

Palveluverkkosuunnittelun tulevaisuus

Kohti ihmislähtöistä ja dynaamista
palveluverkkosuunnittelua

Webinaari 15.2.2022



KUOPIO



GOFORE

ubigu



vastuu^{group}

Esityksen sisältö

1. Tausta ja tavoitteet – Mistä hankkeessa on kysymys?
2. Tuotokset ja tulokset – Mitä saatiin aikaiseksi?
 - Hanketason tulokset
 - Kaupunkien kehitysprojektit
3. Jatkostepit – Mitä seuraavaksi?



1. Tausta ja tavoitteet

Mistä hankkeessa on kysymys?

Tausta ja tavoitteet

Mistä hankkeessa on kysymys?

- Kuopion, Turun ja Helsingin kaupungin yhteistyöhanke, joka tähtää ihmislähtöisen ja dynaamisen palveluverkkosuunnittelun kehittämiseen.
- Hankkeen rahoitus perustuu valtionvarainministeriö kuntien digitalisaation kannustinjärjestelmään. Hankeaika 4/2020 – 6/2022.
- Tavoitteena käynnistää vaiheittainen systeeminen muutos tuotantolähtöisestä palveluverkon suunnittelusta ihmislähtöiseen palveluverkkosuunnitteluun sekä lisätä kuntien valmiuksia tiedolla johtamiseen ja ennakoivaan hyvinvoinnin edistämiseen.
- Tavoitteena luoda yhteiset toiminta- ja tietomallit, joilla mahdollistetaan ihmislähtöinen ja dynaaminen palveluverkkosuunnittelu.



Lisätietoja: <https://www.digipave.fi/>

Hankkeen osapuolet

HANKEKUNNAT

Helsinki

KUOPIO



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

TILAAJA

TOIMITTAJARYHMÄ

GOFORE

Palvelumuotoilu

ubigu

Sisältövaatimukset

LOCIA
LOCATION INTELLIGENCE

Sisältövaatimukset



Digitaalinen palvelualusta

vastuu^{group}

Hankejohto

PÄÄVASTUULLINEN TOIMITTAJA

Dynaaminen palveluverkkosuunnittelu ➞

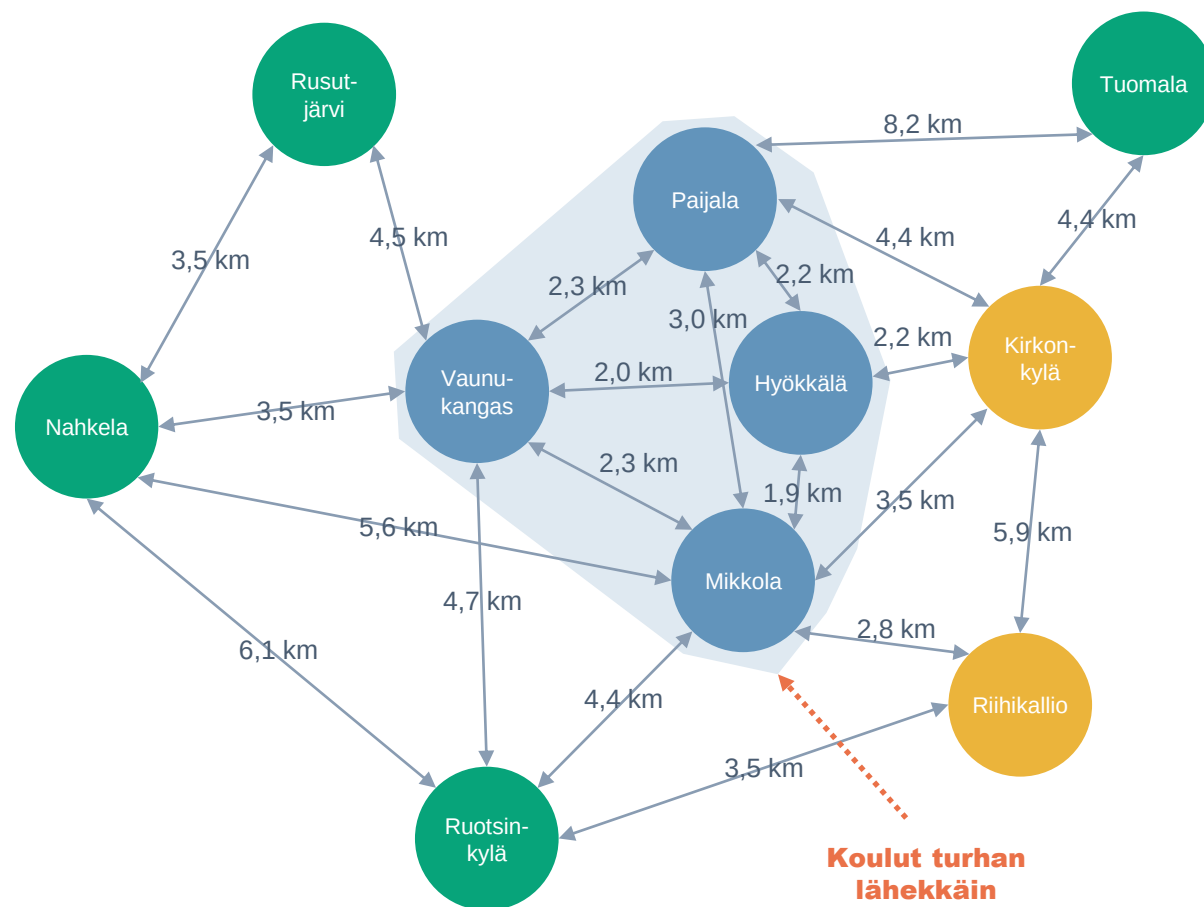


Mitä ovat palveluverkot?

- Yhden tai useamman palvelualueen muodostamia verkkoja.
- Palveluverkkouudistusten taustalla on **tarve kehittää palveluverkkoja vastaamaan muuttuvia tarpeita**
- Nykyinen palveluverkkojen suunnittelun toimintamalli on siiloutunut, hyvin reaktiivinen ja tuotantolähtöinen.

Tiedolla johtamisen avulla dynaamiseen kyvykkyyteen

- Hankkeen tavoitteena on mahdollistaa palveluverkkojen ja -tarjonnan dynaaminen suuntaaminen ja johtaminen tarpeiden ja palautteiden mukaisesti.
- **Parempi tiedon saatavuus** mahdollistaa myös pitkän tähtäimen ennakoivat mallit sekä palvelutarjonnan ja -tuotannon muokkaamisen.
- Tavoitetilassa pystytään käyttämään helpommin skenaarioajattelua ja testaamaan eri toimintamalleja tai muutoksen vaikutuksia.



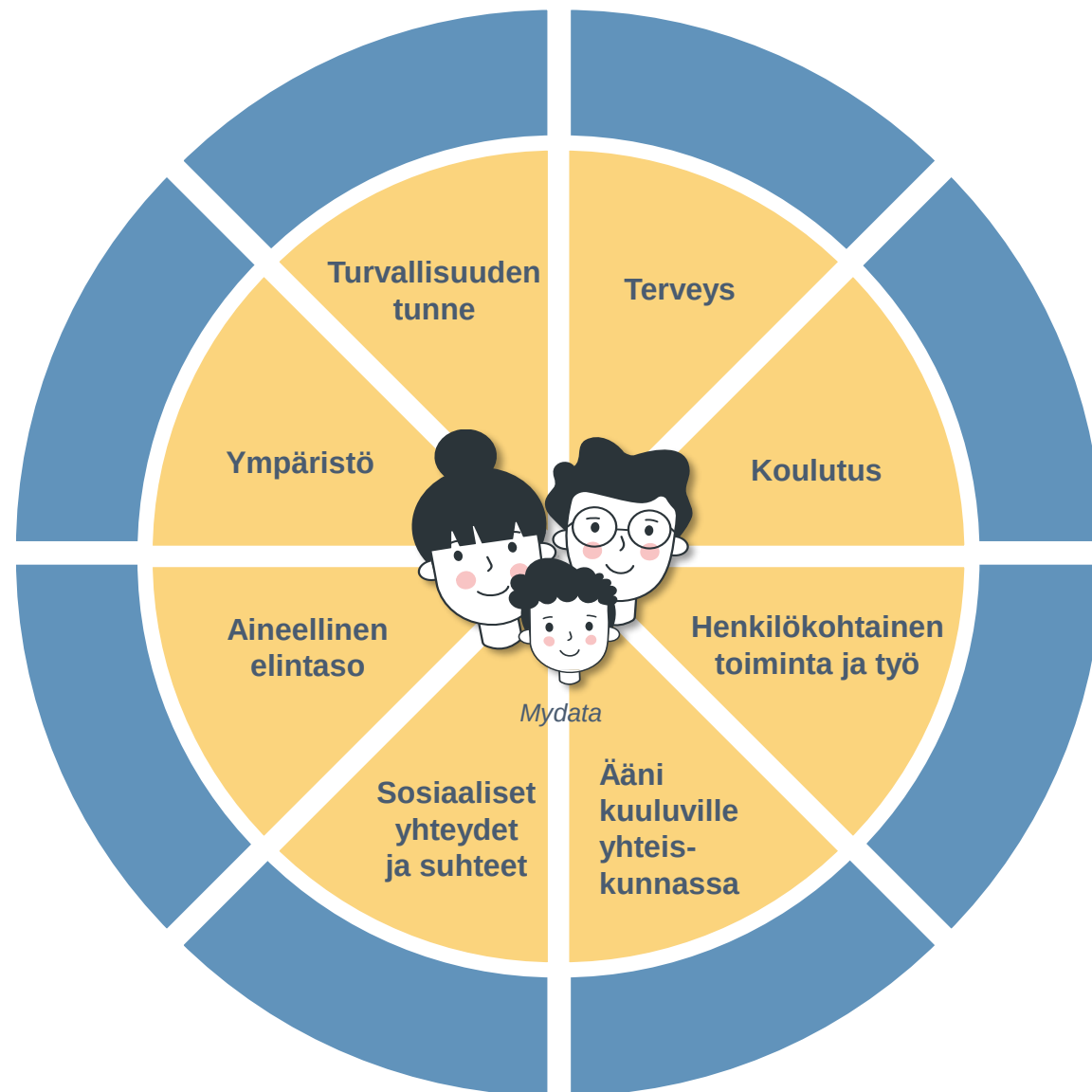


Kohti ihmislähtöisiä palveluita ➔



Työ nojautuu Stiglitzin hyvinvointimalliin

- Ihmislähtöisyys tarkoittaa ihmisen elämäntilanteen kokonaisvaltaista huomioimista ja asiakkaiden tarpeiden asettamista suunnittelun keskiöön.
- Ihmislähtöisen palveluverkkosuunnittelun toimintamallin kehittämisessä hyödynnetään Stiglitzin hyvinvointimallia.
- Mallissa hyvinvointi ymmärretään moniulotteisena käsitteenä, jonka kaikkia ulottuvuuksia pitäisi käsitellä samanaikaisesti.
- Stiglitzin mallissa ihmisen hyvinvointi kuvataan kahdeksan hyvinvoinnin varannon kokonaisuutena.



Sinun elämänlaatusi
Hyvinvointisi elementit

Tietoa elämänlaadustasi
Mitattu hyvinvointitieto sinusta

2. Tuotokset ja tulokset

Mitä saatiin aikaiseksi?

Hanketason tulokset

Yhteinen visio

Vastaamme asiakkaiden tarpeisiin ennakoivalla palveluverkkosuunnittelulla.
Suunnittelu ja päätöksenteko perustuvat kattavaan tilannekuvatietoon
ja verkostomaiseen yhteistyöhön.



Strategiset tavoitteet

Asiakkaan tarpeet ohjaavat palveluverkon kehittämistä

Asukkaiden ja asiakkaiden moninaiset tarpeet ja kokonaisvaltainen hyvinvointi ovat suunnittelun keskiössä. Palveluverkkoratkaisut tukevat arjen sujuvuutta, eheiden palvelupolkujen muodostumista sekä asuinalueiden ja asukkaiden yhdenvertaisuutta.

01

Palveluverkkoa kehitetään yhdessä

Ihmislähtöinen palveluverkkosuunnittelu perustuu osallisten oikea-aikaiseen, laajaan ja avoimeen yhteistyöhön. Uudet teknologiat ja tiedonvirtaus luovat edellytykset sujuvalle verkostoyhteistyölle ja palveluverkon kokonaisvaltaiselle kehittämiselle. Asukkaita ja muita sidosryhmiä osallistetaan aktiivisesti.

02

Palveluverkkosuunnittelu perustuu tiedolla johtamiseen

Palveluverkkosuunnittelussa hyödynnetään yhteentoimivaa, laadukasta ja automaattisesti päivittyvää tietoa. Suunnittelua, vaikutusten arviointia ja päätöksentekoa tuetaan helppokäyttöisten työkalujen avulla. Tiedolla johtamiseen perustuva toimintakulttuuri systematisoi tiedon keräämisen ja hyödyntämisen sekä vahvistaa tiedon roolia kaikessa päätöksenteossa. Päätöksenteko on läpinäkyvää.

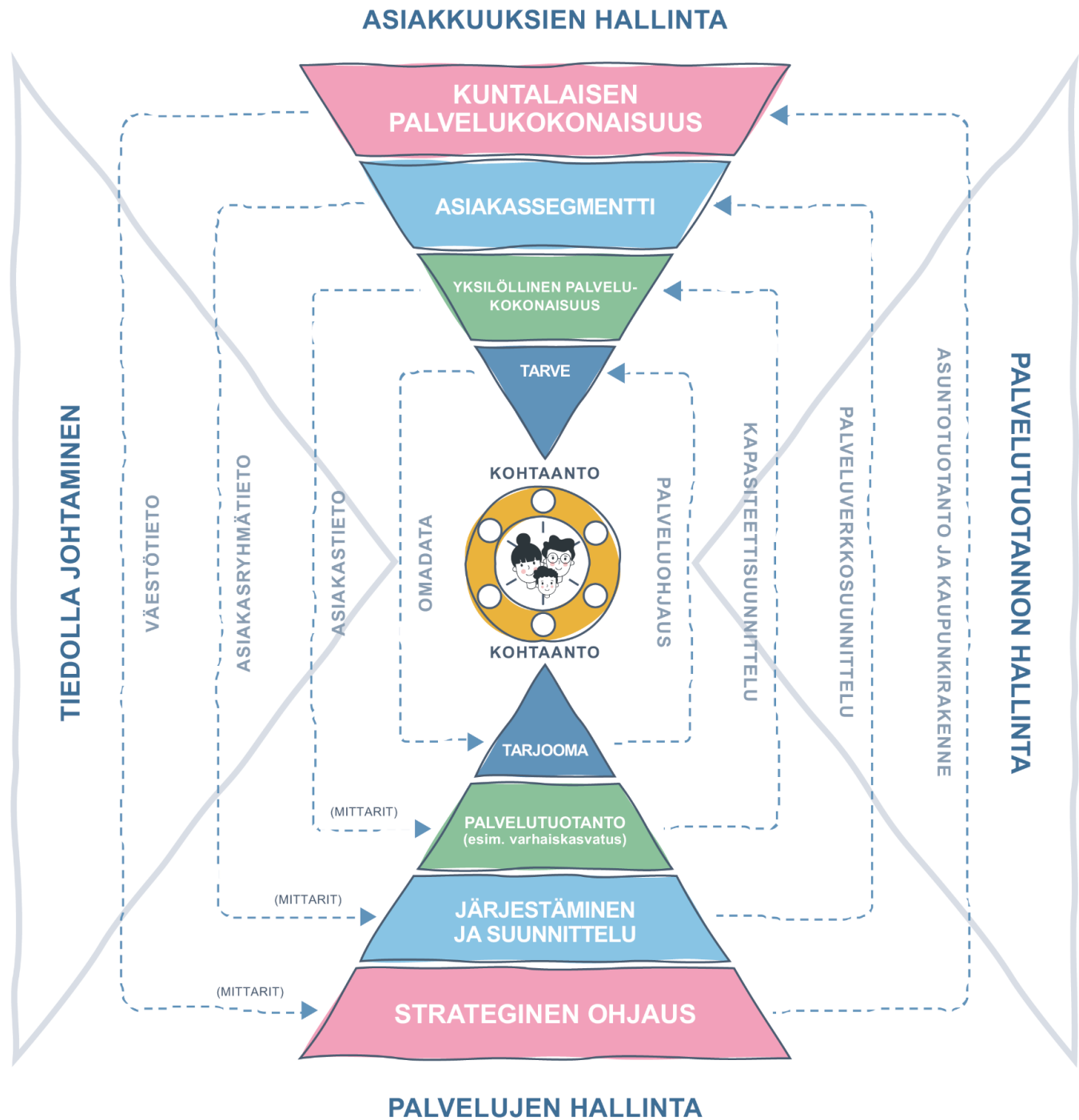
03

Palveluverkkoratkaisut tukevat kestävää kehitystä

Palveluverkkoratkaisut toteutetaan taloudellisesti, ekologisesti, sosiaalisesti ja kulttuurisesti kestävästi. Palvelukanavat ja -tilat suunnitellaan kestävän kehityksen periaattein.

04

Konsepti



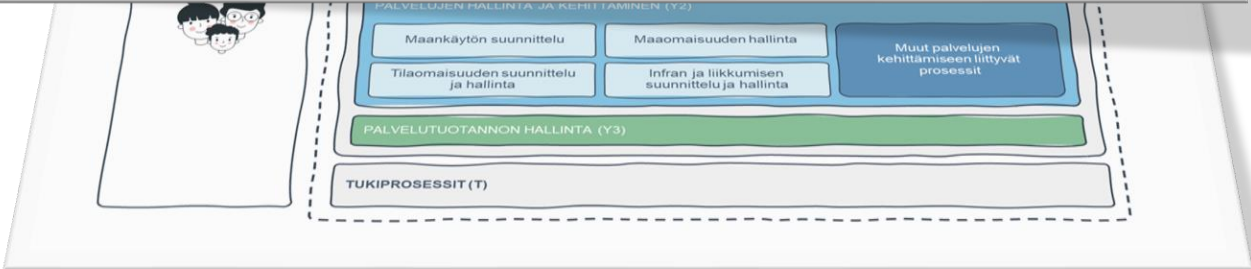
Kokonaisuuden jäsentäminen



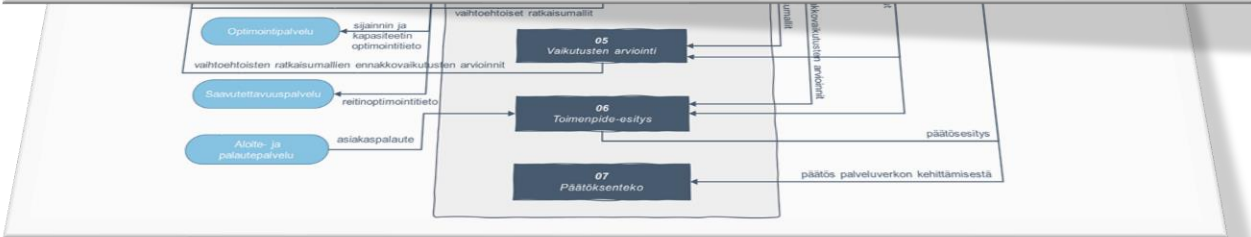
Ekosysteemi
Toiminta



Prosessit
ja tiedot



Tietovirrat



Tieto-
järjestelmä-
palvelut



Viite- arkkitehtuuri dokumentti



- Kuvaus ihmislähtöisestä ja dynaamisesta palveluverkkosuunnittelusta ja sen tavoitetilasta
 - toimintamalli
 - yhteiset tietovarannot
 - tiedonhallinnan periaatteet
 - tietovirrat
 - tietojärjestelmäpalvelut
- Tarjoaa kunnille palveluverkkosuunnittelun kehittämistyön yleisen tason etenemisen suuntaviivat sekä edellytykset sen toteutumiselle.

Käsitteistö ja tietomallit

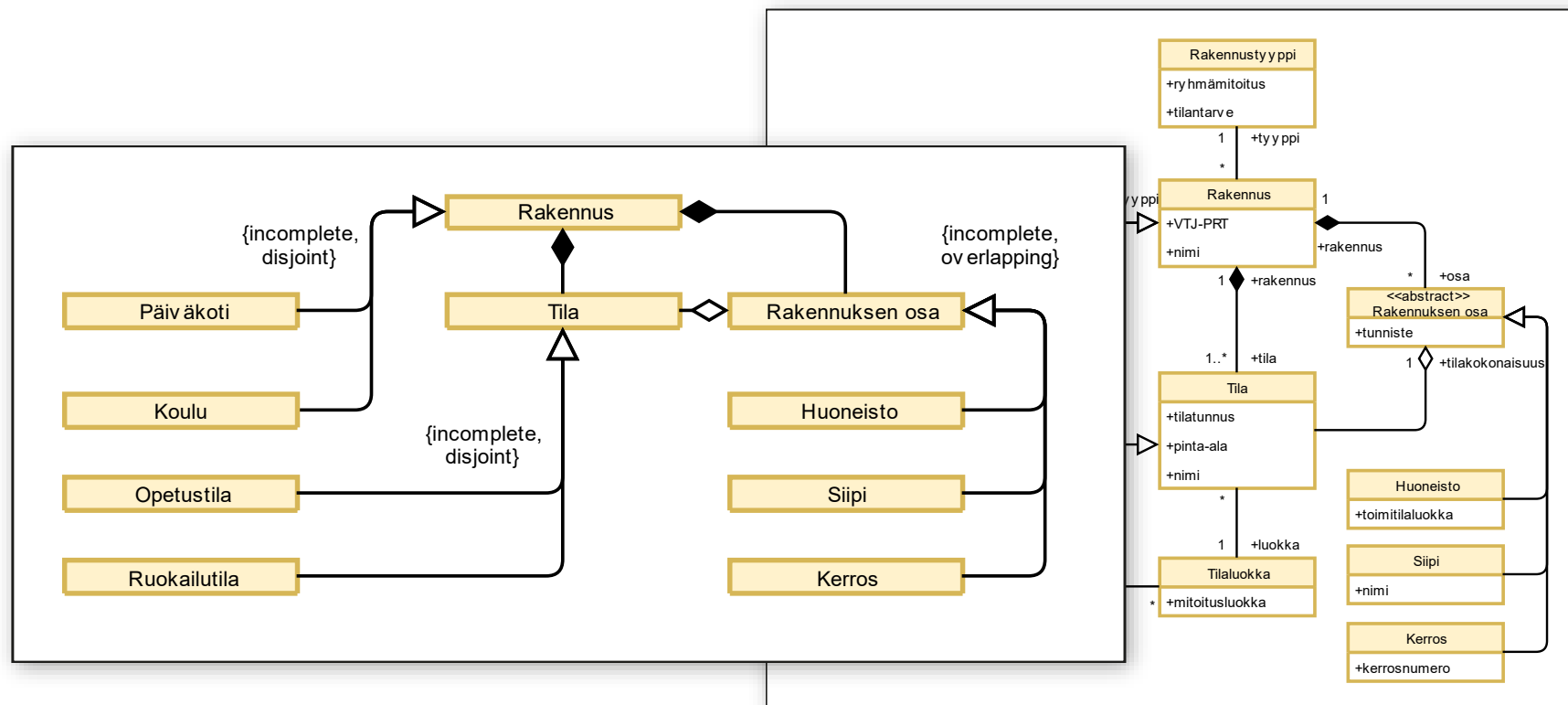
- Tietotarpeiden tunnistaminen ja keskeisten käsitteiden ja luokkien määrittely
- Tietovarantojen ja tietoryhmien tunnistaminen
- Käsitteellisen ja loogisen tason tietomallit palvelemaan suunnittelun ja päätöksenteon prosessien tietotarvetta ja tietojen yhteentoimivuutta
- Kuvaukset laadittu suomi.fi yhteentoimivuusalustalle

→ Sanasto (käsitteet)

→ Tietokomponenttikirjasto (palveluverkkosuunnittelun looginen tietomalliydin)

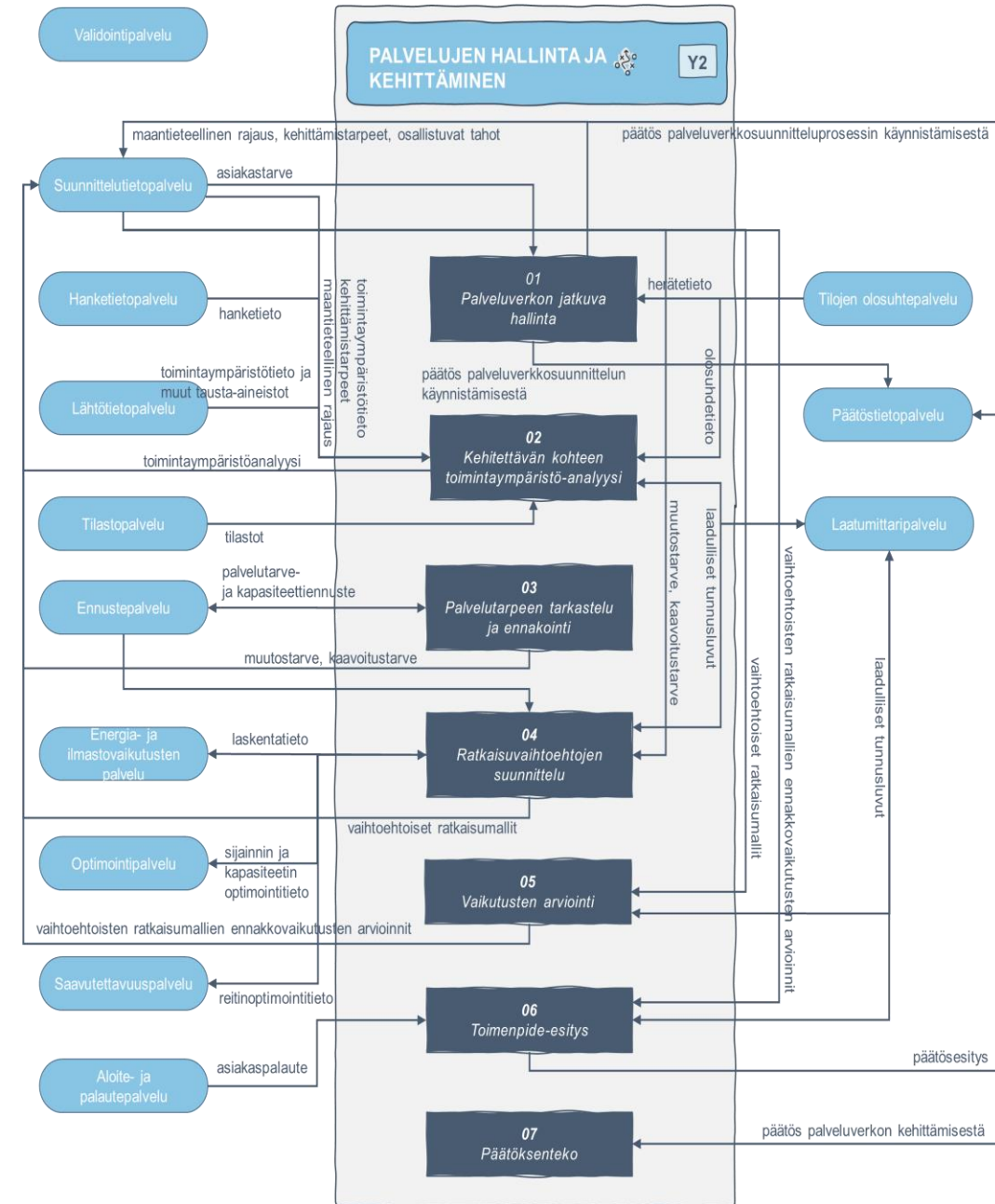
→ 3-4 soveltamisprofiilia (hyödyntämistarpeisiin liittyvät loogiset tietomallit)

→ Luonnokset palveluverkkosuunnittelun spesifeistä koodistoista



Tiedon- virtautuksen pilotointi

- Platform of Trust -palvelualustan pilotoinnin kautta hankekaupungit loivat hallintatoiminnot ja oppivat tuottamaan ja julkaisemaan ihmislähtöisen palveluverkon datatuotteita.
- Edistettiin kuntien kyvykkyyksiä toimia datatuotteen tuottajina ja käyttäjinä sekä siirtää tietoa kolmansille osapuolille hallitusti ja turvallisesti
- Tiedonvirtautukseen liittyvät havainnot ja opit kerätään kuntakentän hyödynnettäväksi



2. Tuotokset ja tulokset

Mitä saatiin aikaiseksi?

Kaupunkien kehitysprojektit



Kaupunkien kehityshprojektit - Helsinki



Kaupunkikohtaiset kehityshprojektit

- **Toiminta:** Palveluverkkosuunnittelu kaupunkiuudistusalueella CASE: Mellunkylä Digipaven kansallisen palveluverkkosuunnittelun viitearkkitehtuurin implementointi ja asukkaiden palvelutarvekokonaisuuksista lähtevän yhteistyömallin kehittäminen
- **Tiedot ja tietojärjestelmät:** Helsinki hyödyntää Digipaven tietomallinnustyötä uudistaessa palveluverkkosuunnitteluun liittyviä tietojärjestelmiä kuten kiinteistöjärjestelmää.
- **Tiedonvirtaus:** AI4Cities-hankkeen yhteydessä tutkitaan tiedon siirtoa kolmansille osapuolille huomioiden turvanäkökulmat liittyen tietojen luvitukseen, sopimustekniikkaan ja tiedonhallinnan roolitukseen.



Hyödyt / opit:

- Helsinki asettaa tavoitteet palveluverkkosuunnittelun toimintatapojen ja digitalisoinnin jatkokehittämiselle.
- Tunnistettu uusia näkökulmia kuten palvelujen ja palveluverkojen suunnittelu Stiglitzin hyvinvointimallin kautta
- Helsingissä tiedostetaan paremmin oma kyvykkyytaso palveluverkkosuunnittelun toimintatavoissa digitalisoinnissa ja kyvykkyyden kehittämisen kohteet



Kaupunkien kehityshprojektit - Kuopio



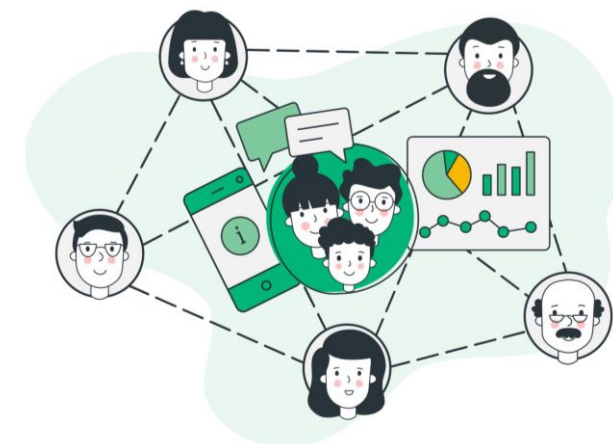
Kaupunkikohtaiset kehityshprojektit

- **Toiminta:** Palveluverkkosuunnittelun organisointiselvitys ja palveluverkkosuunnittelun kehittämiseen osallistuminen.
- **Tiedot ja tietojärjestelmät:** Paikkatietopalvelun profiilit ja tietosisällön kehittäminen sekä Power BI -raportoinnin kehittäminen.
- **Tiedonvirtaus:** Kaupunkitasoinen hallintamalli, tietomalli, tietoallas, joita kehitetään yhdessä Istekki Oy:n kanssa sekä paikkatietopalvelun kehitystyö Sitowise Oy:n kanssa



Hyödyt / opit

- Palveluverkkosuunnittelu organisoidaan aikaisempaa tarkoituksenmukaisemmin tehdyn selvityksen pohjalta.
- Tietojen päivittämisen automatisoinnin käynnistäminen on aikaa vievää, kun aloitetaan "nollasta". Hankkeen aikana on saatu työ hyvin käyntiin, mutta jatkokehitykseen täytyy myös resursoida.
- Yhteistyö muiden näennäisesti eri tilanteessa olevien kaupunkien kanssa on tuonut esiin paljon asioita, joita voidaan kehittää yhdessä.



Kaupunkien kehityshprojektit - Turku



Kaupunkikohtaiset kehityshprojektit

- **Toiminta:** Palveluverkkovaikutusten mallinnus, ruotsinkielisten perheiden asiakasymmärryksen selvitys
- **Tiedot ja tietojärjestelmät:** Ihmislähtöisen palveluhallinnan toimintamallin ja järjestelmän kehittäminen (PLM), tietomallit mm. perusopetuksen tietojen tietomallien kehittäminen
- **Tiedonvirtaus:** Kohdearkkitehtuurityö, API-rajapintojen kehitys



Hyödyt / opit

- DigiPave hankkeen kehityshprojektit ovat nivoutuneet Turussa tiiviiksi osaksi koko palveluverkkosuunnittelun toiminnan kehittymistä
- Projektien avulla on saavutettu mm. vahva tietopohja palveluverkon mittareiden kehityshstyölle



3. Jatkostepit

Mitä seuraavaksi?

Jatkostepit – Mitä seuraavaksi

Hankkeen aikana

- Viitearkkitehtuurityön viimeistely
- Tietomallityön ja soveltamisprofiilien työstö valmiiksi
- Sanaston ja tietokomponenttikirjaston päivitykset
- Tiedon virtautuksen hallintamallien määrittely ja dokumentointi
- Kunta-ekosysteemin tiedon virtautuksen kohdearkkitehtuurin kuvaaminen
- Tiekartan hahmottaminen

Keskustelun laajentaminen

- Kaupunkitutkimuksen päivät 28.-28.4. Tampereella: ”Palveluverkkojen suunnittelun digitalisoinnilla kaupunkien resilienssiä lisäämässä”

Hankkeen jälkeen

- Kaupunkikohtainen kehitystyö jatkuu
- Kansallisella tasolla tunnistettu alustavasti tarpeita mm.
 - Kansallisen tason kehityshankkeiden yhteensovittamiseen
 - Viitearkkitehtuurien hallintamallin kehittämiseen
 - Teemakohtaisten palveluverkkoyhteistyöryhmien perustamiselle



Kiitos!

Lue lisää hankkeesta www.digipave.fi.

