

Parempaa julkista palvelua-hanke

Palvelujen parantaminen on ollut viime vuosina keskeinen julkisen hallinnon kehittämisteema eri pohjoismaissa. Suomessakin on pidetty tarpeellisenä käynnistää yhteistyöprojekti julkisten palvelujen kehittämiseksi. Palvelun ongelmat ovat saman tapaisia sekä valtionhallinnossa että kunnallishallinnossa, ja niitä voidaan myös ratkoa yhteistyössä.

Hankkeen toteuttamiseen osallistuvat Suomen Kaupunkiliitto, Kaupunkipisto, Suomen Kunnallisiitto, Kunnallisopisto, Finlands Svenska Kommunförbund, valtiovarainministeriön järjestelyosasto ja Valtionhallinnon kehittämiskeskus. Hankkeen tarkoituksena on lisätä viranomaisten kiinnostusta palvelujen parantamiseen tuottamalla tutkimustietoa sekä välineitä, joita voidaan käyttää työyksiköiden kehittämisessä.

Hanke voidaan jakaa kolmeen alueeseen tai osaprojektiin, (1) tutkimus, (2) koulutus- ja kehittämisaineiston tuottaminen sekä (3) tiedotus ja markkinointi sekä tulosten julkistaminen. Tutkimuksilla tuotetaan tietoa palvelun kehittämistoimien suuntaamiseksi. Oppimateriaalin tarkoituksena on tukea kehittämistyötä ja koulutusta. Tiedotuksella herätetään kiinnostusta parempaan palveluun. Hankkeen tulokset ja materiaali saatetaan julkisen

keskustelun kohteeksi erityisessä julkistamistilaisuudessa keväällä 1988.

Laajempia tutkimushankkeita on kaksi: skenaariotutkimus ja palvelukuvatutkimus. Skenaariotutkimus on tulevaisuuteen suuntautuva, ja sen tarkoituksena on tuoda esiin julkisten palveluiden kehittämisskenaarioita ja keskeiset kehittämissideat eräillä palvelu-aloilla. Palvelukuvatutkimuksella selvitetään suuren yleisön käsityksiä eräiden valtion, kuntien ja yksityisten yksikköjen palvelukyvystä, palveluvasta ja niihin vaikuttavista tekijöistä. Lisäksi tehdään pienempiä tutkimuksia ja selvityksiä: haastattelututkimus palveluongelmista, kartoitus valtionhallinnon organisaatiokulttuureista ja asiakaspalautteen keruun mentelmien tutkimus.

Koulutus- ja kehittämisaineistoa tarvitaan tehtäessä paremman palvelun ajattelutapaa tunnetuksi, koulutettaessa henkilöstöä ja kehittäessä työyksiköitä. Aineistoon sisältyvät seuraavat osat: palveluanalyysivihko, palvelujen yleisteos (palvelufilosofia), opetusvideo ja työyksikkökohtainen materiaali (työkirjat).

Palveluanalyysikirjanen on suppea esitys palveluajattelun soveltamisesta virastossa. Käyttö ei vaadi ennakotietoja asiasta, ja opas on luonteeltaan motivoiva. Palvelun yleisteos on perusesitys palveluajattelusta, ja sen tar-

koituksena on auttaa tarkastelemaan julkisen hallinnon toimintaa palvelun kannalta sekä näkemään palvelun kehittämisen mahdollisuudet. Videofilmille tukee sekä kurssimuotoista koulutusta että yksikkökohtaista kehittämistyötä. Työkirjojen tarkoituksena on antaa työvälineet virastojen palvelujen kehittämiseen ja tarvittavan muutosprosessin hallintaan. Kyseessä on pidemmän aikavälin opintokerhotyypinen materiaali.

Hankkeesta tiedotetaan poliittisille päättäjille valtionhallinnossa ja kunnallishallinnossa, virastojen sekä kaupunkien ja kuntien hallintokuntien johdolle, henkilöstöjärjestöille sekä julkiselle sanalle. Tiedotuksen, markkinoinnin ja julkistamisen avulla pyritään aktivoimaan keskustelua palvelujen parantamisesta. Markkinoilla tehdään tunnetuksi projektin peruseduita.

Julkistamistilaisuudessa keväällä 1988 on tarkoitus esittää osapuolten yhteinen palvelujulistus sekä kouluttaa julkisen hallinnon johtajia palveluajatteluun. Lisätietoja hankkeesta antavat toimistopäällikkö Seija Mäkelä ja tutkimuspäällikkö Markku Kiviniemi Valtionhallinnon kehittämiskeskuksesta.

*Markku Kiviniemi
Terho Vuorela*