

Hallinnon ja kuntatutkimuksen päivät 2023: Niukkuuden aika

Työryhmä1: Arvon luominen ja tuhoutuminen julkisissa palveluissa

Abstraktiehdotus:

Onko meillä varaa ajatukseen arvon yhteisluonnista julkisissa palveluissa?

Heini Taiminen, KTT, Jyväskylän yliopiston kauppakorkeakoulu

[heini.taiminen@jyu.fi](mailto:heini.taiminen@jyu.fi)

Digitaalisuuden ja digiloikan on nähty tuovan kaivatut kustannussäästöt julkiselle sektorille ja pelastavan Suomen julkisen sektorin ja terveydenhuollon tänä niukkuuden aikana. Vaikka digitalisuudelta odotetaan paljon, ei vielä ole selkeää käsitystä siitä, mitä digitaalisilla ratkaisuilla oikeasti tehdään, kenen tulisi olla vastuussa, ja mitä niistä seuraa. Nykyisin digipalveluiden kehittämistä vaivaa pistemäisyys ja sirpaleisuus ainakin SOTE-sektorilla (Pennanen ym. 2023), mikä johtunee osaltaan siitä, että vanhoja käytäntöjä pyritään digitalisoimaan ilman kokonaisvaltaista suunnitelmaa. Pahimmillaan digitaaliset asiointikanavat voivat aiheuttaa häiriökysyntää, kun asiakkaat käyttävät useita digitaalisia kanavia, jotka eivät kommunikoi keskenään (ks. Pennanen ym. 2023). Kustannussäästöjen sijaan syntyy lisää kustannuksia. Tarvitsemme uutta ajattelutapaa.

Arvonluomisen tutkimus viittaa siirtymään tuoteorientoituneesta logiikasta kohti palvelukeskeistä arvonluontilogiikkaa, jossa keskeistä on arvon yhteisluonti (co-creation). Tämän ajattelutavan mukaan julkinen palveluorganisaatio ei voi yksin tuottaa arvoa vaan se kutsuu kansalaisia mukaan arvon yhteisluontiin. Arvon uskotaan syntyvän vuorovaikutuksessa arvon yhteisluomisen alueella (Grönroos ja Voima, 2013).

Tämä ideavaiheessa oleva artikkeli haastaa pohtimaan olisiko mahdollista ajatusta arvon yhteisluonnista (value co-creation) venyttää kohti asiakkaan omaa arvoaluetta (see Grönroos ja Voima, 2013) ja ruveta puhumaan enemmän siitä, miten kansalainen voi itse luoda arvoa (value self-creation) (esim. Zainuddin ym. 2016; Taiminen ym. 2018). Arvon itseluonnin käsite voidaan nähdä jatkumona yhteisluonnin käsitteelle (Zainuddin ym. 2016) ja se korostaa asiakkaan aktiivista ja itsenäistä roolia arvontuotannossa. Toki voimme keskustella sisältyy arvon itseluonnin käsite jo arvonyhteisluonnin käsitteeseen. Aikaisemmassa kirjallisuudessa arvon itseluonti on yhdistetty erilaisiin itsepalveluteknologioihin ja niiden tarjoamiin mahdollisuuksiin terveydenhuollossa (esim. Zainuddin ym. 2016; Taiminen ym. 2018). Arvon itseluonnin ei ole tarkoitus korvata yhteisluontia vaan tarjota asiakkaan aidosti valaistava (empowering) vaihtoehto. Olennaista on ajatus valtasuhteista missä asiakas nähdään valtaistettuna aktiivisena toimijana ei palvelun kohteena. Asiakkaan palvelemisen sijaan tarjotaan asiakkaalle työkalut arvon itse luomiseen.

Onko meillä varaa yhteiskuntaan, joka perustuu arvon yhteisluonnin ideaaliin, vai olisiko syytä harkita mallia, jossa jokainen kansalainen voimaannutetaan luomaan arvoa teknologian avulla? Tämä edellyttää, että julkiset palveluntarjoajat omaksuvat näkemyksen aktiivisesta kansalaisesta ja toimivat arvon luomisen mahdollistajina sekä kansalaisten arvonluonnin fasilitaattoreina. Tarvitaan myös uusia rooleja, kuten arvonluonnin "suojelijaita" (ks. Taiminen ym., 2018). Jos julkiset palveluntarjoajat pitävät kiinni auktoriteettiasemastaan eivätkä anna tilaa kansalaisten omalle toimijuudelle ja luota kansalaisten kykyyn hoitaa asioita, voimme luoda malleja, jotka eivät edistä arvon luomista, vaan pikemminkin tuhoavat sitä.'

Lähteet:

Grönroos, C., Voima, P. 2013. Critical service logic: making sense of value creation and co-creation. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 41, 133–150.

Taiminen, H.S.M., Saraniemi, S. and Parkinson, J. (2018), "Incorporating digital self-services into integrated mental health care: a physician's perspective", *European Journal of Marketing*, Vol. 52 No. 11, pp. 2234-2250.

Zainuddin, N., Tam, L. and McCosker, A. (2016), "Serving yourself: value self-creation in health care service", *Journal of Services Marketing*, Vol. 30 No. 6, pp. 586-600.

Pennanen P. Jansson, M., Torkki, P., Harjumaa, M., Pajari, I., Laukka, E., Lakoma, S., Härkönen, H., Verho, A., Martikainen, S., Kouvonen, A., ja Leskelä, R-L. 2023. Digitaalisten palvelujen vaikutukset sosiaali- ja terveydenhuollossa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja, 52. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/165147>