



**PALVELUJEN UUDELLEEN SUUNTAAMINEN-  
HANKE  
1.1.- 31.5.2018**

**LOPPURAPORTTI**

**Juri Nieminen  
Hankehallinnoija**

## Tausta

Sysmän kunta haluaa uudistuvassa kuntien roolitalanteessa edistää käyttäjälähtöistä palvelujen ja toiminnan kehittämistä. Hankkeen avulla on tarkoitus tunnistaa aiempaa paremmin kuntalaisten ja vapaa-ajan asukkaiden käyttäytymismallit, toiveet ja tarpeet. Profiloinnista saatua tietoa voidaan käyttää yksityisten ja julkisten palvelujen kehittämiseen.

Hanke toimii myös muille kunnille pilottina prosessien muuttamiseksi tiedolla. Muille Päijät-Hämeen kunnille kerrotaan hankkeen toiminta ja tulokset.

## Hankkeen keskeiset toimenpiteet

Hankkeella oli ennalta määritellyt toimenpiteet ja budjetti (20 000 €). Hankkeelle ei perustettu erillistä ohjausryhmää hankkeen koosta ja lyhyestä toteutusajasta johtua. Hankkeen etenemistä seurattiin Sysmän elinvoimatyöryhmän kuukausittaisissa kokouksissa.

Hankkeen toteuttajaksi kilpailutettiin kahdella erillisellä hankinnalla Kuntavelho Oy. Kuntavelho Oy käytti tarjouksen mukaisesti alihankintaa profiloinnin toteutukseen. Hanke sisälsi kuntalaisten ja vapaa-ajan asukkaiden profiloinnin sekä neljä (4) työpajaa ja loppuraportin laadinnan.

Hankkeen tavoitteena oli tunnistaa kuntalaisten ja vapaa-ajan asukkaiden käyttäytymismallit, toiveet ja tarpeet aiempaa paremmin. Saatua tietoa voidaan käyttää niin yksityisten kuin julkisten palvelujen parantamiseen.

Hankkeen aluksi toteutettiin kuntalaisten ja vapaa-ajan asukkaiden profilointi. Tämä tehtiin kyselyllä, johon vastasi 239 henkilöä ja kyselyn jälkeen vastaajat jaettiin eri profiileihin vastausten perusteella. Vastaajista 149 oli kuntalaisia ja 90 vapaa-ajan asukkaita. Otokoko oli riittävä johtopäätösten tekemiseen virhemarginaali huomioiden. Vastaajien lukumäärissä korostuivat 30-70 vuotiaat ja naiset. Sen sijaan perheeseen ja tulotason osalta vastaajaprofiili oli tasaisempi. Profilointi on tämän loppuraportin liitteenä (LIITE 1). Tiivistetyt havainnot tehdystä profiloinnista ovat seuraavia:

- Naiset (jotka muutenkin muuttavat herkemmin maaseudulta kaupunkiin), 1-2 hengen talouksissa asuvat, taajamassa asuvat ja vuokralla asuvat ovat

tyytymättömämpiä kuin miehet, 3-6 hengen talouksissa asuvat, kylillä asuvat ja omistusasunnossa asuvat.

- Pienituloiset ja nuoret ovat tyytymättömämpiä, erityisesti jos sosiaaliset kontaktit ovat rajallisia, kuten ukkien ja mummojen puuttuminen lastenhoitoavusta ym.
- Lähes kaikissa vastaajaprofiileissa suosituin muoto saada palvelua oli ”fyysisesti tavoitettavissa siten, että voin tavata ihmisen”. Nuoret arvostavat fyysistä palvelua, vaikka osaavatkin hyvin käyttää sähköisiä palveluja. Ihmiskontakti nähdään laatuina ja tämä voikin olla kilpailukykytekijä yhdistettynä digitaalisuuteen, missä henkilökohtaisella palvelulla erottuu joukosta.
- Tyytymättömät käyttävät vähemmän palveluja kuin tyytyväiset. Tämä havainto on ristiriidassa aiemman käsityksen mukaan, että julkisten palvelujen suurkuluttajat ovat syrjäytyneitä moniongelmaisia. Palvelujen runsaampi käyttö näyttääkin korreloivan tyytyväisyyteen.
- Tyytymättömyys on suurella osalla tyytymättömistä vastaajista niin sanottua yleistä tyytymättömyyttä, ilman yksilöityä ongelmaa, jonka kunta omassa päätösvallassaan olevilla toimenpiteillään voisi poistaa. Täten tyytymättömyyden poistaminen on erittäin haastavaa käytössä olevin keinoin.
- Hyvän ruokapaikan puute oli yleinen eri vastaajaprofiileja yhdistävä palaute.
- Vastaajien palvelukäyttö ja niiden tärkeys korreloi iän kanssa. Lapsiperheille tärkeimpiä ovat varhaiskasvatus ja koulut. Muille ikäryhmille, joita kuntalaisista valta osa on, tärkeimpiä ovat muut palvelut.
- Vapaa-ajan asukkaat ovat vakituisia asukkaita tyytyväisempiä palveluihin ja heidät olisi helpompi tehdä tyytyväiseksi pienillä muutoksilla ja lisäpalveluilla. Tästä syntyisi samalla paikallisille yrityksille uusia liikemahdollisuuksia.
- Maaseudun naiset ovat miehiä kiinnostuneempia uusista palveluista ja kokeiluista, ovat aktiivisempia sekä osallistuvat enemmän yhdistystoimintaan.
- Varttuneemmat vastaajat ovat kiinnostuneempia Sysmän tulevaisuudesta, elinvoimasta ja seuraavista sukupolvista kuin nuoremmat.
- Nuoret vapaa-ajan asukkaat ovat Sysmän palvelujen säilymisen kannalta kriittinen ryhmä. He eivät käytä palveluja perinteisillä tavoilla ja heidän ostovoimansa suuntautuu helposti verkkokauppaan, jos paikallisesti ei ole sopivaa digitaalisuuden ja palveluhengen yhdistelmää tarjolla. Heille palvelua ei ole olemassa, jos sitä ei ole netissä.

Työpajoja pidettiin suunnitellut neljä (4) kappaletta. Työpajojen aikaan osui helleaalto ja tällä saattoi olla vaikutusta osallistujamääriin, mitkä jäivät alhaisiksi. Työpajojen ikärakenne korreloi kyselyn vastaajiin. Yksikään alle 30-vuotias tai yli 70-vuotias ei osallistunut työpajoihin. Työpajoissa syntyi hyvää keskustelua, mutta osallistujien vähyydestä johtuen työpajojen tuloksista ei voi vetää laajoja johtopäätöksiä. Työpajatyöskentelyn suurin anti oli rohkeat linjaukset uusista toimenpiteistä. Työpajojen muistiot ovat tämän loppuraportin

liitteenä (LIITE 2). Viimeisessä yhteenveto työpajassa valittiin viisi (5) toteutettavaksi esitettävää asiaa:

- e-Sysmä = netti + palvelu(asenne). Tämä tarkoittaa digitaalisuuden ja hyvän fyysisen palvelun yhdistämistä niin, että paikalliset toimijat pystyvät kilpailemaan kansainvälisen verkkokaupan ja kauppakeskuksien puristuksissa yhdistämällä verkkokaupan laajan valikoiman ja palvelun tarjoamisen esim. tuotteen kuljetus, asennus ja vanhan poisvienti. Uusi toimintatapa edellyttää kunnan ja yrittäjien vahvaa vuorovaikutusta, missä kunta nostaa esiin palvelutarjontaansa.
- Talvimatkailu + kesäkauden pidentäminen.
- Paikallisuus tuotteeksi = lähiruoka, perinneruoka, laatu, osallistuminen/elämys esim. valmistaminen.
- Pyörätelineet.
- Jokeri: Ohrasaaren rakentaminen.

Vaikka hyvä ruokapaikka ei työpajoissa päätenyt valittuun TOP 5 listaan, tulisi se huomioida jatkotoimenpiteissä, koska lähes kaikki vastaajaryhmät profiloitokyselyssä nimenomaan tätä palvelua toivoivat.

Jatkotoimenpiteiden hankkeen jälkeen tulisi olla tiedon viemistä käytäntöön. Havainnot ja suositukset annetaan kunnan päättäjien, henkilöstön, paikallisten yrittäjien ja yhdistysten sekä myös muiden Päijät-Hämeen kuntien käyttöön. Konkreettiset toimenpiteet viedään vuoden 2019 talousarvioon. Osa toimenpiteistä on kustannuksia alentavaa tai tuloja lisäävää. Kaikki toimenpiteet yhdessä ovat kustannusneutraaleja tai jopa Sysmän kunnan taloutta vahvistavia. Tarttumalla kyselyssä havaittuihin palvelukysyntöihin, on yrityksillä mahdollista lisätä liikevaihtoaan ja sitä kautta työllistää.

## **Hankkeen tavoitteet vs. tulokset**

- 1) Tunnistetaan kuntalaisten ja vapaa-ajan asukkaiden käyttäytymismallit, toiveet ja tarpeet aiempaa paremmin: Hankkeen kautta saatiin tietoa vakituisten ja vapaa-ajan asukkaiden käyttäytymisestä, toiveista ja tarpeista. Tietoa voidaan soveltaa tulevaisuudessa niin kunnan kuin yksityisten palvelutuottajien palvelutarjontaan. Tulokset kertovat myös sen, mihin ei kannata panostaa, esimerkkinä yleisesti tyytymättömät, joita ei saa tyytyväiseksi lisäpanostuksilla kunnalliseen palvelutuotantoon. Muutenkaan kyselyssä ei ilmennyt, että tyytyväisyys korreloisi kunnan eri palveluihin käyttämiin euromääriin. Kyse on palvelun laadusta, mikä muodostuu asenteesta.
- 2) Saatua tietoa voidaan käyttää niin yksityisten kuin julkisten palvelujen parantamiseen: Tuloksista voidaan vetää useita johtopäätöksiä ja tehdä toimenpidelistaus. Toteutettavat asiat riippuvat kunnan toimintojen osalta päätöksentekijöistä ja

yksityisten palvelujen osalta siitä, löytyykö kiinnostuneita yrityksiä hakemaan markkinarakoja tehdyistä havainnoista.

Osallistaminen ei onnistunut niin hyvin, kuin ennen hanketta ajateltiin, mutta muuten hanke saavutti sille asetetut tavoitteet. Tietoa on, nyt sitä pitää käyttää ja viedä asioita käytäntöön.

## Hankkeen jatkosuositukset

Sysmässä on tarjolla potentiaalista palvelua, jota voisi pienillä parannuksilla tehdä vetovoimaisemmaksi. Käytännön toimenpiteiden tulee olla kustannustehokkaita, jotta kunnan on mahdollista niitä toteuttaa ja yrityksille syntyy niistä kannattavaa liiketoimintaa. Kunnan rooli on merkittävä myös yritysten toimintaedellytyksissä. Kunnalta vaaditaan aktiivista koordinaatiota, jotta palvelutarjontaa saadaan parannettua ja muokattua asiakkaiden toiveiden mukaiseksi. Sysmän kokoisessa kunnassa tarvitaan keskinäistä työnjakoa ja yhteistyötahtoa yritysten kesken. Vaihtoehtona on palveluiden karkaaminen kauemmas.

Tähän on koottu TOP 10 lista toimenpiteistä, jotka tehdyn profiiloinnin ja pidettyjen työpajojen perusteella olisivat kustannustehokkaita ja vaikuttavia. Listassa ei ole otettu huomioon poliittisia tai muita näkökulmia, ainoastaan hyöty suhteessa kustannuksiin:

- 1) e-sysmä: Sysmä on tarjolla verkossa ja sosiaalisessa mediassa. Nuoret kohderyhmät painopisteiksi, koska he määrittävät, ostaako seuraava sukupolvi paikallista. Hyvästä palvelusta tehdään kilpailuetu, jolla erottuu kauppakeskuksesta tai kansainvälisestä nettikaupasta, koska hintakilpailussa ei voi pärjätä.
- 2) Talvimatkailu: Pienillä panostuksilla saadaan ympärivuotisuutta ja kauden pidentämistä → hiihtoladut kuntoon, tekojääradan mainostaminen ym. Edulliset esimerkit muualta.
- 3) Paikallisuuden tuotteistaminen: Tehdään paikallisuudesta uusi tuotteita tai annetaan olemassa olevalle tuotteelle lisäarvoa. Käynnissä on jo Suur-Sysmän tuotteistaminen -hanke.
- 4) Pyörätelineet ja pyöräilykartat: Pienillä panostuksilla matkailuun lisää vetovoimaa. Sarvi -tyyppinen tangosta kiinnitettävä pyöräilyteline.
- 5) Ohrsasaareen asuntoja ja virkistystä: Asumisen, palvelujen ja virkistykseen yhdistäminen rohkealla taajamasuunnittelulla.
- 6) Olemassa olevan näkyväksi tekeminen: sähköpostilistat ja monipuolinen sekä rohkea erottuva markkinointi. Sysmässä on paljon vetovoimatekijöitä, joista ei tiedetä. Uusien kustannuksia lisäävien investointien sijaan on tehokkaampaa nostaa esille niitä asioita, mitkä ovat jo olemassa.

- 7) Pioneeriyrittäjät ja hyvät asiakkaat: Tekijöiden kautta uutta tarjontaa ja tuotetta. Kohderyhmäksi maksukykyiset asiakkaat ja uuteen valmiit yrittäjät. Huonojen asiakkaiden ja valittajien sivuuttaminen.
- 8) Hyvä ruokapaikka: Kunnan sopimukset läpi ja niiden avulla ehdot palvelutarjonnan aukioloajoille ja laadulle.
- 9) Olemassa olevien kiinteistöjen ja tonttien tarjoaminen edullisesti: Ei tarvita uutta, mutta olemassa oleva tarjolle kilpailukykyisellä hinnalla.
- 10) Vahvistetaan entisestään kumppanuutta yritysten ja yhdistysten kanssa: Kunta hankkii mahdollisimman paljon paikallisilta toimijoilta, mikä ruokkii kasvua.