvelumuotoilun hyödyntämisestä kuntaorganisaatiossa.

Tutkimuksessa yhdistyy yhteiskunta- ja hallintotieteen teemoja muotoilun näkökulmasta tarkasteltuna. Tarkastelen kuntakontekstissa perinteisen edustuksellisen demokratian vähittäistä muutosta kohti osallistavaa yhteiskehittämistä, sellaista, jossa kunta tarjoaa mahdollisuuden osallistua ja jossa kunta ja kuntalainen itse ovat aktiivisia toimijia.

Seuraavassa esittelen tutkimusta ohjaavia avainkäsitteitä palvelumuotoilu, toimijuus, osallisuus, yhteiskehittäminen (co-design) ja osallistava muotoilu (participatory design).

2.1 Palvelumuotoilu

Englannin kielessä ”design” tarkoittaa muun muassa mallia, suunnittelua ja muotoilua. Muotoilun perinteinen määritelmä liittyy tarpeisiin, tuotteen konkreettiseen muotoon ja estetiikkaan. Palvelumuotoilun ja muotoiluajattelun juuret ovat teollisessa muotoilussa, jolloin sitä on hyödynnetty vasta kehitystyön loppuvaiheessa. (Koivisto, Säynäjäkangas, Forsberg, 2019, 22).

Merkittävä muotoilun historian henkilö, Massimo Vignelli (1931-2014) oli italialais-yhdysvaltalainen graafikko ja muotoilija. Vignellin mukaan ”Muotoilun tarkoitus on vähentää karkeuden määrää maailmassa ja ilmentää älyllistä eleganssia” (Munari&Vignellin haastattelu 9.9.2013).

Muotoilun menetelmiä alettiin pikkuhiljaa hyödyntää myös aineettomiin asioihin ja 1980- ja 90-luvuilla alettiin käyttää termiä palvelumuotoilu (service design). Vuosituhannen vaihteen jälkeen palvelumuotoilun menetelmiä alettiin soveltaa myös meillä Suomessa, missä palveluelinkeinolla on merkittävä osuus yhteiskunnan tuotanto- ja työllisyysrakenteessa. Lisäksi palvelumuotoilun ideologia sopii luontevasti Suomen ei-hierarkiseen yhteiskuntaan, jossa korostetaan tasa-arvoisuutta ja yhdenvertaisuutta. (Koivisto ym. 2019, 23 - 25.)

Palvelu on vuorovaikutusprosessi, jossa on mukana ihminen, asiakas joka kuluttaa palvelua. Palvelumuotoilussa korostetaan ihmiskeskeisyyttä, ihmistä palvelun keskiössä ja positiivista ihmiskuvaa. Palvelumuotoilussa yhdistyy muotoiluajattelulle (design thinking) tutut elementit, mutta palvelumuotoilu on oma osaamisalansa, jossa keskitytään palveluliiketoiminnan tai palveluiden kehittämiseen (Koivisto ym. 2019, 178). Palvelumuotoilu (service design) ei ole vain palveluiden suunnittelua, vaan käsitteenä se voi tarkoittaa yksittäisiä menetelmiä, vuorovaikutuksellista muotoiluprosessia tai yhteiskehittämistä erilaisia menetelmiä hyödyntäen. Palvelumuotoilu voi olla koko organisaation toimintaa ohjaava strategia, jossa muotoiluajattelu (design thinking) on implementoitu osaksi yrityksen ydintoimintaa. (Tuulaniemi, 2011, 38 – 41, Koivisto ym. 2019, 43.)

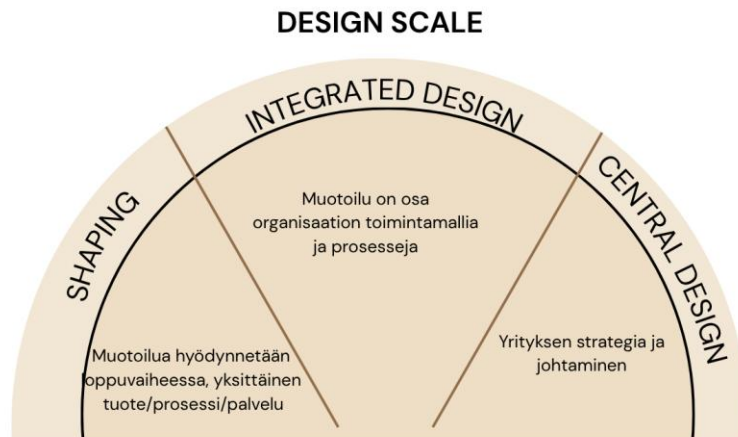
Palvelumuotoilua tehdään yhteistyössä laajan osaajajoukon kanssa ja yhteistyö sidosryhmien kanssa on käytännönläheistä. Palvelumuotoilijan tavoitteena on osallistaa eri sidosryhmät palvelumuotoilun keinoin tavoittelemaan yhteistä päämäärää, laajentaa käsitystä yhteisestä asiasta ja löytää paras ratkaisu yhdessä. (Tuulaniemi, 2011, 38 - 41.)

2.2 Palvelumuotoilu kuntaorganisaatiossa

Muotoilun avulla voidaan luoda siltaa kaksisuuntaisesti esimerkiksi hierarkiassa alhaalta-ylös ja ylhäältä-alas, eli esimerkiksi kansalaisten ja yhteisön toimijoiden sekä instituutioiden avoimessa vuorovaikutuksessa, "Outside-in ja Bottom-up". (Selloni & Corubolo 2017, S3006-07.)

Organisaatio hyödyntää palvelumuotoilua parhaimmillaan yrityksen kaikilla tasoilla ja sellaisessa tilanteessa palvelumuotoilusta voidaan katsoa olevan merkittävimmät hyödyt. Asiaa tutkinut taloustieteilijä Carita Eklundin väitöskirjassa (2019, 20) on esitetty Design skaala, joka kuvaa muotoilun rooleja kolmessa tasolla. Eklundin skaala mukailee Na, Choi & Harrisonin (2017, 16) esittelemää Design Spectrumia.

Ensimmäinen taso on muotoilua (shaping) jossa muotoilun keinot on otettu mukaan vasta loppuvaiheessa. Keskimmäinen taso on organisaation rakenteisiin integroitu muotoilu (integrated design) ja se on jo vakiintunut osa toimintaa. Kolmannella tasolla (central design) muotoilu ja muotoiluajattelu ohjaavat johtamista ja päätöksentekoa



Kuva 3. Design Scale mukailten Eklund (2019) ja Na, Choi, Hamson (2017): Design spectrum.

Väitöskirjatutkimuksessa on tultu siihen johtopäätökseen, että muotoilu ja muotoiluajattelu missä tahansa tasolla tukevat niin tuote- kuin prosessi-innovaatiota. Eklund esittää, että yritykset, jotka hyödyntävät muotoilua jo yksistään loppuvaiheessa (shaping), luovat suuremmalla todennäköisyydellä uuden tuotteen omille markkinoilleen kuin yritykset, joilla ei ole muotoilutoimintaa laisinkaan. Ja edelleen muotoilun laajempi (integrated ja central design) hyödyntäminen tuottaa enemmän etuja, kuin yksittäisinä muotoilutapahtumina lopputuotteen tai prosessin muotoilu (shaping). (Eklund, 219, 41.)

Julkisen sektorin muotoilukypsyys kasvaa koko ajan ja julkisen sektorin muotoilukypsyyskehityksen etuna on muun muassa avoimien muotoilijaverkostojen ja muotoilukokemusten hyödyntämismahdollisuus yli kuntarajojen. Liiketoimintasektorilla tällaista mahdollisuutta ei niinkään ole, kun juuri muotoilun avulla pyritään saavuttamaan kilpailuetua. Muotoilukypsyydellä on yhteys organisaation kolmeen tasoon (operatiiviseen, taktiseen ja strategiseen vrt. Eklund) mutta muotoilukypsyyttä voi tarkastella hierarkista asettelua arkisemmin. Kimbell ja Bailey (2021, 6) kirjoittavat Design Economy:n julkaisemassa tutkielmassa, että vaikka muotoilun hyödyntäminen julkisella sektorilla kukoistaakin, muotoilukeskustelu keskittyy yhä liian kapeaan rooliin ja sitä usein tarkastellaan ainoastaan kehittämisprojektien kontekstissa. He esittävät, että vaikka julkisorganisaatiossa viranomainen ei varsinaisesti ole muotoilija, muotoilun ajattelutapa (mindset) ja yksittäiset menetelmät olisi hyvä vakiinnuttaa osaksi päivittäistä toimintaa, monialaista asiantuntijuutta hyödyntäen.

Julkisen sektorin toiminta ei tavoittele taloudellista tulosta tai kilpaile asiakkaista, ainakaan perinteisessä mielessä. Puhutaan kuitenkin kunnan asukkaiden veto- ja pitovoimasta, eli tässä kontekstissa kunnan toimintaa pyritään kehittämään ”kilpailumarkkinat” huomioiden. Tämän vuoksi kuntaorganisaation muotoilukypsyys olisi tarpeen vahvistaa ja tukea.

Muotoilijan työ on proaktiivista, eli ennakoivaa (Tuulaniemi, 2011, 42) ja muotoilijan on koko ajan seurattava organisaation toimintaympäristöä, mutta myös yhteiskuntaa sen ympärillä. Megatrendien seuraaminen on olennaisessa roolissa. Megatrendit ovat pitkän aikajänteen ilmiöitä, jotka kertovat yhteiskunnan muutoksista ja tulevista ilmiöistä (Sitra 2023).

Ennakointityökaluna käytetään yleisesti toimintaympäristöanalyysijä. Mika Kamensky (2014) vertaa liiketoimintaa humoristisesti sotaan ja urheiluun, joissa strategin on myös hyvä tunnistaa vastustajat ja toimintaympäristöt. Yleisesti käytetty toimintaympäristöanalyysimalli on PESTE-malli, jonka mukaan yrityksen ympäristö koostuu poliittisista, taloudellisista (economic), sosiaalisista, teknologisista ja ekologisista ympäristötekijöistä. (Kamensky, 2014, 18, 84.)

Laajemman toimintaympäristön lisäksi muotoilijan on kuunneltava herkällä korvalla organisaation ydin-sidosryhmiä, asiakkaita ja asiantuntijoita, kun etsitään varsinaista asian ydintä. Palvelumuotoilussa tavoitteena on ymmärtää syvällisesti käyttäjien tarpeet, toiveet ja kokemukset palveluprosessissa. Yksi suurimmista käyttäjäkokemuksen keräämisellä ja asiakaskuuntelulla saavutetuista hyödyistä liiketoiminnalle voikin olla tiedolla johtaminen. (Koivisto ym. 2019.)

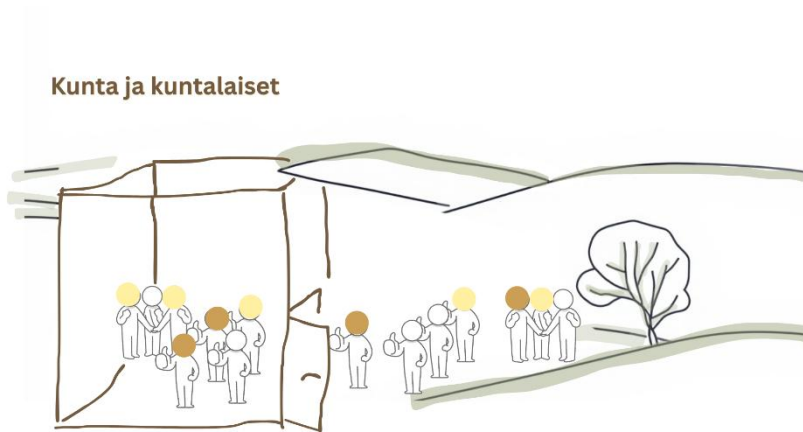
Heidi Hammarsten (2022) kirjoittaa verkkoartikkelissaan muotoiluajattelusta, että ”Palvelumuotoilun sisäänajo vaatii muutosjohtamista. Ensimmäiseksi on hyvä kerätä joukko kehittämishenkisiä ihmisiä, tehdä pieniä kokeiluja ja kokemuksia niistä näkyväksi koko organisaatiossa”.

Vaikka kuntaorganisaatio innostuisikin palvelumuotoilusta ja pienistä kokeiluista, niin syvemmän muotoiluajattelun haasteena on usein resurssien rajallisuus. Muotoilu on luovaa toimintaa ja sille pitäisi varata non-formaalia, varsinaisen toiminnan kannalta näennäisesti tuottamatonta aikaa. Muotoilun irrottaminen organisaation kokonaistoiminnasta on tuskin toimiva ratkaisu ja irrallisen palvelumuotoilutoiminnan tai -yksikön tuloksia on hankala arvottaa. Yksittäiset palvelumuotoilun ketterät menetelmät toimivat sellaisenaan joissakin yksittäisissä asiakasrajapinnan kehittämiskohteissa, kontaktipisteissä. Nopeat kokeilut säästävät resurssejakin, mutta jos tavoitellaan systemaattista tai jopa strategista palvelumuotoilun tasoa, on siihen varattava resursseja. (P. Salo luennot 18.9.2023.)

2.3 Toimijuus

Virve Hyysalo (2022, 3) kirjoittaa väitöskirjassaan Yhteissuunnittelu ja palvelumuotoilu julkisen sektorin kehityssuuntina, että parhaimmillaan yhteissuunnittelu vahvistaa moniäänisempää yhteiskuntaa ja demokratiaa. Kuntalaisen toimijuutta ja yhteiskehittämisen merkitystä tarkastellaan myös yhteiskunta- ja hallintotieteen näkökulmista.

Toimijuuden viitekehyksen juuret ovat yhteiskuntatieteissä, mutta toimijuutta on tutkittu yhä enenevässä määrin myös antropologiassa, psykologiassa ja sukupuolentutkimuksessa. Toimijuudesta on vaikea muotoilla yksiselitteistä määritelmää, mutta jos toimijuutta tarkastellaan yhteiskuntatieteiden kontekstissa, käsite saa merkityksen sosioekonomisten rakenteiden kautta siten, että toimijuutta joko rajoitetaan tai mahdollistetaan. Toimijuus siis muodostuu yksilön omista tavoitteista sekä ympäristön tarjoamista mahdollisuuksista. Toimijuus käsitteellä yleisesti on positiivisia miellelyhtymiä luovuuteen, motivaatioon, hyvinvointiin ja jopa onnellisuuteen. (Eteläpelto, Vähäsantanen, Hökkä, Paloniemi, 2013, 45 - 48.)



Kuva 4. Ammatilaisen roolina on kuuluvuutta tukevan ympäristön mahdollistaminen.

Yksilön toiminta on tuloksellista, kun ajurina toimii sisäinen motivaatio, mutta toimijuutta on vahvistettava motivoimalla toimintaa myös ulkoisesti. Ulkoisen motivaation näkökulmasta ammatilaisen roolina on muun muassa kuuluvuutta tukevan ympäristön mahdollistaminen. Toimijuuden käsite sisältää siis myös kyvyn toimia yhdessä muiden kanssa, mikä rikastuttaa toimintaa ja mahdollistaa suurempien tavoitteiden saavuttamisen. (Punna, Malinen, Sevón, Sihvonen, 2017, 155-156.)

2.4 Osallisuus

Kunta on julkishallinnollinen demokraattinen järjestelmä, johon kuntalaiset valitsevat päättäjät vaaleilla. Kuntavaaleissa äänestämällä kuntalainen osallistuu itseään koskeviin yhteisiin asioihin valitsemalla itselleen sopivimman edustajan. Kuntalain (175/2019) 22§:än on kirjattu kunnan velvollisuus tarjota kuntalaisille mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa. Kuntalain 29§:n mukaan kunnan on tiedotettava kunnan toiminnasta ja siitä, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa. Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista on säädetty jopa erityislaissa, kuten alueidenkäyttölain (132/1999) 62- 63§ :ssä, jossa vuorovaikutteisuus on tuotu osaksi kaavoitusprosessia.



Kuva 5. Kuntalaisten mahdollisuudesta osallistua on säädetty kuntalaissa (Kuva: M365 copilot)

Viime vuosina useissa kunnissa on toteutettu osallistuvan budjetoinnin toimintatapaa, tarjoamalla kuntalaisille mahdollisuus osallistua kunnan verovaroilla tehtävään suunnitteluun ja päätöksentekoon. Erilaisia toimintatapoja hyödynnetään kuitenkin sitä enemmän, mitä suuremmasta kunnasta on kyse. Keskimäärin kunnat tarjoavat asukkailleen kahdeksan erilaista osallistumistapaa (Piipponen & Pekola-Sjöblom, 2019, 2-3, 5)

Taulukko 1. Kunnissa käytössä olevien kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamistapojen yleisyys vuosina 2000, 2012, 2015 ja 2018. (%-osuus vastanneista kunnista, joilla käytössä)

	2000	2012	2015	2018
Kuntalais-/kuulemis-/keskustelutilaisuudet	67	80	87	90
Yhdistysten ja järjestöjen kuuleminen ja yhteiskehittäminen	..	71	71	89
Viranhaltijoiden jakautuminen kentälle	..	..	..	83
Asiakas-/käyttäjäkyselyt	..	..	74	83
Kuntalaiskyselyt	55	60	67	79
Luottamushenkilöiden jakautuminen kentälle	45	46	67	68
Keskustelupalsta internetissä	10	15	45	56
Yhteissuunnittelutilaisuudet	71	37	41	49
Palvelumuotoilu	..	..	..	37
Kuntalais-/kansalaisraadit	..	12*	12	31
Kuntalaishaastattelut	13	12	16	25
Kumppanuuspöydät	..	..	..	21
Verkkovaltuustot	..	12*	5	21
Osallistuva budjetointi	..	..	..	12
N =	max 319	max 202	181–217	187–194

* vuoden 2012 kyselyssä yhdistettynä kansalaisraadit ja verkkovaltuustot

Kuva 6. Kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamistapojen kehitys (Piipponen & Pekola-Sjöblom 2019).

Talouden budjetointi ("osbu") toimintamallina täyttää osallistamisesta säädetyn lainpykälän niin sanotusti "rasti ruutuun", mutta yksittäisenä osallistumisen menetelmänä se on vielä melko kaukana kuntalaistoimijuuden implementoinnista osaksi kunnan jatkuvaa kehittämistä. Kuvassa 6. on nähtävissä 2000-luvun myönteinen kehitys.

Kuusisto ja Kuusisto (2015, 187) kirjoittavat, että tutkimuksien, jotka on toteutettu kuntasektorilla, tulosten perusteella on kiinnitettävä huomiota mm. siihen, että palveluiden loppukäyttäjillä oli yllättävänkin negatiivinen käsitys kuntien palveluorganisaatioiden halusta ja kyvystä oppia heiltä tai heidän kanssaan. Julkisen sektorin maine kehittävänä palveluntuottajana koetaan negatiivisena. Samanaikaisesti suurin osa palveluiden loppukäyttäjistä kertoo olevansa kiinnostunut osallistumaan palveluiden kehittämiseen.

Tutkimustuloksien perusteella Kuusisto ja Kuusisto listaavat käyttäjälähtöisen palvelukehittämisen tärkeimmät viisi viestinnän elementtiä seuraavasti:

1. Kunnan (uuden) imagon rakentaminen: käyttäjien ideat ja osallistuminen palvelukehitykseen on aidosti tervetullutta.
2. Helppokäyttöiset palautekanavat ja niiden aktiivinen markkinointi.
3. Oikea-aikainen kannustaminen ja tunnustus tehdystä työstä.
4. Perusteltu palaute käyttäjien esittämiin ideoihin ja ratkaisuehdotuksiin.
5. Läpinäkyvä prosessi käyttäjien ideoiden ja ratkaisuehdotusten käsittelemiseksi ja kehittämiseksi.

Käyttäjälähtöisen innovoinnin ydin on tiivis vuorovaikutus ja yhdessä oppiminen palveluiden käyttäjien kanssa, jotta voidaan tarjota oikeasti arvokkaita palveluita. Käyttäjien laajempi osallistuminen ja eri käyttäjänäkökulmien sisällyttäminen julkisen sektorin palvelukehitykseen voi lisätä sekä palvelutyytyväisyyttä että palvelun julkista, yhteiskunnallista arvoa. (Kuusisto & Kuusisto 2015, 174 - 175, 184 - 186.)

Ville Miettisen haastattelema Kuntaliiton Strategiayksikön kehittämisspäällikkö Jarkko Majava sanoo, että kuntien ja hyvinvointialueiden muutokset toimivat kehityksen ajurina kunnan muuttuessa keskipisteenä olemisen sijaan osallistavaksi yhteisöksi. Hän myös arvioi kuntalaisten omatoimisuuden lisääntyvän. Hänen mukaansa ”Aika, jossa elämme, voi tehdä entistä merkityksellisemmäksi osallisuuden kokemisen ja yhteisöön kuulumisen kokemuksen”. (Kuntalehden verkkojulkaisu 28.2.2022.)

2.5 Yhteiskehittäminen

Yhteiskehittämisellä tarkoitetaan prosessia ja työtapoja, jossa kaikki osapuolet ovat tasavertaisia, vailla hierarkisia suhteita ja työskentelevät yhdessä samanarvoisina ongelmanratkaisijoina. Palvelun käyttäjien, asiantuntijoiden ja sidosryhmien monialainen asiantuntemus ja arkitieto yhdessä tuottavat uutta tietoa ja näkökulmia. Yhteiskehittämisen ydin on oppiminen palveluiden käyttäjiltä ja yhdessä heidän kanssaan, jotta löydetään

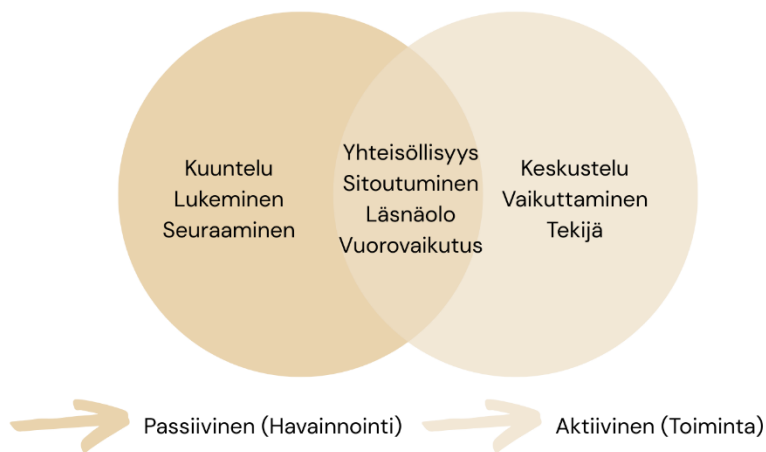
kannattavia liiketoiminnan ratkaisuja ja aidosti arvokkaita palveluita. Hyysalo kirjoittaa väitöstutkimuksessaan, että yhteiskehittäminen on myös ajattelutapa, joka pyrkii vahvistamaan kaikkien mukanaolijoiden toimijuutta ja antamaan niille, jotka eivät perinteisesti osallistu muotoiluprosessiin mahdollisuuden ja työkaluja saada äänensä kuuluville. (Hyysalo, 2022, 38.)

Toimijat on nähtävä yhteiskehittämisen voimavarana, ei vain palveluiden käyttäjinä. Kun tullaan tietoisemmaksi omasta osallisuudestaan, osallistujat voivat organisoida tehokkaammin yhdessä prosessin toimintaa, oppia ja luoda yhdessä, sekä havainnoida ongelmia ja muodostaa toimivia ratkaisuja. Steenin mukaan yhteissuunnittelu voidaan ymmärtää yhteisen tutkimisen ja mielikuvitustyön prosessina, jossa konkreettisten tai kuvitteellisten materiaalien avulla voidaan luoda jotain uutta. Tällaisessa prosessissa nykyhetkessä toiveena oleva tulevaisuus yhdessä kuvitellaan ja kehitetään keinot sen toteuttamiseksi. (Steen, 2013, 16, 24.)

Yhteiskehittämisen tarkoituksena ei ole tutkia yksilön toimintaa, vaan tavoitteena on tuoda esiin mahdollisimman monta eri näkökulmaa. Pentti kirjoittaa artikkelissaan Kaupunki ja osalliseksi tuleminen, että tietoisuus osallisuudesta voi vaikuttaa tutkimustilanteessa. Osallistuva altistuu vaikutuksille ja se saattaa saada hänet toimimaan eri tavoin, etuna on kuitenkin yhdessä oppiminen, joka saattaa tuottaa uudenlaista, uutta tietoa. (Pentti, 2022, 61.)

2.6 Osallistava muotoilu

Osallistuminen voi olla passiivista, mutta osallistaminen on aktiivista. Henkilö voi passiivisesti olla mukana tilanteessa, mutta ei vaikuta sen kulkuun. Osallistaminen on yhteiskehittämisen menetelmä, jolla ihmiset saadaan toimintaan aktiiviseksi osalliseksi. Palvelumuotoilu on osallistava menetelmä jo itsessään, eli jos kunta hyödyntää palvelumuotoilua niin syntyy osallisuutta. Osallistamalla on mahdollisuus tavoittaa myös sellaisten kuntalaisten näkökulmat, jotka muutoin saattaisivat jäädä huomiotta. Palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen myös niin sanotut passiiviset näkökulmat tulevat näkyviin.



Kuva 7. Osallistuminen voi olla passiivista.

Kyakulumbye, Pather ja Jantjies (2019) ovat tutkineet tiedon ja ymmärryksen muodostumista yhteiskehittämisen menetelmin ja he kirjoittavat artikkelissaan "Knowledge Creation in a Participatory Design Context", että sosiaalisessa vuorovaikutuksessa hiljainen tieto ja eksplisiittinen, eli tallennettu tieto keskustelevat ja ovat vastavuoroisia. Tämän vuoksi on kiinnitettävä erityistä huomiota vuorovaikutteiseen ja avoimeen viestintää. Tietoa syntyy toimijoiden vuorovaikutuksessa ja kun se dokumentoidaan jaettavaan muotoon, niin olemassa oleva tieto lisääntyy, se "tunnustetaan" ja se muuntuu eksplisiittiseen muotoon. (Kyakulumbye ym. 2019, 51, 62.)

Wheatley ja Kellner-Rogers (1998) kirjoittavat artikkelissaan organisaatiomuutoksen johtamisesta, että ihmiset tukevat aidosti muutosta silloin, kun he kokevat luoneensa sen itse. Mitä laajemmin ihmisillä on mahdollisuus osallistua organisaation muutoksen suunnitteluun ja toteuttamiseen, sitä sitoutuneempia he ovat muutokseen. Kun ihmiset ovat itse osallisia, he suunnittelevat tulevaisuutta, joka sisältää heidät itsensä aktiivisina toimijoina.

Palvelumuotoilu on välittävää. Kuntaorganisaatiossa ja julkisissa palveluissa tämä tarkoittaa sitä, että palveluita ei rakenneta virkamieslähtöisesti, vaan palvelupolusta tehdään inhimillinen ja kuntalaisen elämäntilannetta ymmärtävä.

Osallistavat menetelmät ovat välttämättömiä kuntalaisten tarpeiden ymmärtämiseksi sekä ne edesauttavat vuorovaikutusta yhteisön ja toimenpiteitä suunnittelevien tahojen välillä.

Osallistavilla menetelmillä voidaan selvittää heidän kokemuksiaan yhteisön jäsenenä. Osallisuuden tukeminen on mahdollisuuksien antamista. Halu muuttua syntyy osallisuudesta. Kuntaorganisaatiossa on kiinnitettävä huomioita, miten julkisia palveluita kehitetään ja järjestetään tasa-arvoisesti, yhdenvertaisesti ja oikeudenmukaisesti.

Artikkelissaan Kaupunki ja osalliseksi tuleminen Pentti (2022, 54) kirjoittaa, että osallisuus on paljon muutakin kuin osallistumista. Kaupunkitutkimuksen kontekstissa osallisuudella usein tarkoitetaan yksilön toimintaan osallistumista ja sen vuoksi haasteisiin saatetaan etsiä syitä yksilön toiminnasta, jättäen yksilöä ympäröivät arkiympäristön vaikuttimet huomiotta. Pentti esittää, että osallisuus on osallistumista laajempi käsite, joka sisältää monen suuntaista vuorovaikutusta, toimijuutta ja olemista.

Osallisuutta syntyy yhteistoiminnassa ihmisen suhteessa arkiympäristöön. Kun osalliseksi tulemistä tutkitaan tapahtumana kaupunkiympäristössä läsnä olevien ihmisten, ympäristöjen ja materioiden vuorovaikutuksessa, voidaan ymmärtää osallisuus yksilön toimintaa laajempänä kokonaisuutena. Osallisuus pitäisikin Pentin mukaan ymmärtää yksilön toimintakyvyn sijaan tapahtumana.

Yksittäiset kuntalaisia osallistavat kehittämishankkeet aktivoivat yleensä muutenkin aloitteellisia ihmisiä, joten Pentin artikkelissaan esittelemä osallisuussommittuman käsite voi olla mahdollisuus osallistaa myös ne asukkaat, joita perinteiset menetelmät eivät tavoita. Sommittuman ontologian mukaan tutkimuskohdetta ei pitäisikään tulkita ”osiensa summana” vaan tarkastella sen sijaan tekijöiden välisiä suhteita ja niiden muutoksia.

Osallisuuden kannalta yksittäisellä tekijällä ei ole merkitystä, vaan sommittuman ontologian mukaisesti merkityksellistä on näiden tekijöiden väliset suhteet, koko vuorovaikutusprosessi. Pentti esittelee artikkelissaan kanssakulkemisen -menetelmää, jonka tavoitteena on selvittää ja tehdä havainnoitsijalle näkyväksi miten tutkittavan kokemukset ja kaikki aineeton suhteessa ympäristöön kietoutuu. Kaupunkikävelyn aikana havainnoimalla voi paljastua asukkaalle tärkeitä, jopa yksilön tiedostamattomia merkityksiä, jotka eivät perinteisessä haastattelussa tulisi näkyviksi (Pentti 2022, 53–69.)

3. TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTO

3.1 Tutkimusstrategiana toimintatutkimus

Tutkimukseni on kvalitatiivinen toimintatutkimus palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Tutkimuskontekstina on lakimuutoksista johtuvat kunnan rakennusvalvonnan muuttuneet toimintaprosessit sekä pienrakentajien toiminta. Tutkimuksessa on etnografisten tutkimuksien piirteitä, sillä tutkijana osallistun yhteisön ja sidosryhmien toimintaan, varsinkin kun työskentelen tutkimuskohde -ympäristössä. Tiedostan, että tutkimuksessa olen samalla itsekin aktiivinen toimija ja koen, että tästä vuorovaikutteisesta tutkimuksesta on ollut hyötyä kuntaorganisaatiolle.

3.2 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoilun prosessi itsessään pitää sisällä strategista ajattelua: ensin kartoitetaan tilannetta ja hankitaan ymmärrystä, sitten määritetään ongelma. Seuraavaksi valitaan kehittämismenetelmät, osallistetaan eri toimijat yhteiskehittämiseen ja asetetaan tavoitteet. Seuraavassa vaiheessa pyritään tuottamaan prototyypppejä, testataan vaihtoehtoja ja tämän vaiheen lopuksi on tarkoitus pystyä tekemään päätös, lähdetäänkö ratkaisua toteuttamaan vai ei. Prosessi on iteratiivinen, vaiheisiin voidaan palata ja vaiheita toistaa. (Koivisto ym. 2019, 33 - 37).

Hammarsten (2022) kirjoittaa artikkelissaan että ”Muotoiluajattelun tarkoituksena on lisätä sietokykyämme hajanaisen tiedon ja erilaisten ideoiden käsittelyyn. Voit luottaa siihen, että prosessi ohjaa sinut lopulta käyttökelpoiseen ja testattavaan ideaan. Juuri oikeaa ratkaisua ei välttämättä tarvitse löytää heti ensimmäisellä yrityksellä.”

Tutkimukseni kulku noudattelee palvelumuotoilun teoriasta tuttua kaavaa. Prosessin vaiheita voi kuvata myös kysymyssanojen avulla:

LÖYDÄ - Miksi ja mitä?

MÄÄRITÄ – Mikä?

KEHITÄ – Miten?

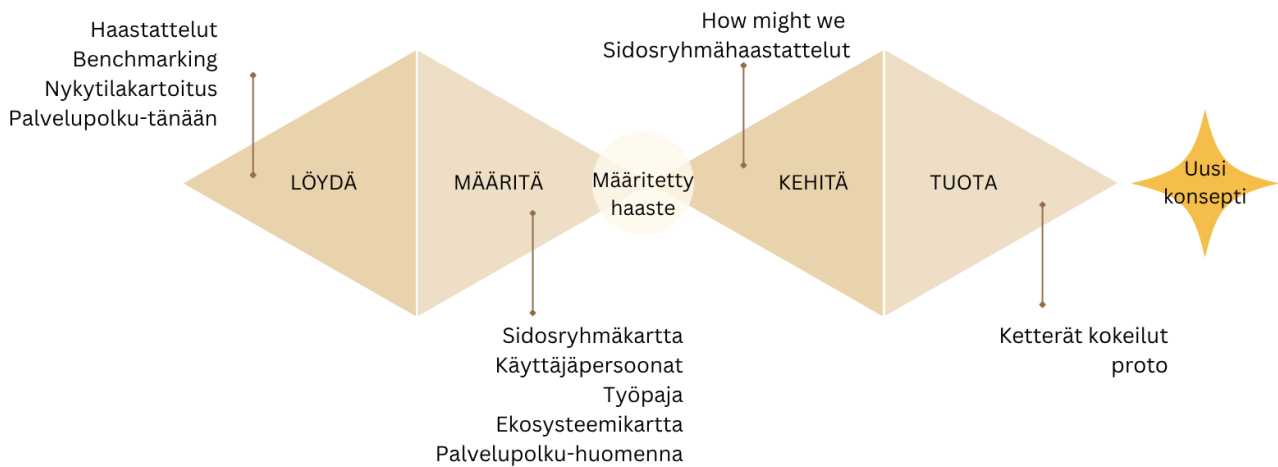
TUOTA – Valitse ja testaa, toimiiko se?

Keväällä 2023 havaitsin, että pienrakentajan toimintaympäristössä tulee tapahtumaan niin isoja muutoksia, että ne vaikuttaisivat palveluprosesseihin merkittävästi. Jo alkuvaiheessa tehtyjen havaintojen perusteella oli selvää, että jonkinlainen uusi toimintaohje lupamenettelystä vapautetuille rakentajille olisi tarpeen. Lupavapaan rakentamisen myötä rakennusvalvontaviranomaisen tavanomainen palveluprosessi jäisi kyseisten hankkeiden osalta jatkossa pois. Tiedostin, että toimivan ja pienrakentajia sitouttavan ratkaisun löytämiseksi prosessiin on osallistettava itse pienrakentajat. Tiedostin myös palvelumuotoiluprosessin iteratiivisuuden ja sen, että alkuvaiheen jälkeen voi hyvinkin tulla esille seikkoja, jonka vuoksi palataan alkuun, tutkitaan tietoja uudelleen ja selvitetään ovatko ensimmäisenä havaitut ongelmat sittenkään niitä oikeita ongelmia. Tiedostin siis, että tutkielmani ei välttämättä tuota ratkaisua esiin nousseisiin alkuvaiheen havaintoihin.

Tutkimusta varten jäsentelin siihen mennessä kertyneen tiedon. Nykytilakartoituksen perusteella päätin rajata tutkimuskohteeni siihen osa-alueeseen, jonka kautta olisi mahdollista vaikuttaa laajempaankin joukkoon pienrakentajia ja josta olisi eniten hyötyä viranomaisen palveluntuottamiseen. Tässä vaiheessa hyödynsin osallistavan muotoilun menetelmistä työpajatyöskentelyä, koska työpajatyöskentelyn ohessa saatoin samalla tarkkailla kuntalaistoimijuutta. Yhteiskehittämisen työpajassa aineistoa oli mahdollisuus tarkastella laajemmin ja toisaalta rajata sitä tunnistamalla tärkeimmät kipupisteet.

Kiteytin tutkimusprosessin yhteen kuvaan, mukaillen British Design Councilin (2004) mallista. Kuvaan on kirjattu ne palvelumuotoilijan menetelmät, joita kussakin vaiheessa hyödynsin.

PALVELUMUOTOILUN PROSESSIMALLI -ja käytetyt menetelmät



Kuva 8. Muotoiluprosessi British Design Councilin tuplatimanttimalia (2004) mukaillen.

Aiempaan tutkimustietoon viitaten oli selvää, että halusin osallistaa kuntalaiset, tässä tapauksessa pienrakentajat, kuntalaispalveluiden kehittämiseen. Samalla roolini rakennusvalvontaviranomaisen edustajana avasi mahdollisuuden vuoropuheluun käynnissä olevista muutoksista kuntalaisten kanssa. Toimiessani välittömässä vuorovaikutuksessa heidän kanssaan, saatoin havainnoida mitkä kysymykset tuntuivat nousevan päällimmäiseksi muuttuvassa toimintaympäristössä. Näiden havaintojen pohjalta päätin toteuttaa pienrakentajien työpajan, jossa samanaikaisesti oli mahdollisuus tiedottaa muuttuvasta toimintaympäristöstä, havainnoida kuntatoimijuutta sekä kerätä tietoa tehokkaasti eri menetelmiä hyödyntäen.

Varsinkin julkista valtaa edustavalla kuntasektorilla yhteiskehittämisessä on valittava sellaiset menetelmät, jotka auttavat ymmärtämään ja yhdistämään erilaisia näkökulmia ja tarpeita ja osallistavat tasavertaisesti kuntalaisia sekä eri sidosryhmiä tavoittelemaan yhteistä päämäärää. Tässä rakentamisen lakimuutoksien ympärille kietoutuvassa kehittämisestävässä osallistettiin paitsi pienrakentajia ja kiinteistönomistajia, mutta myös muita sidosryhmiä aluksi mahdollisimman laajasti ja pikkuhiljaa keskittyen vain pienrakentajiin sekä luonnollisesti kuntaorganisaation viranomaisiin, eli palveluntuottajiin.

Avoimuus lisää luottamusta ja sitouttaa toimijoita. Niinpä ensimmäinen yhteiskehittämisen askel oli kertoa tulevista muutoksista kuntalaisille mahdollisimman selkeästi, monikanavaisesti ja toistuvasti. Tiedottamisessa korostettiin millaista helpotusta, mutta toisaalta myös millaisia haasteita lakimuutokset voivat tuoda tullessaan. Tietoa syntyy vuorovaikutuksessa, niin tässäkin tutkimuksessa.

3.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimus on ollut samanaikaisesti organisaatiota ohjaava ja tutkimuksen aikana esiin nousseita havaintoja on selitetty rakennusvalvonnassa muotoilulle tyypillisten, visuaalisten esitysten avulla. Tutkimusta on tehty osallistavin menetelmin todellisessa toimintaympäristössä, samalla kun palvelumuotoiluun, toimijuuteen ja osalliseksi tulemiseen liittyvä kirjallisuus on toiminut havainnoinnin viitekehyksenä.

Aineistonkeruu on tapahtunut osittain työni kautta havainnoiden ja muistiinpanoja tehden. Tiedostan ihmisen toimijuuteen liittyvässä, havainnoivassa, yhteiskehittämisen menetelmiä hyödyntävässä tutkimuksessani olevan etnografisia piirteitä (Tuulaniemi, 2011, 81-82) sekä reflektiivisyyden tutkimuskohteeseen nähden, minkä olen pyrkinyt huomioimaan yrittäen pysytellä mahdollisimman objektiivisena. Tämä on syytä tuoda esille tutkimuksen luotettavuuden tarkastelussa. Heikkilä kirjoittaa etnografiaa käsittelevässä artikkelissaan, että tutkijan historia ja kokemukset vaikuttavat siihen, mitä ja miten tutkija havainnoi ja miten havaintoja tulkitsee (Heikkilä, 2022, 153).

Olen ollut osa tutkimusta organisaation aktiivisena toimijana sekä tutkijana. Se on toisaalta edesauttanut aineiston tulkinnessa ja vuorovaikutteisessa hyödyntämisessä osana palvelumuotoiluprosessia, mutta toisaalta tutkijan rooliin heittäytyminen on vaatinut tietoista pidättäytymistä tarkkailijan rooliin. Tutkimusprosessi ja aineisto on kokonaisuudessaan avoin henkilötietoja lukuun ottamatta ja useamman vuoden aikana kertynyt aineisto on tarkasteltavissa jälkikäteen.

3.4 Tutkimusaineisto

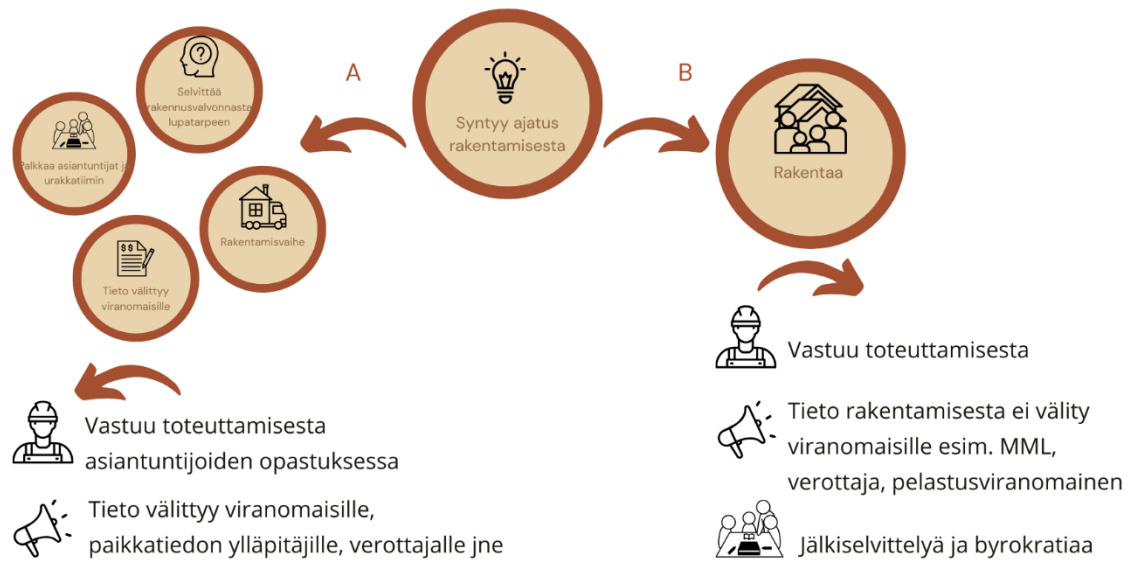
Tutkimuksen aineisto perustuu tapaustutkimukseen ja se muodostuu useista eri lähteistä (aineistotriangulaatio). Aineisto on pääosin koottu suoraan digitaaliseen muotoon. Toisinaan suuntaviivoja ja tietoja on kirjattu ylös perinteisellä kynä-paperi menetelmällä, joka on joissain yhteiskehittämisen tilanteissa osoittautunut sujuvan vuorovaikutuksen kannalta parhaaksi ratkaisuksi. Tutkimuksessa olen analysoinut empiiristä aineistoa, joka koostuu reflektiivisestä havainnoinnista rakennusvalvonnassa, puolistrukturoiduista sidosryhmähaastatteluista, käytännön kokemuksista, asiakas- ja asiantuntijakeskusteluista sekä muistiinpanoista kuntaorganisaatiossa. Aineistoa on kerätty työpajatyöskentelystä ja sen tuotoksista sekä protovaiheen kyselyistä.

3.5 Nykytila-analyysi

Ensimmäisenä oli tärkeä kuvata pienrakentajan prosessi, eli miten pienrakentajat toimivat ennen lakimuutoksia, vanhan lain ja lupamenettelyn ohjaamana. Tässä voitiin erottaa yksityisistä pienrakentajista kaksi ryhmää. Ensimmäiseen ryhmään (A) kuuluvat rakentajat, jotka selvittävät rakentamiseen liittyvät säännökset ja normit ennalta sekä toimivat niitä noudattaen. Toisen ryhmän (B) rakentajat, jotka rakentamispäätöksen tehtyään siirtyvät suoraan ja ainoastaan rakentamisvaiheeseen, jolloin huomiotta saattaa jäädä kiinteistön omistajan vastuu rakentamisen terveellisyydestä ja turvallisuudesta sekä kiinteistöverovelvollisuus (kuva 9).

Tässä tutkimuksessa jälkimmäisenä mainitut rakentajat (B) rajataan tarkastelun ulkopuolelle. Keskityn tutkimuksessani niihin rakentajiin (A), jotka lähtökohtaisesti haluavat noudattaa rakentamiseen liittyviä säännöksiä ja toimia niiden pohjalta. B-rakentajien osalta ennakoivan valvonnan puute todennäköisesti lisää hallinnollista kuormitusta ja rakentamisen jälkivalvonta kompleksisuudessaan kuormittaa viranomaisia.

PIENRAKENTAJAN POLKU - NYKYTILAKARTOITUS



Kuva 9. Kaksi erilaista pienrakentajapolkua A ja B ennen 1.1.2025 lakimuutosta.

Kun hallituksen esitys uudesta rakentamislaita oli hyväksytty, etenin sidosryhmähaastatteluihin syksyllä 2023. Tavoitteena oli selvittää mitä prosesseja rakentamiseen liittyy ja mitä muutoksia oli odotettavissa. Kartoitin tulevan muutoksen lähtökohtia haastatteleamalla rakennusalan ammattilaisia sekä julkishallinnon organisaation edustajia. Tavoitteeni oli ymmärtää nimenomaan kainuulaisen pienrakentajan polkua, selvittää viranomaistehtävien yhtymäkohdat pienrakentajan prosessin eri vaiheissa sekä selvittää palveluiden ja asiakasohjauksen ajantasaisuutta. Muutoksista tiedottaminen oli tässä vaiheessa vielä varsin vähäistä. Kun aineiston keruun myötä ymmärrys tutkimuskohteesta laajeni, pystyin tarkentamaan haastattelukysymyksiä aineistonkeruuprosessin edetessä. Sidosryhmähaastatteluista etenin puolistrukturoituihin pienrakentaja-haastatteluihin ja muodostin käsityksen nykytilasta havainnoiden nykyistä palvelupolkua. Sain huomata, että pienrakentamiseen liittyvä sidosryhmä on varsin laaja.

4. CASE – PIENRAKENTAJAT JA UUSI RAKENTAMISLAKI

4.1 Työpaja pienrakentajille

Alkuvaiheen tiedonkeruun ja nykytilakartoituksen jälkeen pienrakentajien toimintaa tutkittiin työpajatyöskentelyssä.

Työpajaan osallistui yhdeksän henkilöä. Osallistujat tavoitettiin sattumanvaraisesti suusta suuhun tapahtuneen puskaradion välityksellä sekä avoimena kutsuna Meidän Kajaani – Facebook ryhmässä, jossa työpajaan rekrytoitiin kajaanilaisia kiinteistönomistajia ja mahdollisia pienrakentajia. Osallistujat ilmoittautuivat etukäteen sähköpostitse tai puhelimitse ja he saivat työpajan sisällöstä etukäteen tietoa, joten heillä oli mahdollisuus perääntyä, mikäli eivät tunteneet asiaa omakseen. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa uutta tietoa ja ymmärrystä kuntalaisosallisuudesta ja työpajassa keskityttiin pienrakentajille suunnattujen palveluiden muotoiluun muuttuvan lainsäädännön kontekstissa.

Työpajan pääteemana oli tunnistaa pienrakentajan palvelupolun kipukohdat ja selvittää, kuinka erilaiset pienrakentajat ajattelevat ja toimivat rakentamishankkeen eri vaiheissa sekä millainen ekosysteemikartta muodostuu pienrakentajan toiminnassa. Pienen osallistujamäärän (N=9) vuoksi oli tärkeää, että tilaisuudessa oli avoin, luottamuksellinen ja kannustava ilmapiirin, mikä osaltaan varmisti kerätyn tutkimusaineiston laadun.

Toimin tutkimusprosessin aikana Kajaanin kaupungilla palvelumuotoilun työssäoppimisjaksoa suorittaneen liiketalouden opiskelijan (Kiira Eckert) ohjaajana, mikä kytkeytyi aiemmin suorittamiini opettajan pedagogisiin opintoihin. Eckert toimi avustajana työpajaan valmistautumisessa sekä aineiston purkuvaiheessa, kun koostimme työpajan jälkeisiä yhteenvetoja.

Työpajan kuljetus



Kuva 10. Työpajan vaiheet ja sisältö.

4.2. Työpajassa hyödynnetyt menetelmät

Käyttäjäpersoonat

Asiakas- tai käyttäjäprofiililla tarkoitetaan laajempaa heimoa tai ryhmää ja sen toimintamallia, kun taas persoona edustaa yksilöidymmää asiakasta tai käyttäjää, jolla on erityispiirteitä (Tuulaniemi 2011, 154–155). Tässä tutkimuksessa halusin esitellä pienrakentajat nimenomaan persoonina ja tuoda pienrakentajien erilaisuutta esille kokonaisvaltaisemmin. Aikaisempien havaintojen perusteella rakennusvalvonnan asiakkaista on yksilöitävissä muutama toisistaan erilainen pienrakentamisen kuntalaisprofiili, joista tutkimuksen kohteeksi valikoitui kolme hieman karikoitua pienrakentajatyyppeä.

Työpajan alustuksessa osallistujille kerrottiin miksi erilaisten pienrakentajaprofiilien tunnistaminen on tärkeä yhteiskehittämisen elementti. Profiilien avulla avautuu mahdollisuus heittäytyä eri rooleihin ja luovaan leikkiin, kuvitteelliseen tilanteeseen, jonka avulla voidaan hahmottaa yksilöllisiä tarpeita ja pienrakentajapolkuja. Profiilin avulla voidaan kuvata sitä, millaisista lähtökohdista ja miten erilaiset pienrakentajat mahdollisesti toimivat rakennushankkeiden eri vaiheissa. Hyödyntämällä käyttäjäprofiileja, jotka tässä työpajassa tarkoittivat pienrakentajapersoonia, voidaan varmistaa palvelumuotoilulle ominainen ihmiskeskeisyys palveluprosessin sijasta.

Työpajaan osallistujat jaettiin kolmeen pienryhmään. Pienrakentajapersoonien jakamisessa osallistujille huomioitiin osallistujan ikä, sukupuoli ja ammatillinen tausta siten, että työpajaan osallistuvan olisi mahdollisimman helppo samaistua annettuun pienrakentajapersoonaan. Osallistujia ohjeistettiin toimimaan annetuissa tehtävissä nimenomaan pienryhmälle nimetyn pienrakentajapersoonan kautta. Työpajan jälkeen suoritetun palautekyselyn perusteella osallisuus persoonien kautta olisi vaatinut vielä huolellisempaa perustelua, sillä yksi osallistujista kertoi ajatelleensa asioita omien tarpeidensa kautta.



Kuva 11. Tunnelmia työpajasta 13.11.2024.

Seuraavissa kuvissa esitellään karrikoidut pienrakentajapersoonat Tero Tietäjä, Ville Vipeltäjä ja Liisa Varmistaja, kuten ne esiteltiin työpajaan osallistuville.



Kuva 12. Tero tietäjä, 37-vuotias insinööri ja perheenisä

Vapaa-ajallaan Tero kalastaa, pelaa salibandyä ja liikkuu metsässä. Perheessä hänellä on vaimo sekä kolme pientä lasta. Perhe suosii kiertotaloutta arkisissa toimissaan omakotitalo-asukkaina, mm. lajittelemalla jätteensä. Teron lapsuuden koti ja suurin osa sukulaisista ovat Keski-Suomessa.

Tero on aktiivinen kuntalainen ja osallistuu kehittämiseen mielellään vastaamalla erilaisiin kyselyihin. Työpajoihin tai mihinkään iltatilaisuuksiin hänen on perhetilanteen vuoksi hyvin vaikea osallistua. Hän vaikuttaa mielellään nopeasti ja ketterästi. Myös

rakentamisessa hän noudattaa samankaltaista filosofiaa. Tero mielellään huolehtii että kaikilla on asioista selkeä käsitys ja yhdenmukainen oikeus toimia.



Kuva 13. Ville vipeltäjä, 56-vuotias veturinkuljettaja kesämökkillään

Ville nikkaroi mielellään ja on usein kavereiden apuna erilaisissa talkoissa. Talvisin hän käy säännöllisesti avantouimassa ja myös aurinkolomilla pimeimpään vuodenaikaan. Kesällä on niin paljon puuhaa, että matkustelemaan ei jouda.

Ville asuu vaimonsa kanssa lapsuudenkodissaan, isänsä 60-luvulla rakentamassa pientalossa. Kesäksi he muuttavat koirien kanssa asumaan läheiselle kesämökille. Villellä ja hänen vaimollaan ei ole yhteisiä lapsia, mutta heillä kummallakin on muutama aikuinen lapsi

edellisestä liitosta. Ville on vaimonsa kanssa tottunut tekemään paljon itse ja laajasta kaveripiiristä löytyy aina joku auttava käsipari kun he kaipaavat kaveria askareisiinsa.



Kuva 14. Liisa varmistaja, 67-vuotias aktiivinen eläkeläinen

Liisa on hiljattain hankkinut laadukkaan sähköpyörän, kun hän kuuli ikäihmisten neuvontapalvelussa, että kaupunkiin on perustettu sähköpyöräkerho. Pyöräretkille hän liittyy säännöllisesti rivitaloasunnoltaan käsin.

Taloyhtiössä asuu erilaisissa elämäntilanteissa olevia perheitä. Taloyhtiön hallitus on selvittänyt mahdollisuuksia laajentaa yhteisiksi rakennettuja harrastetiloja ja Liisa on aktiivisesti mukana hallituksen puheenjohtajana. Liisa on aktiivinen kuntalainen, hän toimii useissa järjestöissä ja hän on säännöllinen paikallislehden lukija, mikä pitää hänet hyvin ajan tasalla kaupungin kuulumisista. Liisa pyöräilee säännöllisesti huvilalleen Oulujärvelle. Liisa asuu nykyään yksin, mutta hänellä käy säännöllisesti sukulaisvieraita, varsinkin huvilalla.

lukija, mikä pitää hänet hyvin ajan tasalla kaupungin kuulumisista. Liisa pyöräilee säännöllisesti huvilalleen Oulujärvelle. Liisa asuu nykyään yksin, mutta hänellä käy säännöllisesti sukulaisvieraita, varsinkin huvilalla.

Palvelupolku ja ekosysteemikartta

Palvelupolun kuvaamisella ei ole tarkoitus antaa vastausta suoraan kysymykseen. Sen sijaan palvelupolun kuvaamisessa on tärkeämpää tutkia ihmisen toimintaa. Palvelupolku esitetään usein vaiheittaisena kokonaisuutena, johon sisältyy palvelutuokioita ja niihin lukuisia kontaktipisteitä. Yksittäiset kontaktipisteet liittyvät ihmisiin, ympäristöihin, esineisiin ja toimintatapoihin. Palvelupolun kuvaaminen on keino tunnistaa kontaktipisteet ja tuoda kriittiset kohdat näkyville (Tuulaniemi, 2011, 43, 46-48.)

Työpajassa osallistujat kuvasivat palvelupolun, pienrakentajan rakennusprosessin, jonka perusteella tunnistettiin kriittisiä ja kysymyksiä herättäviä vaiheita. Tämän palvelupolkukartoituksen tavoitteena ei ollut kuvata kontaktipisteitä tai palvelutuokioita yksityiskohtaisesti, vaan enneminkin selvittää millaisia palvelupolkuja muodostuu ja löytyykö kolmen eri pienrakentajapolun vaiheiden välillä samankaltaisuutta.

Osallistujat kuvasivat millaista pienrakentajan toimintaa on esimerkiksi autotallin, vajan tai rantasaunan rakentamisessa eri pienrakentajapersoonilla. Pyysin apukysymyksien avulla kirjaamaan ylös kaikkea mikä liittyy tai voisi liittyä pienrakentajan ajatteluun, kokemuksiin tai toimintaan ennen rakentamista, rakentamisen aikana ja rakentamisen jälkeen (katso kuva 15).



Kuva 15. Pienrakentajan palvelupolun vaiheet.

Samalla osallistujat täydensivät ekosysteemikarttaa ja rakentamishankkeen suhdetta kaikkeen muuhun toimintaympäristössä olevaan. Ekosysteemikarttaa täydentämällä oli tarkoitus lisätä työpajaan osallistuvien ymmärrystä rakentamiseen liittyvästä monialaisesta verkostosta sekä ekosysteemin sisäisistä vuorovaikutussuhteista.

4.3 Yhteenveto työpajan tuloksista

Pienrakentajapersoonien poluista muodostui kolme melko erilaista rakentamistarinaa. Pienrakentajapolut on havainnollistettu kuvassa 16.

Pienrakentajan polku – Liisa Varmistaja

Heti sen jälkeen, kun Liisa päättää toteuttaa rakennushankkeen, hän haluaa varmistua ”kaikesta”, yrittää löytää tietoa ja pohtii jo mitä tarvitsee tehdä rakentamisen jälkeen. Liisa palkkaa avukseen asiantuntijatiimin ja luottaa siihen, että asiantuntijoilla on tarvittava tietotaito projektin läpiviemiseksi. Asiantuntijat selvittävät lupatarpeen ja huolehtivat, että Liisan projektissa rakentamisvaihe toteutetaan määräyksien mukaan. Kun hanke on valmis, Liisa maksaa asiantuntijatiimin laskun. Vastuu rakennuksen kunnosta on Liisalla, joten hän pyytää vielä tutun rakennusmiehen tarkastamaan työn jäljen.

Pienrakentajan polku – Ville Vipeltäjä

Kun Ville aloittaa rakentamisen, hän ei palkkaa avukseen asiantuntijatiimiä. Ville tietää, että rakentamiseen liittyy rajoituksia, mutta ei tiedä mistä tietoa pitäisi etsiä. Ville suunnittelee hanketta tarkasti, laatii tärppilistan ja päättää aloittaa rakennusprojektinsa. Ville järjestää rakennustalkoot ja huolehtii työturvallisuudesta. Rakennushankkeen aikana esiin nousee muutama kysymys, joihin Ville toivoisi löytävänsä vastauksen selkokielellä. Rakennusvaiheen jälkeen Ville pohtii, onko hänen mahdollista rakentaa vielä lisärakennuksia ja kuinka paljon uusi rakennus vaikuttaa hänen kiinteistöveronsa määrään.

Pienrakentajan polku – Tero Tietäjä

Tero etsii suunniteltuun rakennushankkeeseen liittyvää tietoa ja haluaa selvittää rakentamiseen liittyviä säädöksiä. Tero palkkaa asiantuntijatiimin avukseen, koska hän arvostaa nopeaa ja ketterää etenemistä. Tero haluaa pysyä ajan tasalla projektin etenemisessä ja saa idean mobiilisovelluksesta, jossa projektin osapuolet pystyvät viestimään keskenään. Rakentamisvaiheen jälkeen Tero tarkistaa työn laadun ja maksaa mielellään asiantuntijatiimille. Tero huolehtii rakennusjätteiden asianmukaisesta käsittelystä.

Kirjauksista ja työpajakeskusteluista nousi esiin muutama samankaltainen kriittinen kysymys:

- Rakentamisen lähtötilanteen selvitys, mihin ja mitä saa rakentaa ja mistä tieto löytyy
- kuka rakentamista valvoo ja kuka siitä on vastuussa
- mistä saa tietoa ja neuvontaa
- onko saatu tietoa oikeaa ja ajantasaista
- mikä on luvanvaraista toimintaa rakentamisen edetessä, esim. sähkötyöt
- rakentamisen jälkeen, rakennusjätteiden käsittelyyn liittyvät kysymykset
- pienrakentajan tärppilista, onko kaikki tarvittavat seikat huomioitu?

Kaikkien kolmen pienrakentajapersoonan rakentajapolussa nousee hankkeen eri vaiheissa esiin samankaltainen ja perusteltu kysymys:

”Mistä saa ohjeistuksen ja lisätietoja”.

Kysymys näytti nousevan esiin riippumatta siitä, onko rakennushankkeeseen palkattu avuksi asiantuntijatiimi vai toimiiko pienrakentaja hankkeessa täysin itsenäisesti.

Kysymyksen esiin nouseminen on kuvassa 16, pienrakentajan poluilla merkitty symbolilla:



PIENRAKENTAJAN POLKU LIISA VARMISTAJAN MALLIN MUKAISESTI



PIENRAKENTAJAN POLKU VILLE VIPELTÄJÄN MALLIN MUKAISESTI



PIENRAKENTAJAN POLKU TERO TIETÄJÄN MALLIN MUKAISESTI



Kuva 16. Pienrakentajien polut.

How might we ja sidosryhmähaastattelut

Pienrakentajien palvelupoluilta tunnistettujen ongelmakohtien osalta tutkimusprosessissa keskityttiin seuraavaksi niihin osa-alueisiin, joihin viranomaisen ennakoivalla ohjauksella voidaan tehokkaimmin vaikuttaa. Kaikista kolmesta palvelupolusta nousi voimakkaasti esille havainto, että rakentajalle itselleen jää entistä suurempi vastuu rakentamiseen liittyvien säännösten noudattamisesta. Tunnistettavissa oli myös substanssiosaamisen hyödyntäminen uudella tavalla, eli asiantuntijan palkkaaminen jo varhaisessa suunnitteluvaiheeseen, perinteisemmän rakentamisvaiheen sijaan. Kriittinen kysymys oli kuitenkin kaikissa pienrakentajan poluissa, rakentamishankkeen eri vaiheissa: ”Mistä saa ohjeistuksen ja lisätietoja”.

Kun tutkimuksessa voitiin kiteyttää yksi tai kaksi ratkaistavaa ongelmaa, luontevin yhteiskehittämisen menetelmä ongelman käsittelyyn oli kysymysten esittäminen. ”How might we”, ”Kuinka me voisimme” –menetelmässä yhdistetään tutkimuksessa kerätty tieto ja osallistetaan kehittämistyössä mukana olevat etsimään ongelmaan parasta mahdollista ratkaisua.

”How might we” – ideointikysymykset, jotka tässä tutkimuksessa esitettiin:

- Kuinka me (kunta) voisimme tuottaa pienrakentajille tietoa ymmärrettävässä muodossa
- Kuinka me voisimme tuottaa pienrakentajille luotettavaa tietoa
- Kuinka me voisimme järjestää pienrakentajien tietokanavan ylläpitämiseksi resursseja
- Kuinka me voisimme tuottaa rakentamisen eri vaiheiden mukaista tietoa
- Kuinka me voisimme auttaa sidosryhmiä saamaan tietoa toteutuneesta pienrakentamisesta

Kolmen pienrakentajapolun perusteella tehdyt havainnot esiteltiin Kajaanin rakennusvalvonnalle sekä kartta- ja kiinteistötietoja ylläpitäville tiimijäsenille. Haastattelujen ja ”How might we” - keskustelujen perusteella syntyi idea pienrakentajan toimintaa tukevasta saavutettavasta verkkopalveluna. Digitaalinen ratkaisu mahdollistaisi linkitykset useamman eri viranomaisen ja palveluntarjoajan välillä, joita pienrakentajan ekosysteemiin liittyy. Pikkuhiljaa muodostui ajatus pelillisestä, ehkä paikkatietoaineistoon pohjautuvasta

palvelukanavasta. Palvelukanavan voisi toteuttaa myös mobiilisovelluksena, joka kulkisi pienrakentajan taskussa ja olisi helposti saavutettava.

Miksi sitten on tärkeää, että pienrakentajat saavat vastaukset kysymyksiinsä ja sellaista palvelua, joka neuvoo ja ohjaa noudattamaan rakentamisen säännöstöä? Inhimillisin peruste sääntöjen noudattamiseksi on henkilöturvallisuus, niin rakentamisen aikana, kuin sen jälkeen. Rakentamisen ekologisuuden kannalta on tärkeää että rakennuksista tehdään terveitä ja turvallisia. Rakentamisen jälkeen kirjattavalla hallinnollisella, ajantasaisella tiedolla on merkitystä maankäytön, pelastuslaitoksen, maanpuolustuksen, verotuksen ja kansalaisten yhdenvertaisen kohtelun näkökulmasta.

Rakennusvalvonnan edustajien lisäksi lakimuutoksen laukaisemassa palveluprosessien kehittämisessä oli kaupunkiorganisaatiosta mukana paikkatietoyksikkö, joka ylläpitää kartta- ja kiinteistörekisterin aineistoja ja toimii myös asiakasrajapinnassa. Uuteen palvelukanava-prototyyppiin saatiin siten loppukäyttäjän, kuntalaisen ja viranomaistyötä tekevän näkökulma.

4.4 Proto – RAKKA, rakennukset ja kartat



Edellä esitetyn case-palvelumuotoiluprosessin tuloksena muodostui luonnos, prototyyppi pienrakentajan oppaasta, joka voisi olla skaalattavissa jokaiseen kuntaan Suomessa. Prototyypistä voidaan käyttää nimitystä ”Rakka”, rakennukset ja kartat. Prototyyppiä kehittäessä pyrittiin vastaamaan ”How might we” -vaiheen kysymyksiin. Yksinkertaisimmillaan Rakka olisi tekoälyä hyödyntävä chatbot tai kunnan kartta- ja paikkatietoaineistoon perustuva, pienrakentajaa opastava pelillinen palvelu kunnan verkkosivuilla. Rakka voisi olla myös mobiilisovellus, joka tarjoaa käyttäjälleen intuitiivista, vaihteittain eteenpäin ohjaavaa neuvontaa. Tieto olisi oltava saavutettavaa ja palvelu tarjoaisi pienrakentajalle ohjausta asioissa, joita pienrakentaja itse ei ole osannut ottaa

huomioon. Kehittyneempänä versiona Rakka voisi olla ohjelmarajapintoja hyödyntävä, monikanavainen viranomaisten ja pienrakentajien tarvetta palveleva verkkoalusta.

Rakkaan voisi yhdistää ajankohtaisia tietoiskuja usein kysytyistä kysymyksistä. Rakka ei saisi olla liian raskas ylläpidettävä, vaan ketterästi päivitettävissä muuttuvien olosuhteiden mukaiseksi. Pienrakentajaa ohjaavan oppaan lisäksi Rakasta voisi muodostua vaiheittainen toimintamallin, joka jatkossa tuottaisi pienrakentamiseen liittyvää hallinnollista tietoa kuntaan, Maanmittauslaitokselle, Pelastuslaitokselle, sekä Verohallintoon.

Rakka-prototyypin sisältöluonnos on esitetty liitteessä 4.

Rakka-luonnosvaiheen testaus

Ensimmäisen vaiheen testausta varten toteutettiin kysely, jossa pyydettiin arvioimaan Rakka-sisältöluonnosta ja kertomaan sen käyttöön mahdollisesti liittyvistä huomioista. Vastauksia (N=18) saatiin sekä pienrakentajilta (61 %) että rakentamiseen liittyvän toiminnan asiantuntijoilta (39 %). Vastauksien sisältö on tarkemmin esitelty liitteessä 5. Vastauksien perusteella verkkoalustalle toteutettu digitaalinen rakentamisvaiheiden mukaan etenevä ratkaisu todettiin hyödylliseksi. Kysyttäessä mistä vastaaja selvittäisi rakentamiseen liittyvää ohjeistusta ja rajoituksia, heistä 16 ilmoitti käyttävänsä ainakin verkkosivustoja.

Vastauksista ilmeni myös, että saavutettavuuden kannalta Rakkan toteutuksessa on kiinnitettävä huomiota sen visuaalisuuteen sekä johdonmukaiseen etenemiseen rakentajan ohjaavana oppaana. Rakkalta toivottiin myös yksityiskohtaisempaa neuvontaa kuin mitä protovaiheen sisältöluonnoksessa oli esitetty.

5. JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

5.1 Kuinka yhteiskehittäminen onnistui

Yhteiskehittämisessä tavoitteena oli tunnistaa lakimuutoksen mukanaan tuomat pienrakentajien toimintaprosessien kriittiset kysymykset yhdessä pienrakentajien kanssa sekä koettaa ratkaista niitä yhteiskehittämisen menetelmiä hyödyntäen. Tutkimuksen alkuvaiheessa suunnitelmani oli selvittää pienrakentamiseen liittyvien, kaikkien sidosryhmien välisten toimintaprosessien muutosten vaikutuksia. Tiedonkeruun alkuvaiheessa kuitenkin rajasin tutkimustani keskittyen erityisesti pienrakentajan ja kunnan väliseen palveluprosessiin lakimuutoksen kontekstissa. Tutkimuksen edetessä oli tunnistettavissa muutama keskeinen ongelma, johon yhteiskehittämisellä etsittiin ratkaisua. Tutkimukseen liittyviä osapuolia on osallistettu palvelumuotoilun menetelmin ja yhteiskehittäminen on toteutunut, vaikka osapuolet eivät saman pöydän ääreen olekaan istuneet.

Työpajan palautekyselylomakkeen (Liite 2) täytti seitsemän (7) osallistujaa yhdeksästä. Tärkeimpänä oppina itselleni oli työpajan sisällön ennakkotiedotteen laatiminen täsmällisemmin, se oli koettu puutteelliseksi ja tunnistan palautteen aiheelliseksi. Työpajan ajankäyttö oli myös koettu haasteelliseksi. Työpajan tehtävistä sain kuitenkin todella paljon hyödyllistä tietoa erilaisten pienrakentajien toiminnasta ja palvelupoluista, enkä saadun palautteenkaan valossa haluaisi työpajan tehtävistä ja tavoitteista karsia. Ekosysteemikarttatyöskentelyn tarkoituksena työpajassa oli lisätä osallistujien tietoisuutta toimintaympäristöön liittyvistä riippuvuuksista ja olla tukena pienrakentajan palvelupolkujen muodostamisessa. Ekosysteemikartan tuottama tieto ja merkitys jäivät kuitenkin melko vähäiseksi. Sen sisällyttäminen työpajaan oli asia, jota harkitsin jo etukäteen, sen olisi voinut jättää kokonaan pois.

Työpajassa vallitsi motivoitunut ja vapautunut puheensorina. Työpajasta annetussa palautteessa kiitosta sai ylipäänsä sen järjestäminen tilaisuuden avoin ilmapiiri ja menetelmistä pienrakentajapersoonien kautta peilaaminen. Työpajaa kiiteltiin myös tiedonjakovälineenä. Minulla oli kokemusta työpajan fasilitoinnista ja koska käsiteltävä aihe

oli työni kautta erityisen läheinen, luotin, että työpajan osalta kuntalaiset saisivat myönteisiä kokemuksia kunnan järjestämästä osallistavasta toiminnasta ja vuorovaikutuksessa kertyisi pienrakentajaa hyödyttävää tietoa. Tavoitteena oli ”Hyvä kello kauas kuuluu”, eli tehdä näkyväksi kunnan avointa ja oppivaa vuorovaikutusta, koska juuri sillä on positiivinen vaikutus kuntatoimijuuteen (katso Kuusisto & Kuusisto, 2015, 187).

Tutkimukselle asetetut tiedonkeruun kannalta olennaiset tavoitteet saavutettiin. Työpaja selvästi myös lisäsi osallistujien kiinnostusta yhteiskehittämiseen ja työpajatyöskentelylle toivottiin jatkoa. Tutkimukseen oli tarkoitus sisällyttää vielä jatkotyöpaja, jossa olisi ollut mukana myös viranomaissidosryhmien edustajia. Jatkotyöpajan järjestäminen suunnitelman mukaisesti ei kuitenkaan onnistunut viranomaisresurssien rajallisuuden vuoksi. Sen sijaan prosessia jatkettiin tuplatimantin mukaisesti (katso kuva 8) keveämmin toteutettavilla menetelmillä, ”How might we” -kysymyksien avulla.

5.2 Toimenpide-esitykset kuntaorganisaatiolle

1. Ajanmukainen tiedottamisen tapa pienrakentajille

Syksyllä 2024 toteutetussa työpajassa esiin nousseiden ongelmakohtien ja kriittisimpien kysymysten pohjalta järjestettiin kaikille kuntalaisille avoin tiedotus- ja keskustelutilaisuus Teams-toteutuksena, ”Rakentamislain uudistus 2025 - mitä pienrakentajan tulee tietää?”. Tilaisuuteen oli mahdollisuus lähettää rakennusvalvonnan viranomaisille kysymyksiä ennakkoon ja tilaisuudessa syntyi jonkin verran keskustelua. Tämä tilaisuus tallennettiin ja tallenne sekä esitysmateriaali ovat katsottavissa kaupungin verkkosivuilla (tilanne 2.8.2026). Teams-tilaisuutta tiedottamistapana ja tallennetta ovat rakentajat kiitelleet jälkeinpäin. Verkkosivudiagnostiikan ja kuntalaisten kertomusten perusteella rakentajat ovat hyödyntäneet tallennetta jonkin verran ja selanneet myös esitysmateriaalia. Moitteita on tullut tallenteen pitkästä kestosta, noin 2 tuntia. On selvää, että parin tunnin webinaarit hipovat nykypäivänä keskittymiskyvyn rajoja. Sen sijaan tallenteesta pitäisi muokata lyhyitä kolmen minuutin videoita aihepiireittäin ja näitä tietoiskuja tarvittaisiin lisää ajankohtaisista rakentamiseen liittyvistä aiheista. Niitähän nykyihminen jaksaa katsoa vaikka useammankin

putkeen, eikä tieto jää piiloon asiakirjoihin, kun se tuodaan visuaaliseen ja helposti saavutettavaan muotoon.

2. Proton jatkokehitys

Rakka-prototyypin ensimmäinen versio julkaistaan kunnan verkkosivustolla alustavien käyttäjäkokemuksien keräämiseksi. Tämän jälkeen kehitysprosessia jatketaan iteratiivisesti testaamalla ja kehittämällä palvelua edelleen. Tavoitteena on konseptoida pienrakentajille suunnattu intuitiivinen digitaalinen palvelukanava, joka voidaan skaalata käyttöön muihinkin kuntiin.

Kehitysyhteistyötä voisi tehdä Kuntaliiton kanssa, joka on kaikkien Suomen kuntien yhteinen kehittäjäkumppani ja asiantuntijaorganisaatio. Yhteistyöhön voisi osallistaa myös Rakennustarkastusyhdistyksen (RTY), jonka roolina on toimia rakennusvalvontaviranomaisen yhdyssiteenä eri viranomaisten välillä, edistää hyvää rakentamistapaa sekä yhdenmukaistaa rakennusvalvontojen käytäntöjä eri puolella Suomea.

3. Muotoilukypsyyden kasvattaminen kuntaorganisaatiossa

Kuntaan tarvittaisiin pitkän tähtäimen koulutuspaketti organisaation sisällä toimiville, tunnistetuille kehittäjäpersoonille, jonka avulla lisätään organisaation muotoilukypsyyttä. Vaikka kiinnostusta ja valmiuksia yhteiskehittämiseen löytyy, tiedon hajanaisuus ja toisaalta myös siiloutuminen estävät resurssien tehokkaan hyödyntämisen. Koulutuspakettiin pitäisi sisällyttää osallisuuden merkitys kuntaorganisaation toiminnalle ja esitellä resurssiviisaita, matalan kynnyksen yhteiskehittämisen ja osallistamisen menetelmiä. Lisäksi toimintaan liittyvien prosessien visualisointi helposti omaksuttavaan muotoon tukee menetelmien kokeilua ja soveltamista kuntaorganisaation arjessa. Tavoitteena on, että muotoiluajattelu jalkautuu asteittain osaksi kunnan jokapäiväistä toimintaa.

4. Kunta julkaisee tapauskohtaisia vuorovaikutussuunnitelmia palveluiden yhteiskehittämisen ja osallisuuden tukemiseksi sekä esittelee vaikutukset

Liittyen edellä mainitun muotoilukypsyyden kasvattamiseen, olisi palvelumuotoilun ja yhteiskehittämisen projekteista julkaistava ja visuaalisesti kuvattava yhteiskehittämisen koko prosessi: lähtökohta, suunnittelu, vaiheistukset ja välikatsaukset, ei pelkästään yksittäisten, irrallisten menetelmien hyödyntämistä ja lopputuloksia. Tällä tavoin kuntaorganisaation ja kuntalaisen on helpompaa tunnistaa mitä kaikkea osallisuutta kunnan toiminnassa jo esiintyy, mutta jota ei kenties ole vielä osallisuudeksi tunnistettu.

Kajaanin kaupungin osallisuusohjelmassa (2024-2026) on jo tunnistettu osallisuuteen liittyviä tarpeita, toimijuutta ja toimia joita kunnassa on tehty. Voisiko yksittäisiä yhteiskehittämisen vuorovaikutussuunnitelmia tuoda esille osallisuusohjelman kautta, esittelemällä prosessi, käytetyt menetelmät sekä lopputulokset, joista kuntalaisella olisi mahdollisuus tunnistaa osallisuutensa. Voisiko näin luoda yhteiskehittämiselle jatkumoa niin, että kuntalainen kokee olevansa kuntansa aktiivinen toimija. Kuten Eteläpelto ym. (2013) kirjoittavat, toimijuus muodostuu yksilön omista tavoitteista sekä ympäristön tarjoamista mahdollisuuksista. Toimijuus käsitteellä yleisesti on positiivisia mielleyhtymiä luovuuteen, motivaatioon, hyvinvointiin ja jopa kuntalaisen onnellisuuteen.

5.3 Tutkimuksen merkitys kuntaorganisaatiolle ja hyödynnettävyys kuntaorganisaatioissa laajemmin

Kuntalain (410/2015) tarkoitus on edistää asukkaidensa hyvinvointia ja alueensa elinvoimaa sekä järjestää asukkailleen palvelut taloudellisesti, sosiaalisesti ja ympäristöllisesti kestäväällä tavalla.

Eräs kaupunginvaltuutettu kirjoittaa Kainuun Sanomat -lehden (14.3.2026) mielipideosastolla omalla nimellään, että "kaupunginvaltuustolla on käytännössä vähäinen rooli kunnan toimialoilla tapahtuvassa päätöksenteossa - - - keskitetty valta tarkoittaa käytännössä, että merkittävän suurista asioista päätetään kabineteissa ja tuodaan tiedoksi tai pidetään salassa". Kaupunginvaltuuston jäsen on valittu vaaleilla ja hän edustaa kuntalaista. Kyseessä on siis kuntalaista edustavalla äänellä kirjoitettu mielipide, tunne ulkopuolisuudesta päätöksenteossa.

Edellä mainittua valtuutetun mielipidekirjoitusta tukee Mikko Kemppaisen (2026) opinnäytetyötutkimus ”Rakennushankkeen johtaminen Kajaanin kaupungissa - luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden yhteistyön kehittäminen päätöksenteossa”. Kemppaisen aineistosta nousee esille, että vaikka valtuutetut saavat tietoa monestakin eri kanavasta, tiedottaminen ja vaikutusmahdollisuudet painottuvat prosessissa loppuvaiheeseen, jonka seurauksena vaikutusmahdollisuudet jäävät rajalliseksi. Valtuutetut toivovat säännöllistä ja kokonaiskuvaa tukevaa tiedottamista ja mahdollisuutta vaikuttaa.

Kuntalaisosallistaminen ja osallistaminen ylipäänsä koko kuntaprosesseissa vaikuttaa olevan piilossa, vaikka sitä tutkitusti tapahtuukin. Lisäksi vaikutusmahdollisuudet, jopa kuntapäätäjien mielestä koetaan vähäisiksi. Kuntaorganisaation on tunnustettava tämä ilmiö, tutkittava sen syitä tarkemmin ja pyrittävä toiminnallaan mahdollistamaan kuntalaisen aktiivinen toimijuus (katso kuva 4). Tutkielmani vahvistaa Blombergin kansalaisosallistumisen tutkimuksessa (2023) todettua seikkaa, että yhteissuunnittelu ja vuorovaikutus osoittautuivat tärkeiksi toimijoiden välistä yhteistyötä ja luovuutta lisääviksi toimintatavoiksi.

Väitän, että Kajaanin kokoisen kaupungin, ei liian ison eikä liian pienen, olisi mahdollista toimia organisaation muotoilukypsyttä tavoitteellisesti vahvistavana esimerkikuntana ja hyödyntää palvelumuotoilua ja yhteiskehittämisen menetelmiä poikkihallinnollisesti, järjestelmällisesti ja kestävyyshakuisesti yhdessä kuntalaistoimijoiden kanssa. Vuorovaikutteiselle yhteistyölle on Kajaanin kokoisessa kaupungissa hyvät edellytykset ja julkisen palveluiden edustajilla on mahdollisuus tehdä päätöksiä ja toteuttaa muutoksia omassa toiminnassaan ketterämmin, kuin isommissa kuntaorganisaatioissa.

5.4 Jatkotutkimukset

Rakentamiseen liittyvän kunnan toimialan kannalta kiinnostava jatkotutkimus olisi selvittää rakentamiseen liittyvää oletettua viranomaisrekisterien laadun huonontumista ja sen

mahdollisesti aiheuttamia yhteiskunnallisia vaikutuksia. Lisätutkimusta tarvitaan rakentamisen viranomaissidosryhmien kuten kuntaorganisaation, Maanmittauslaitoksen, Pelastuslaitoksen ja Verohallinnon välisten tiedonsiirtojen tilasta, kriittisistä pisteistä ja niiden tilan merkityksestä tulevaisuudessa.

Tutkielmani oli välillä lepovaiheessa kuntaorganisaation henkilöstöresurssiin liittyvien haasteiden ja lakimuutoksien aiheuttaman työpaineen vuoksi. Yhteiskehittäminen, havainnot ja toimintakokeilut ovat seuranneet arkityössä mukana koko ajan, vaikka aineiston kokoaminen ja pro gradu -tutkielman valmistuminen vei kauemmin, kuin ennalta olin suunnitellut. Tutkimus ja aineiston analysointi pidemmällä aikavälillä on toisaalta saanut huomaamaan asioita, jotka kiirehtien olisivat saattaneet jäädä huomiotta. Keskeisin havainto liittyy mahdollisuuteen edistää kuntalaisten asukastyytyväisyyttä ja onnellisuutta aktiivisen toimijuuden kautta, huomioiden Kajaanissa tehtyjen asukastutkimuksien tulokset, joiden mukaan asukastyytyväisyys on jonkin verran laskenut (2018 - 2025). Kuntalaisosallisuuden jatkotutkimukseksi ehdotan vertailemaan kuntien muotoilukypsyyttä sekä muotoilukypsyyden ilmenemistä kunnan toiminnassa ja sen vaikutuksia asukastyytyväisyyteen.

LOPUKSI

Palvelumuotoiluopintojen aikana ja tämän pro gradun inspiroimana perustin palvelumuotoilijan asiantuntijapalveluita tuottavan toiminimen. Kokosin keväällä 2025 toimeksiannon pohjalta palvelupaketin osallisuudesta ja yhteiskehittämisen menetelmistä Kajaanin osallisuusohjelmaa tukevassa ”Aktiivinen toimijuus” -hankkeessa. Tämä projekti herätti minussa ajatuksen yrittäjyydestä ja mitä mahdollisuuksia se voisi tuoda tullessaan! Onko nyt aika uudelle tutkimusmatkalle?

Työelämän laki- ja toimintamuutosten keskellä suoritettut palvelumuotoilun maisteriopinnot opettivat minulle paljon. Kaikkein merkittävin oivallukseni tiivistyy ymmärrykseen muotoiluajattelun siirrettävyydestä, senhän voi implementoida mihin tahansa toimintaan, olipa kyse tuotekehityksestä, palveluista, lakiluonnoksista tai organisaation toimintastrategiasta:



*If you can design one thing,
you can design everything.*

*-jos osaat muotoilla yhden asian,
voit muotoilla mitä tahansa*

Massimo Vignelli (1931-2014)

LÄHTEET

- Blomberg, V. 2023. Palvelumuotoilu kehittämässä kansalaisosallistumista: Tapaustutkimus Rovaniemen kaupungin osallistuvan budjetoinnin hankkeesta. Pro gradu -tutkielma. Taiteiden tiedekunta. Lapin yliopisto.
- Eklund, C. 2019. Innovation Capabilities, Design and Cutting Edge: Innovative Growth in the 21st Century. Acta Wasaensia 426. Väitöskirja. Taloustiede. Vaasan yliopisto.
- Eteläpelto A, Vähäsantanen K, Hökkä P. & Paloniemi S. 2013. What is agency? Conceptualizing professional agency at work. Educational Research Review, (10)12/2013, 45–65.
- Hammarsten, H. 2022. Muotoiluajattelu vie pintaa syvemmälle- työkaluja ihmiskeskeiseen ja osallistavaan innovointiin. Verkkoartikkeli. Aalto-yliopisto. <https://www.aalto.fi/aalto-leaders-insight/2022/muotoiluajattelu-vie-pintaa-syvemmalle-tyokaluja-ihmiskeskeiseen-ja-osallistavaan-innovointiin>. (Luettu 26.9.2023)
- Heikkilä, E. 2022. Kenttämuistiinpanot postmodernissa etnografiassa. Elore, (29)1, 151–163.
- Hyysalo, V. 2022. Yhteissuunnittelu ja palvelumuotoilu julkisen sektorin kehityssuuntina: Kaupunkilaiset tekijöinä, käyttäjinä ja kumppaneina keskustakirjasto Oodin suunnittelussa. Väitöskirja. Taiteiden tiedekunta. Lapin yliopisto.
- Kamensky, M. 2014. Strateginen johtaminen – Menestyksen timantti. Talentum, Helsinki.
- Kempainen, M. 2026. Rakennushankkeen johtaminen Kajaanin kaupungissa- luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden yhteistyön kehittäminen päätöksenteossa. Opinnäytetyö. Insinööri YAMK, teknologiajohtaminen. Kajaanin ammattikorkeakoulu.
- Kimbell, L, Bailey, J. 2021. Design Economy 2021 Scoping Project: Paper 4: Public Sector Understanding and Use of Design and Design Skills. Saatavilla verkossa: https://www.designcouncil.org.uk/fileadmin/uploads/dc/Documents/DE21/Design_Economy_2021_Papers_Paper_4.pdf (Luettu 19.4.2026)
- Koivisto M, Säynäjäkangas J. & Forsberg S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent. Helsinki.
- Koskenlaine, S. 2025. Kuntalaisen osallisuus kunnan hyvinvointipolitiikkaan kunnan hyvinvointisuunnitelman ja -kertomuksen kautta. Pro gradu -tutkielma. Yhteiskuntatieteen tiedekunta. Lapin yliopisto.

- Kuusisto A. & Kuusisto J. 2015. Käyttäjälähtöinen palvelukehitys kuntasektorilla – mahdollisuuksia ja pullonkauloja. Teoksessa Jyrämä, A. & Mattelmäki T. (toim.) Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin: Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupunkien kehittämiseen. Aalto-yliopisto, 173-190.
- Kyakulumbye, S, Pather, S, Jantjies, M. 2019. Knowledge Creation in a Participatory Design Context. The use of Empathetic Participatory Design. Electronic Journal of Knowledge Management, 17 (1), 49-65.
- Leskelä, M. 2020. Bisnesantropologia ja muut ihmistieteet strategiatyössä. Alma Talent. Helsinki.
- Miettinen V. 2022. Kunta on yhteisönsä osa ei sen keskipiste. Miettinen Ville- Majava Jarkko henkilöhaastattelu Kuntalehti verkkojulkaisuun 28.2.2022. Saatavilla verkossa <https://kuntalehti.fi/uutiset/paatoksenteko/osallisuus-ja-kuntalaisten-omatoimisuus-nousevat-uudessa-kunnassa-entista-suurempaan-arvoon-kunta-on-yhteisönsä-osa-ei-sen-keskipiste/> (Luettu 2.3.2025)
- Na, J.H, Choi, Y. & Harrison, D. 2017. The Design Innovation Spectrum: An Overview of Design Influences on Innovation for Manufacturing Companies. International Journal of Design, (11)2, 13-24.
- Pentti, P. 2022. Kaupunki ja osalliseksi tuleminen. Yhdyskuntasuunnittelu, 60(2), 53–69.
- Piipponen, S-L. & Pekola-Sjöblom, M. 2019. Uutta kunnista. Osallistaako kunta, osallistuuko kuntalainen? Kuntaliiton julkaisusarja 3/2019.
- Punna, M, Malinen, K, Sevón, E, Sihvonen, S. 2017. Kannattaako asiakkaan toimijuuden ja itseohjautuvuuden vahvistaminen? Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti. 54(2), 155-158.
- Salo, P. Luento 18.9.2023. Taiteiden tiedekunta. Lapin yliopisto.
- Selloni D. & Corubolo M. 2017. Design for social enterprises. Codesigning an organizational and cultural change. The Design Journal, 20:sup1, S3005-S3019.
- Steen, M. 2013. Co-design as a process of joint inquiry and imagination. Design Issues, 29 (2), 16–28.
- Trischler, J., Dietrich, T., & Rundle-Thiele, S. 2019. Co-design: From expert- to user-driven ideas in public service design. Public management review, 21(11), 1595-1619.
- Tuulaniemi. J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki. Talentum Media Oy.
- Valtioneuvosto. 2019 Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta: Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019 (Valtioneuvoston julkaisuja 2019:31)
- Wheatley M.J & Kellner-Rogers M. Bringing Life to Organizational Change, Journal for Strategic Performance Measurement. April/May 1998. Artikkelin verkossa <https://www.margaretwheatley.com/articles/life.html>. (Luettu 2.3.2025)

Muut lähdejulkaisut

- Alueidenkäyttölaki 132/1999, <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/1999/132>. (Luettu 19.4.2026)
- Hallituksen esitys 139/2022 <https://finlex.fi/fi/hallituksen-esitykset/2022/139>. (Luettu 13.4.2025)
- Kainuun Sanomat, 14.3.2026, 9
- Kajaanin kaupungin osallisuusohjelma 2024-2026. Saatavilla verkossa: <https://kajaani.fi/tiedostot/kajaanin-kaupungin-osallisuusohjelma-2024-2026/>. (Luettu 19.4.2026)
- Kuntalaki 410/2015, <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410>. (Luettu 15.2.2023)
- (Nicola-Matteo Munari & Massimo Vignellin henkilöhaastattelu 9.9.2013, julkaistu verkossa <https://www.designculture.it/interview/massimo-vignelli.html>). (Luettu 5.8.2024)
- Rakentamislaki 751/2023, <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2023/751>. (Luettu 19.4.2026)
- Suomen itsenäisyyden juhlarahasto, Sitra. 2023. <https://www.sitra.fi/julkaisut/megatrendit-2023>. (Luettu 6.10.2023)

LIITTEET

Liite 1, Ensimmäisten haastatteluiden runko

|

VASTAAJAN TAUSTATIEDOT

Omistatko Kajaanissa kiinteistön, jolla sijaitsee rakennuksia?

Omistatko Kajaanissa kiinteistön jolla ei sijaitse rakennuksia?

Jos sinun pitäisi määritellä oletko:

rakennusalan ammattilainen

Muuhun kiinteistöalaan liittyvä ammattilainen (mikä ala_?)

kiinteistön omistaja

Oletko asioinut Kajaanin rakennusvalvonnassa viimeisen 10 vuoden aikana?

Liittyikö asiointiin rakennus- tai toimenpidelupa?

TIEDONSAANNIN TILA JA KÄYTTÖ TÄLLÄ HETKELLÄ

Tiedätkö mistä voit tällä hetkellä selvittää kiinteistöä ja sijaintialuetta koskevat rakennusta ohjaavat määräykset

-laki (Maankäyttö- ja rakennuslaki, MRL)

-kaavoitus

-rakennusjärjestys

-rakennusoikeuden selvittäminen

TOIVEET RAKENTAMISLAKI TIEDOTTAMISESTA

Edellinen hallitus vahvisti keväällä 2023 uuden lain > Rakentamislain, joka jatkossa ohjaa mm. rakentamista. Laki astuu voimaan 1.1.2025 ja tuo mukanaan merkittäviä muutoksia yksityisrakentajien ja ammattirakentajien toimintoihin.

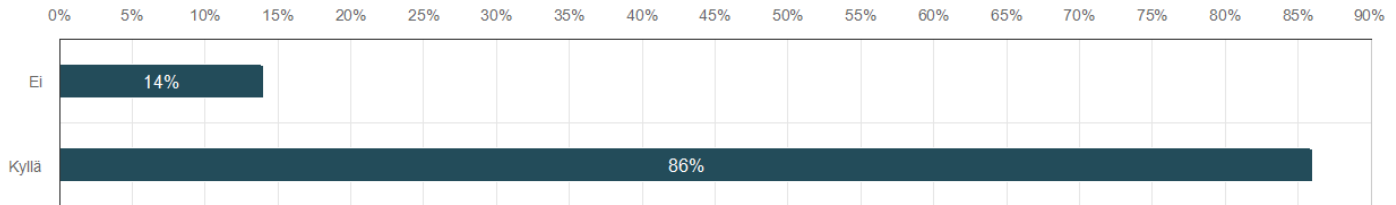
Millä tavalla haluaisit että Rakentamislaki 2025 esitellään sinulle?

- verkkosivut / Kajaanin kaupunki
- kuntalaisten tiedotusilta
- paikallisessa sanomalehdessä
- muuten, miten

Vastaajien kokonaismäärä: 7

Onko sinulla aikaisempaa kokemusta rakentamisesta/lupaprosessista. Jos on, millaista?

Vastaajien määrä: 7



	n	Prosentti
Ei	1	14,3%
Kyllä	6	85,7%

Lisätekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Kyllä	omakotitalo/kesämökki
Kyllä	Omakotitalo. Kesämökillä keittiö rakennus.
Kyllä	Rak.luvat, poikkeusluvut
Kyllä	Piharakennukset
Kyllä	Omakotitalo, piharakennus, mökkirakentamisesta
Kyllä	pienrakenramisesta

Opitko illan aikana jotain uutta? Kuvaile mitä?

Vastaajien määrä: 7

Vastaukset
Uusi laki tulee muuttamaan pienrakentamisessa tosi paljon rakennuttajan vastuuta.
Erilaisten rakentajien tarpeet ovat erilaisia. Luonnollisesti olen ajatellut asiat omien tarpeitteni kautta.
Etukäteissuunnitelmat sisältöineen
Todella mielenkiintoinen ja avaisi uusia ajatuksia kaupungin ja rakentamisen asioista
Kiinteistön omistajan vastuu lisääntyy ensi vuoden alusta.

Tulevasta rakennuslain uudistamisesta
Eri näkemyksiä rakentajaprofiileista

Mikä työpajassa toimi hyvin?

Vastaajien määrä: 7

Vastaukset
Roolit oli selvät, joihin oli helppo samaistua.
Oli sopivan pieni osallistujamäärä, jolloin keskustelu oli vapaata ja kaikki pääsivät ääneen. Rakentaja profiilit suuntasivat ajatukset laajemmalle, kuin omasta näkökulmasta tuli alkuun ajateltua.
Työjako, profiilit
Avoin ilmapiiri ja idoitä sekä hienoja kohtaamisia ja ajatuksia
Mukava porukka, hyvin järjestetty ja hyviä oivalluksia
Ryhmätyöskentely
Ryhmätyö

Mikä työpajassa vaatisi kehittämistä?

Vastaajien määrä: 5

Vastaukset
Ennakkotiedotus, mitä työpajassa tulee tapahtumaan. Olisi ollut valmistautuneempi.
Ajan käyttö, aika loppui kesken. Ryhmien sekoitus, ja uusi kierros
Kokonaisuus oli toimiva ja special hyvä
Voisi olla jatkoa
En osaa sanoa

Sana on vapaa, ruusut ja risut

Vastaajien määrä: 6

Vastaukset
Silmiäavaava tietoa tuli tosi paljon.
Kiitos kutsusta. Rakentaminen kiinnostaa aina
Tämä oli mielenkiintoinen harjoitus kannattaa tarjota laajemmalle porukalla so tulevat rakentajat tms
Paja on 10+
Mukava ilta!
Kiitos mukanaolosta

Liite 3, Pienrakentajaprofiilien kommentit rakentamisen eri vaiheissa

Liisa varmistaja rakennusprosessi

Ennen

- Valitaan rantasaunan malli
- Onko sähköä? Jos ei niin sähköpyörän lataus vähintään
- Tarvitaanko lupa?
- Miten lähelle rantaa / mökkiä?
- Mikä on rakentajan vastuu, myyjän vastuu?
- Mistä saa palvelua / tietoa / onko tieto oikeaa?
- Liisaa huolettava onko kaikki varmistettu
- Liisa on aikatauluttanut työt
- Pohjatyt, sijainti
- Kuka valvoo, valvova mestari?
- -> mistä saa ostettua palvelut?
- Vakuutukset
- Hankinnat
- Lupa-asiat
- Työmiesten pätevytydet
- Laadukkaat rakennustarvikkeet
- Työkalut leasing
- Työmiesten omat työkalut
- Mitä tarvitaan rakentamisen jälkeen?

Aikana

- Kaikki valmistelut on tehty ennakoon
- Saunaan vesi tulee pumpulla tai "sankko kyydillä"
- Liisa valvoo rakentamisen kaikki työvaiheet, ottaa kuvia
- Jos toimitukset ei tule ajallaan, mitäpä sitten?
- Huoltopalvelut, kahvit, taukojen aikana tarvittavat asiat

Jälkeen

- Tarkistuskäynti saunarakennukselle
- -> asiantuntija (ulkopuolinen?)

Ville vipeltäjä rakennusprosessi

Ennen

- Kaavamääräykset, mistä löytyy?
- Mitä saa tehdä, luvat ja vakuutukset
- Energiaratkaisut
- Puiden kaataminen
- Maapohjanäytteet
- Tullityöt rakennusaikana ja jälkeen (työtilat)
- Vakuutus oikeus
- Tarppilista rakennusaikaisista asioista ja selkokieliset ohjeet
- Viralliset mittaukset ja tontin rajat
- Talon sijainti tontilla
- Kaivuutyt, sähkö ja vesi tontille
- Maa-ainesten vaihto tms.
- Uuva penkki ja ideoita rakentamisesta, rakentajien helppi
- Naapureiden kuuleminen
- Suunnittelun ja rakentamisen aikataulutus

Aikana

- Tontin muotoilu; pihaliittymän tekeminen voi tulla mieleen
- Rakennusjätteiden käsittely: neuvonta lajitteluun
- Luvalliset / kohteliaat työskentelyajat meteliä aiheutuissa töissä
- Jos rakentaessa tulee suunnitelmiin muutos, kuten katon suunnan vaihtaminen, miten tulisi toimia
- Mitkä työvaiheet vaativat erityisluvallisen pätevyyden (kuten sähkötyöt, mitkä muut)
- Talloissa huomioitava työturvallisuus: kypärät, telineet, talkoovakuutus, EÄ-valineet

Jälkeen

- Jäikö rakentamisen jälkeen tontin rakennusoikeutta
- Paljonko kiinteistövero nousee
- Ups tähän tuli kalliiksi, mutta myydään metsää
- Rakentaminen jäi kesken, koska kuka jatkaa
- Kuinka kiitän talkoolaisia
- Tarppilista paikkakunnan / lähialueen osajista / ammattilaisista

Tero tietäjän rakennusprosessi

Ennen

- Haluaa pysyä ajan tasalla rakentamisen etenemisestä. Tarkastaa esimerkiksi työmaan päivittäin
- Arvostaa nopeaa ja ketterää etenemistä
- Haluaa varmistaa rakentamisen ekologisuuden (materiaalit)
- Idea nykyaisesta mobiilisovelluksesta, jonka avulla seurataan työn valmistumista ja projektin osalliset pystyvät viestimään keskenään
- Rakennusfirmojen ja lainojen kilpailutus (arvoina esimerkiksi ekologisuus ja paikallisuus)

Aikana

- Tero haluaa rakentaa uuden autotallin ja saada samalla lisää säilytystilaa
- Ensimmäisenä hän haluaa selvittää rakennussaadokset. Mihin ja mitä saa rakentaa?
- -> Soittaminen asiasta tietäville taholle (nopeaa ja helppoa)
- Rakennustöiden aloittaminen pikaisesti
- Oman ajankäytön rajallisuus ja töiden ulkoistaminen
- Materiaalivalinnat: ekologisuus ja budjetti
- Sukulaiset ovat muualla Suomessa, joten talkoapu ei ole mahdollista

Jälkeen

- Jälkitarkastus ennen laskujen hoitamista
- Sopimuksista kiinnittäminen
- Rakennusjätteiden asianmukainen hävittäminen
- Rakennusprosessin päätteeksi Tero on tyytyväinen ja rentoutuu perheensä kanssa

RAKKA – PROTO PIENRAKENTAJAA OHJAAVASTA TYÖKALUSTA

Tämä opas on suunniteltu rakentajan käyttöön erityisesti lupamenettelystä vapautettuun rakentamiseen, mutta se voisi toimia ohjaavana muistilistana, vaikka hanke vaatisikin rakennusvalvontaviranomaisen luvan. Proto on laadittu pienrakentajan ja sidosryhmien tarpeet huomioiden, toimintaa ohjaavana, eri tasoja sisältävänä verkkolomakkeena, joilloin linkitykset sidosryhmien asiasisältöihin tai yhteystietoihin ovat saavutettavissa ja ajantasaiset.

ENNEN RAKENTAMISTA

- ☐ Palkkaa jo alkuvaiheessa avuksi riittävän pätevyyden omaava rakennusalan asiantuntija tai selvitä seuraavat asiat (linkki mistä asiantuntijoita voisi etsiä, ns. tarjooma?)
- ☐ Viranomaisluvan tarve riippuu mm. hankkeen koosta ja käyttötarkoituksesta, tarkista ylittyykö lupakynnys kunnan rakennusjärjestyksestä ja rakentamislain 42§
- ☐ Tarkista kaavatilanne ja rakennusoikeus -linkki kunnan karttapalvelu ja rakennusvalvonta
- ☐ Kaavatilanne määrittää mitä ja miten saa rakentaa
- ☐ Tarkista määräykset rakennusjärjestyksestä, mikäli kaavaa tai kaavamääräyksiä ei ole
- ☐ Huomioi paloturvalliset suojaetäisyydet suhteessa omiin ja naapurin rakennuksiin, linkki Topten rava, pientalon palokortti
- ☐ Pienestäkin hankkeesta on syytä tiedottaa naapurit ja jos rakentaminen tapahtuu alle 4 m rajasta, mikä rajoittaa myös naapurin rakentamista, on hankkeelle pyydettävä naapurin kirjallinen suostumus
- ☐

RAKENTAMISEN AIKANA

- ☐ Jos alkuperäinen suunnitelma muuttuu, tarkista ylittyykö lupakynnys
- ☐ Varmista tontin rajat, säännöstellyn vesistön ylävesiraja ja rakennuksen etäisyys, tilaa tarvittaessa mittaukset
- ☐ Kaivuutyöt ns. kaivuulupa
- ☐ Tieliittymät
- ☐ Puiden kaataminen ja maanrakennustyöt
- ☐ Sähköliittymät ja sähkötyöt
- ☐ Tulityöt
- ☐ Kvv, eli kiinteistön vesi- ja viemäri-liittymät, kunta tai vesiosuuskunta
- ☐ Kiinteistön hulevesien ohjaus ja rakennusten kuivanapito
- ☐ Kiinteistön jätehuolto
- ☐ Rakentamisesta syntyvä (purku) jäte
- ☐

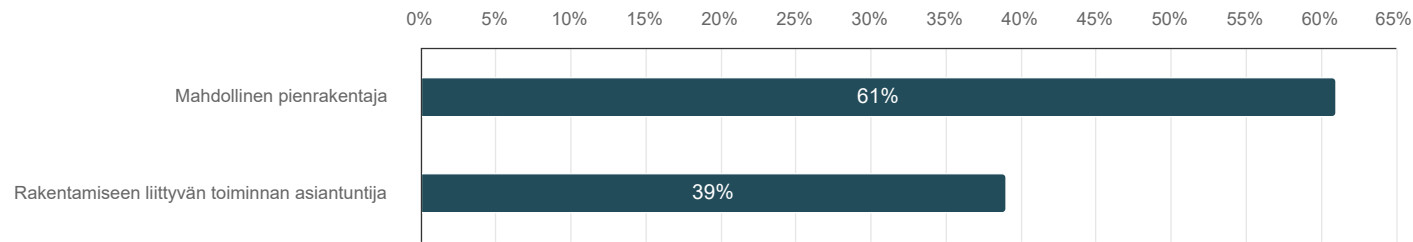
RAKENTAMISEN JÄLKEEN

- ☐ Ilmoitus verottajalle
- ☐ Ilmoitus joko kuntaan asemakaava-alueella tai sen ulkopuolella maanmittauslaitokselle tiedoksi kartta-aineiston ylläpitäjälle
- ☐ Vakuutukset
- ☐ Osoitemerkinnät mm. hälytysajoneuvoja ajatellen
- ☐ Ympäristön siistiminen
- ☐ Rakennuspaikan jäljelle jäänyt rakennusoikeus
- ☐ Rakennusten kunnossapito. Omistaja on aina vastuussa rakennuksestaan
- ☐ Rastita tämä vasta kun kaikki ylläluetellut kohdat on rastittu.

Vastaajien kokonaismäärä: 18

Vastaajan rooli, valitse jompikumpi!

Vastaajien määrä: 18

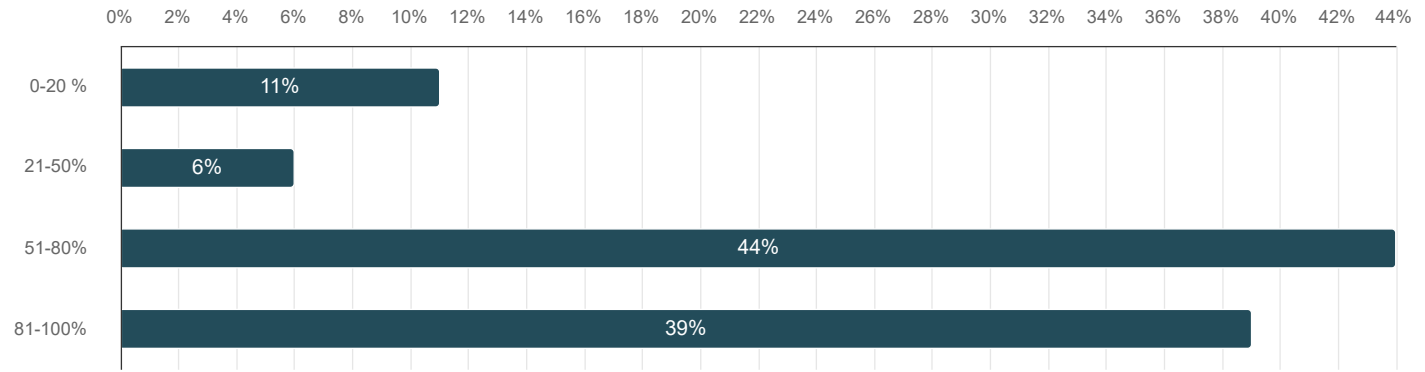


	n	Prosentti
Mahdollinen pienrakentaja	11	61,1%
Rakentamiseen liittyvän toiminnan asiantuntija	7	38,9%

Jos olisit pienrakentaja, niin mistä ja miten selvittäisit rakentamiseen liittyvää ohjeistusta ja rajoituksia?

Vastaajien määrä: 18

Vastaukset
Nettisivuilta ja ottamalla yhteyttä rakennusvalvontaan.
Googlaisin aluksi eri liittojen ja valtion sivustoilta tietoa ja kysyisin yhteenvetoa tekoälyltä. Soittaisin kunnan rakennusvalvontaan.
Kunnan rakennustarkastajalta
Varmaan kaupungin sivuilta aluksi katsoisin.
Googlaamalla
Soittelisin joko Karitalle tai Seijalle
Verkosta ja kunnasta.
Internet ja paikallinen rakennusvalvonta.
Tiedustelen kunnanrakennusvalvonnasta ja netistä rakennusjärjestystä tutkailen.
Kunnan verkkosivuilta
Netistä hakemalla ihan vaan googlella. Ehkä oman kaupungin verkkosivuilta yrittäisin etsiä myös.
Kajaanin rakennusvalvonnasta ja netistä
Kunnan rakennusvalvonnasta
Kunnan rakennusvalvonnan nettisivut, rakennusjärjestys ja yhteyden ottaminen rakennusvalvontaan
Tekoälyltä kysyisin
-Hakemalla googlesta -Kaupungin sivuilta
-rakennusvalvonnan nettisivuilta, rakennusjärjestyksestä ym. ohjeista -kysymällä suoraan rakennusvalvonnasta
Kännykällä netistä



	n	Prosentti
0-20 %	2	11,1%
21-50%	1	5,6%
51-80%	8	44,4%
81-100%	7	38,9%

Perustele edellä annettu vastauksesi?

Vastaajien määrä: 18

Vastaukset
Hyvä muisti- ja toimintalista.
Hyödyntäisin sähköisenä, esim mobiiliopas voisi toimia.
Hyödyntäisin sähköisenä, esim mobiiliopas voisi toimia.
Tarpeellinen tietopaketti
Vaikutti tosi selkeältä oppaalta. Hyvin jäsennelty. Toimii myös aloittelevalle pienrakentajalle (ei oleta, että nämähän pitäisi "kaikkien" tietää. Tällöinen opas tarvittaisiin monesta muustakin asiasta :)!
Asiallinen ja kattava listaus.
Opas toimii mielestäni erittäin hyvänä muistilistana toiminnan tukena.
Opas antaisi paljon valmiita vastauksia pienrakentajalle aloitusvaiheessa.
Hyvä ja selkeä ohjeistus.
Nopeuttaisi rakentamisen edistymistä ja luvan tarpeellisuutta.
Perus multi lista rakentamisen lupa vaiheista. Toimii normaali kansalaiselle hyvin.
Katsoisin opasta ja riippuen siitä kuinka koen sen työläyden, käyttäisin sitä apuna tai sitten en. Saattaisin napsia sieltä omasta mielestä oleelliset asiat.
Asiat listattu yhdellä virkkeellä, tutustuisin ehkä sisältöön vielä tarkemmin esim. netistä etsimällä.
Voisin käyttää sitä "punaisena lankana", mutta alueella/kunnassa, missä todennäköisimmin rakentaisin, kaikkia ohjeen kohtia ei voisi käyttää suoraan mitä tulee esimerkiksi saatavilla oleviin mittauksiin, rakennusvalvonnan palveluiden laajuuteen tai saatavilla olevaan karttapalveluun.
Oli vielä tässä vaiheessa sekavahko tai ei täydellisen johdonmukainen lista
Muistilista auttaa toki ottamaan huomioon asioita, jotka rakentamisessa tulee ottaa huomioon, mutta vastauksia se ei anna. Olisiko asiakasta mahdollista ohjata vastausten äärelle.
Se antaa kattavasti tietoa ja ohjeistusta. Voisin kuvitella, että jotain unohtuu helposti ilman Rakka-luonnosta.
Opas olisi hyvä lähtökohta rakentamiselle

Vastaajien määrä: 15

Vastaukset
Tästä voisi tulla osa ns. Talokirjaa / Kiinteistökurjaa tms., jolloin tähän voisi olla hyvä liittää liitteitä.
Lomakkeena vähän tiivis ja sen vuoksi vaikeasti luettava ainaki näin puhelimen näytöltä. Muuten tosi selkeä check list avuksi. Sähköisenä siitä saisi ”ilmavamman” ja ehkä tietoa saisi siihen enemmänkin. Hyvä lisä kuitenkin ensimmäistä kertaa rakentavalle, koska vaihe vaiheelta käydään muistettavat kohdat läpi.
Lomakkeena vähän tiivis ja sen vuoksi vaikeasti luettava ainaki näin puhelimen näytöltä. Muuten tosi selkeä check list avuksi. Sähköisenä siitä saisi ”ilmavamman” ja ehkä tietoa saisi siihen enemmänkin. Hyvä lisä kuitenkin ensimmäistä kertaa rakentavalle, koska vaihe vaiheelta käydään muistettavat kohdat läpi.
-
Oppaassa voisi myös mainita mistä muutamat tarkistukset voi tehdä, kuten rakennusoikeus ja kaavoitus.
Korostaa pääsuunnittelijan ja vastaavan työnjohtajan merkitystä hankkeen aloituksesta luovutukseen. Eli riittävän pätevien vastuuhenkilöiden johdolla hankkeen läpivienti saadaan toimimaan jouhevasti.
Yhteystieto tieto mistä voi tarkistaa luvan tarpeellisuudesta
Voisi mennä hieman yksityiskohtaisempaan neuvoon ko. vaiheissa
Visuaalisen ilmeen keventäminen. Kaksisivuisuus ei haittaa jos sivut ovat sisällöltään väljempiä. Nykyinen yhden sivun näkymä on todella tiivis. Toki puolensa myös siinä, että kaikki tarpeellinen on samalla sivulla.
Riittävä lisätieto ja laaja kuvaus
Listan kohdat ovat hyvät, mutta rakentaja tarvitsee kuhunkin kohtaan tarkemmat ohjeet ja mahdolliset linkit, ettei ohje jää laiskuuden tai tiedon puutteen takia hyödyntämättä.
Selkeä, johdonmukainen ja aikajärjestykseen muotoiltu tarkastuslista. Lisäksi tarkat vinkit ja linkit mistä ko. asioita voi selvittää.
Muistilistan sijaan voisiko käyttää chat-bottia, tekoälyagenttia, jota olisi räätälöity rakentajan lupatarpeita varten.
Muutoin huomioitavana ylävesirajaa voisi avata tarkemmin, että rakentaja varmasti ymmärtää mistä on kyse. Eli ei sekoita tätä esim. rantaviivaan.
Pitäisikö alussa korostaa pätevän suunnittelijan käyttämistä sekä suunnitelman laatimista ennen työn aloittamista, vaikka ei olisikaan kyse rakentamisluvan alaisesta toimenpiteestä?