

Miltä näyttää palveluverkkosuunnittelun tulevaisuus?

- Miten palveluverkkosuunnittelusta saadaan ennakoivaa ja suunnitelmallista?
- Miten saamme asiakkaiden palvelutarpeet ohjaamaan palveluverkon kehitystä – oikeita palveluja oikeaan aikaan – ihmislähtöisesti?
- Kuinka palveluverkkosuunnittelun moninaiset prosessit saadaan haltuun ja tarvittavat tiedot virtaamaan?

Tutustu hankkeessa tehtyihin havaintoihin ja oppeihin. Ota mukaan parhaat palat oman kuntanne pohdintoihin.

Lukijalle

Ihmislähtöisen ja dynaamisen palveluverkkosuunnittelun toimintamalli on vuosien 2020-2022 aikana laajassa sidosryhmäyhteistyössä toteutetun DigiPAVe 2.0 -kehittämishankkeen tuotos.

Hankkeessa on hahmotettu polku, jolla voidaan edetä reaktiivisesta toiminnasta kohti ennakoivaa, suunnitelmallista ja palvelutarpeiden ohjaamaa palveluverkkosuunnittelua.

Ihmislähtöiseen ja dynaamiseen palveluverkkosuunnitteluun siirtyminen edellyttää eri toimialojen välisen yhteissuunnittelun sekä eri prosesseissa syntyvien tietojen yhteentoimivuuden kehittämistä, tiedon automatisointia ja uusia tiedonhallinnan ratkaisuja.

Tässä esitteessä on kuvattu hankkeen keskeiset tulokset. Toivomme, että tietopaketiasta on hyötyä kaikille tehokkaasta palveluverkkosuunnittelusta kiinnostuneille!



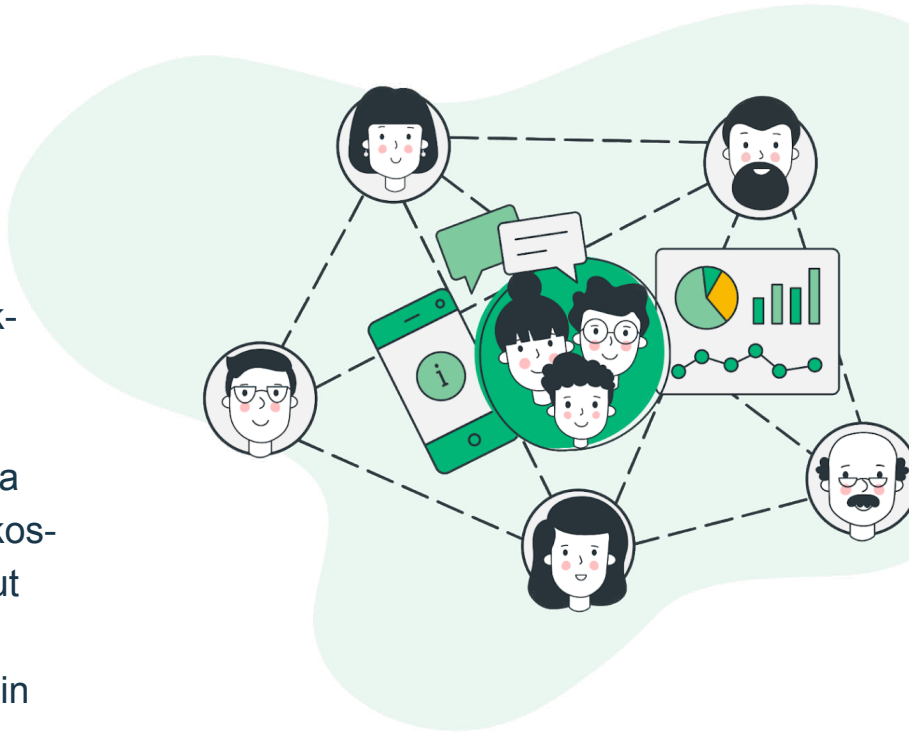
Kohti ihmislähtöistä ja dynaamista palveluverkkosuunnittelua

Asiakastarpeet ohjaavat kehittämistä

Ihmislähtöisen ja dynaamisen palveluverkkosuunnittelun keskiössä ovat asiakas ja asiakastarpeisiin vastaavat palvelut. Kaupunki toimii palvelujen koordinoijana ja palvelujen järjestäjänä sekä huolehtii verkostomaisessa yhteistyössä siitä, että palvelut ovat asiakkaan saatavilla. Ihmislähtöinen palveluverkkosuunnittelu perustuu Stiglitzin hyvinvointimalliin, jonka mukaan ihmisen hyvinvoinnin eri osa-alueita tulee aina käsitellä samanaikaisesti.

Toimialarajat ja suunnittelutasot ylittävä yhteistyö mahdollistaa kokonaisvaltaisen kehittämisen

Palveluverkkosuunnittelun toimijakenttä koostuu julkisen organisaation sisäistä, eri toimialoilla ja tasoilla toimivista asiantuntijoista ja työryhmistä, sekä sen ulkopuolisista toimijoista. Systeminen

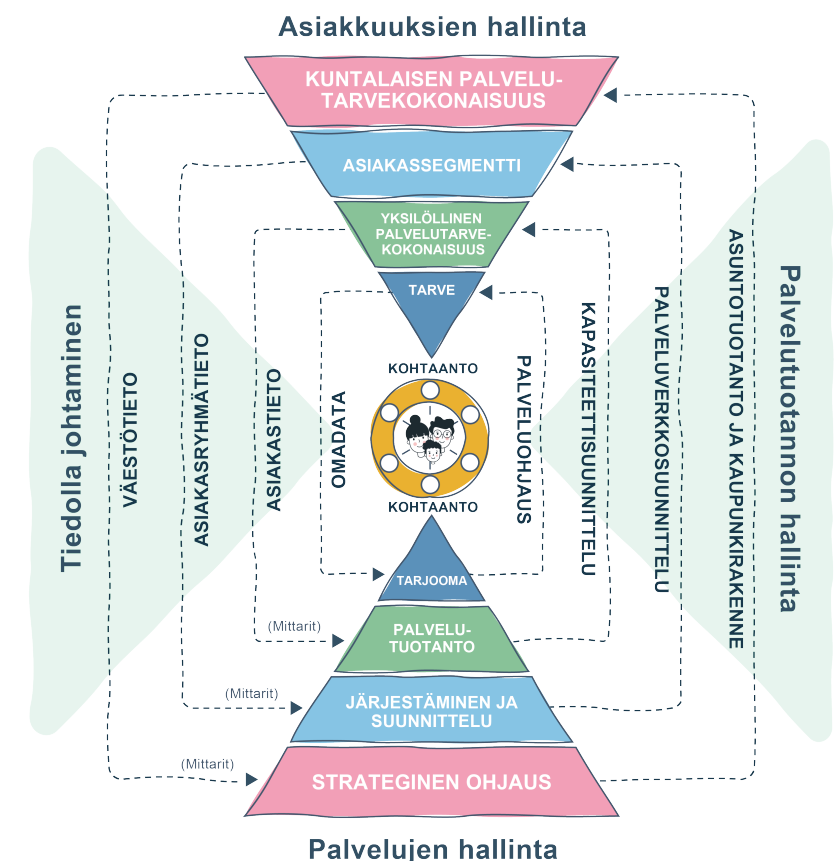


palveluverkkosuunnittelun malli edellyttää toimialarajat ja suunnittelutasot ylittävää jatkuvaa yhteistyötä. Tietoa jaetaan toimijoiden välillä avoimesti, ja suunnitteluprosesseihin osallistetaan keskeisiä sidosryhmiä kaikissa vaiheissa. Suunnitteluprosessien kehittäminen edellyttää organisaatioilta jatkuvaa oppimista ja onnistunutta muutosjohtamista.

- ✓ Oikea palvelu
- ✓ Oikeaan aikaan
- ✓ Oikeassa paikassa.

Palveluverkkosuunnittelu ja -päättökenttä on monitasoista ja tarkentuvaa. Strategisella tasolla ohjataan palveluverkon pitkän tähtäimen kehitystä. Taktisella tasolla keskitytään erilaisten palvelutarpeiden yhteensovittamiseen, palveluverkon suunnitteluun sekä kapasiteetin hallintaan.

Operatiivinen taso on toteutuksen ja toiminnan taso, jolla keskitytään tuottamaan palvelut asiakastarpeita vastaavasti ja ratkaisemaan suunnittelu- ja ylläpitotarpeita lyhyellä tähtäimellä.



Systeemisellä suunnittelulla luodaan edellytykset tulevaisuuden hyvinvoinnille

Palveluverkkosuunnittelu edellyttää kaupungeissa systemaattista tiedon hallintaa ja tiedolla johtamista sekä merkittävää asiakkuuksien, palvelujen sekä palvelutuotannon hallinnan kehittämistä. Julkisiin palveluihin ja niiden asiakkuuksiin liittyvien tietojen on muodostettava kokonaisuuksia yli hallinnon rajojen, ja tieto on tuotava laajemmin palvelujen ja palveluverkon suunnittelun hyödynnettäväksi. Siiloituneesta asiakastiedon hallinnasta on vaiheittain siirryttävä kaupunkitasoiseen asiakastiedonhallintaan.

Tiedot ja prosessit yhteentoimiviksi

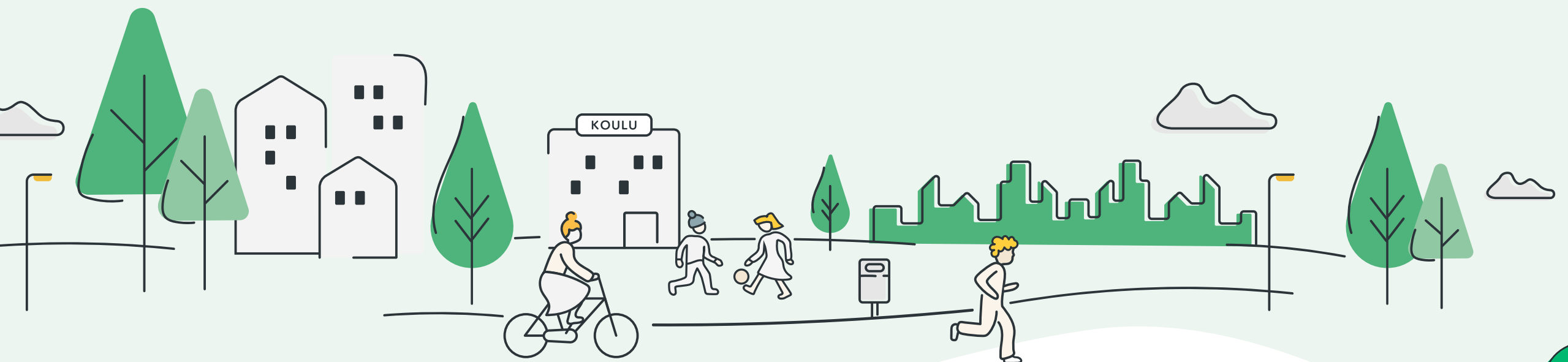
Palveluverkkosuunnittelussa käytetään koko kunnan kattavaa ajantasaista, laadukasta ja yhteentoimivaa tietoa. Jotta tietoja voidaan hyödyntää tehokkaasti eri prosesseissa, tulee niiden muodostaa yhtenäinen ja yhteentöimiva kokonaisuus. Julkishallinnon yhteentöimivuusmenetelmän mukaisesti ihmislähtöisen ja dynaamisen palveluverkkosuunnittelun sanasto sekä loogiset tietomallit on toteutettu kansalliselle suomi.fi -alustalle.

Palveluverkkosuunnittelu muodostuu laajasta ja monimuotoisesta prosessien kokonaisuudesta. Toimintamallin ydinprosesseiksi on tunnistettu asiakkuuksien hallinta, palvelujen hallinta ja kehittäminen sekä palvelutuotannon hallinta – näiden prosessien yhteistyönä

syntyy kunnan palvelutarjooma. Ydinprosessien ohella merkittävässä roolissa ovat kunnan strategiaohjauksen sekä tiedonhallinnan tukiprosessit. Prosessien yhteentöimivuus on edellytyksenä tavoitetilan mukaiselle toiminnalle.

Tietojärjestelmäpalveluilla mahdollistetaan tiedon virtaaminen

Palveluverkkosuunnittelussa hyödynnetään tietojärjestelmäpalveluita, jotka mahdollistavat palveluverkon tilan seurannan sekä tukevat suunnittelua ja tiedolla johtamista. Tietojärjestelmäpalvelut ja järjestelmät rakennetaan tietoturva ja -suoja huomioiden. Palveluverkkosuunnittelun tietojärjestelmäpalvelut voidaan jäsentää erilaisin ratkaisuin kunnan kyvykkyydet ja olemassa olevat järjestelmäpalvelut huomioiden.



Toiminnan muutos tapahtuu vaiheittain

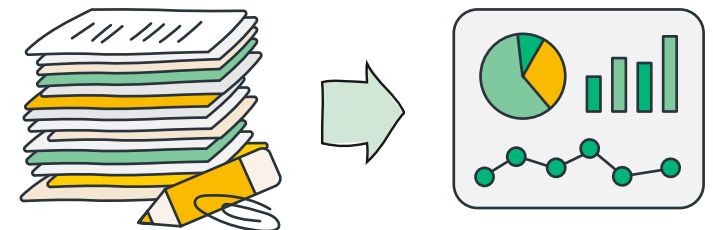
Tavoitetilan mukaista ihmislähtöistä ja dynaamista palveluverkkosuunnittelua toteuttaakseen kunnat tarvitsevat toimintamalleihin ja prosesseihin, henkilöstöön ja osaamiseen sekä tietoihin ja järjestelmiin liittyviä kyvykkyyksiä. Kyvykkyyksien edistäminen edellyttää aikaa ja ymmärrystä. Organisaation tulee oppia omasta toiminnastaan, arvioida sitä ja kehittää jatkuvasti kyvykkyyksiä vastaamaan tulevaisuuden haasteisiin. Ihmislähtöisen ja dynaamisen palveluverkkosuunnittelun tavoitetilaan on matkaa, ja sinne voidaan edetä vain askel kerrallaan.

Hankkeen tuotokset hyötykäyttöön

Uusi toimintamalli tarjoaa kunnille kehittämissuuntaviivat sekä työkalun toiminnan, tietojen ja tietojärjestelmäpalvelujen kehittämiseen. Hankkeen aikana laaditut sanastot ja tietomallit ovat saatavissa ja edelleen kehitettävissä yhteentoimivuusalustalla. Tiedonvirtautuksen opit on koottu hyödynnettäviksi myös muiden kaupunkien kehitystyön tueksi.

Hankekaupungeissa kehitystyötä on tehty kokonaisvaltaisesti toiminnan, tietojen ja tietojärjestelmien saralla ja kehitystyötä jatketaan kaupunkikohtaisten suunnitelmien mukaisesti.

- ✓ *Toimintamallit ja prosessit*
- ✓ *Henkilöstö ja osaaminen*
- ✓ *Tiedot ja järjestelmät*



i

Hankeinfo

DigiPAVe 2.0 on Kuopion, Turun ja Helsingin kaupunkien yhteistyöhanke, jonka rahoitus on perustunut valtiovarainministeriö kuntien digitalisaation kannustinjärjestelmään. Hankkeen tavoitteena oli käynnistää vaiheittainen systeeminen muutos

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

tuotantolähtöisestä palveluverkon suunnittelusta ihmislähtöiseen palveluverkkosuunnitteluun sekä lisätä kuntien valmiuksia tiedolla johtamiseen ja ennakoivaan hyvinvoinnin edistämiseen. Hanke toteutettiin aikavälillä 4/2020 – 5/2022.

Visio

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

