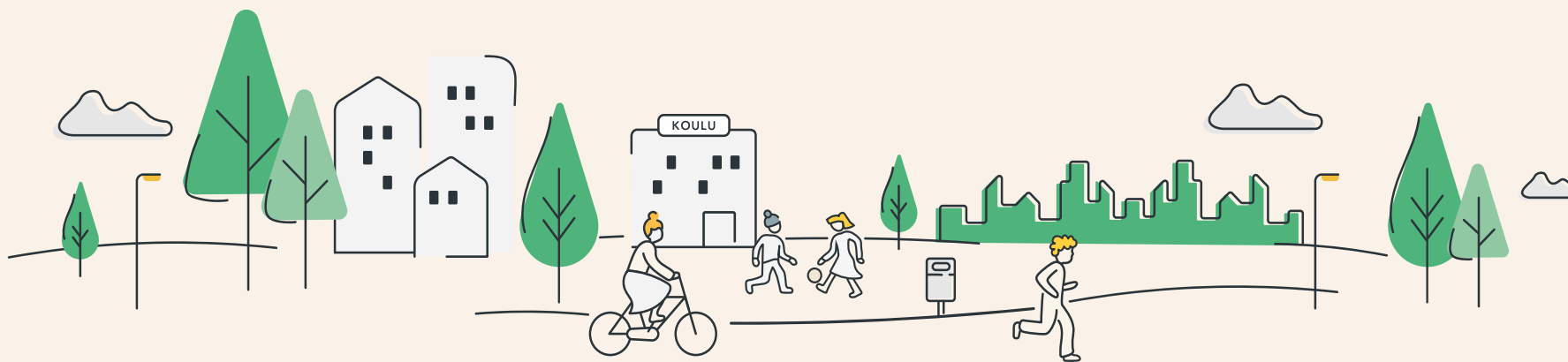


DigiPAVe-hanke 2020 - 2022

Kohti ihmislähtöistä ja dynaamista palveluverkkosuunnittelua

LIITE 2 Palvelumuotoilun kokonaisuus



Helsinki

KUOPIO

TURKU
ÅBO

GOFORÉ

ubiqu

platform
of trust

vastuu^{group}

Sisällys

- 00 Palvelumuotoiluprosessi
- 01 Julkisten palvelujen muotoilu

OSA I - Ongelman tunnistaminen: KÄYTTÄJÄYMMÄRRYKSEN KERÄÄMINEN

- 02 Asiantuntijahaastattelut
- 03 Käyttäjähaastattelut
- 04 Käyttäjäymmärrys
- 05 Sidosryhmät
- 06 Käyttäjäroolit
- 07 Käyttäjäpolut
- 08 Käyttäjäverkostot

OSA II – Ratkaisun kehittäminen: VISIO 2030

- 09 Ratkaisut
- 10 Benchmark
- 11 Tavoitetilan kuvaus
- 12 Profiilikortit
- 13 Konsepti- ja käyttäjätarinat

OSA III - Osallistamisen ja palvelumuotoilun menetelmät

- 14 Operatiivinen taso
- 15 Taktinen taso
- 16 Strateginen taso

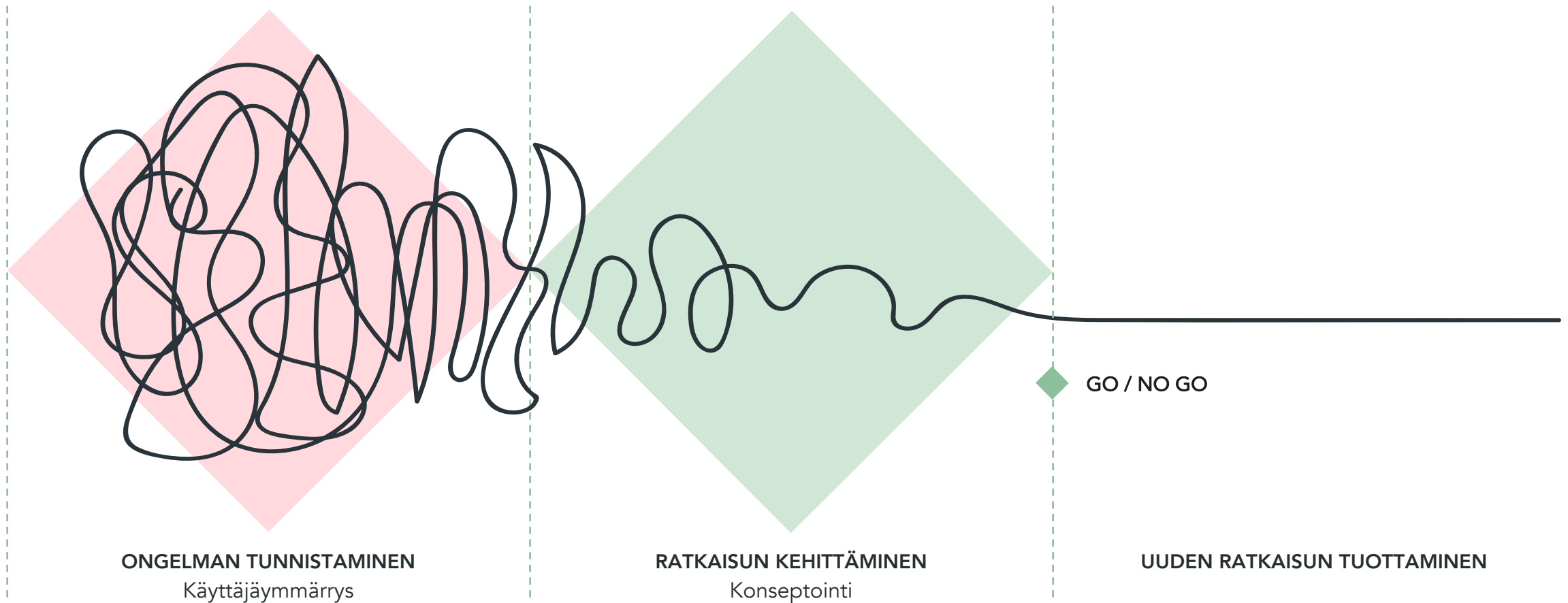
00 Palvelumuotoilun prosessi

Toimintamallin konseptointi



Miksi palvelumuotoilu?

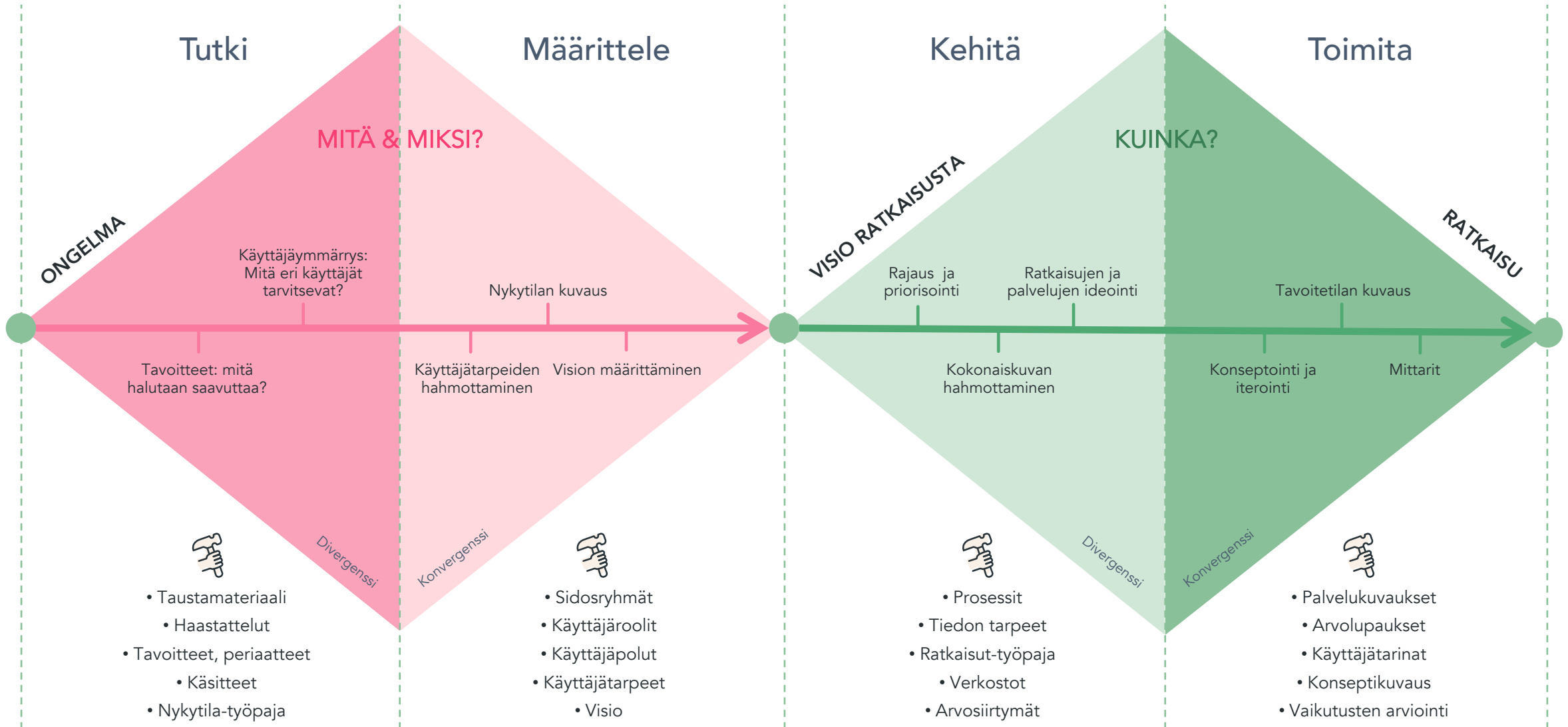
- Palvelumuotoilu on luonteeltaan iteratiivista ja kokeilevaa. Kehitystyö kuitenkin kulkee prosessin läpi, joka lähtee liikkeelle usein epäselvästä tai kompleksisesta tilanteesta ja kiteytetään prosessin aikana kerätyn tiedon pohjalta palvelukonseptiksi.



Palvelumuotoilun prosessi

”Palvelumuotoilulla varmistetaan, että ratkaisuja lähdetään etsimään asiakkaan näkökulmasta oikeisiin ongelmiin ja tunnistetaan samalla, mitä asioita asiakas ratkaisussa arvostaa. Palvelumuotoilussa on tyypillistä asiakkaan sekä työntekijöiden osallistaminen, paitsi tarpeiden tunnistamiseen, myös ratkaisujen ideointiin.”

www.hellon.com



01 Julkisten palvelujen muotoilu

Miksi palvelumuotoilu on oleellista ihmislähtöisten julkisten palvelujen suunnittelussa?



STICKDORNIN JAOTTELUSSA
KITEYTYY PALVELUMUOTOILUN
MONINAISUUS JA
KOKONAISVALTAISUUS.
PALVELUMUOTOILU ON AINA
KOKONAI-VALTAISEMPI VALINTA
KUIN YKSITTÄISEN PALVELUN
KEHITTÄMINEN.

JOHTAMISEN NÄKÖKULMANA
(as a management approach):
TOIMINTAKULTTUURIN MUUTOS

Yhdistyy toimintakulttuurin muutokseen
(rakenteiden ja roolien muuttaminen).
Yhteneväisyyksiä myös iteratiivisen
projektinhallinnan kanssa
(fokuksena kokonaisvaltainen
muutos).

TYÖKALUINA
(as a toolset):
TYÖKALUPAKKI,
TIEDON VISUALISOINTI

Ilman ajattelutapaa, prosessia
ja yhteistä kieltä,
Työkalut
jäivät turhiksi.

**PALVELU-
MUOTOILU**

POIKKITITEELLISENÄ KIELENA
(as a cross-disciplinary language):
"YHTEINEN KIELI"

Toimii liimana eri alojen
asiantuntijoiden välillä.

AJATTELUTAPANA
(as a mindset):
PRAGMAATTISUUS,
VUOROVAIKUTTEISUUS, "KÄDET
SAVESSA"

Etsii balanssia teknologisten mahdollisuuksien,
ihmisten tarpeiden ja liiketoiminnallisten
mahdollisuuksien välillä.

PROSESSINA
(as a process):
ITERATIIVISUUS

Suunnittelu on verbi, joten
palvelumuotoilua kuvataan usein
prosessin kautta.

LÄHDE. Stickdorn, Marc (2018). *This is service design doing: applying service design in the real world: a practitioner's handbook*. Sebastopol, California. O'Reilly Media, Inc.

”Muotoiluajattelu ulottuu julkisten palvelujen kehittämistä niitä ohjaaviin päätöksiin ja strategioihin. Muotoilu tarjoaa palvelujen uudistamiseen uusia menetelmiä, jotka tuovat asiakasymmärryksen palvelujen kehittämisen lähtökohdaksi nykyisen tuotantolähtöisyyden sijaan.”

Jäppinen & Sorsimo (2014, 85)



”Muotoiluajattelu yhdistettynä muutosjohtamiseen mahdollistaa radikaalit innovaatiot ja ulottuu laajasti sovellettuna palvelujärjestelmien ulkopuolelle tuoden systeemisiä ratkaisuja sosiaalisiin ja ilkeisiin ongelmiin, kuten nuorten syrjäytyminen tai terveydenhoidon turvaaminen väestön ikääntyessä.”

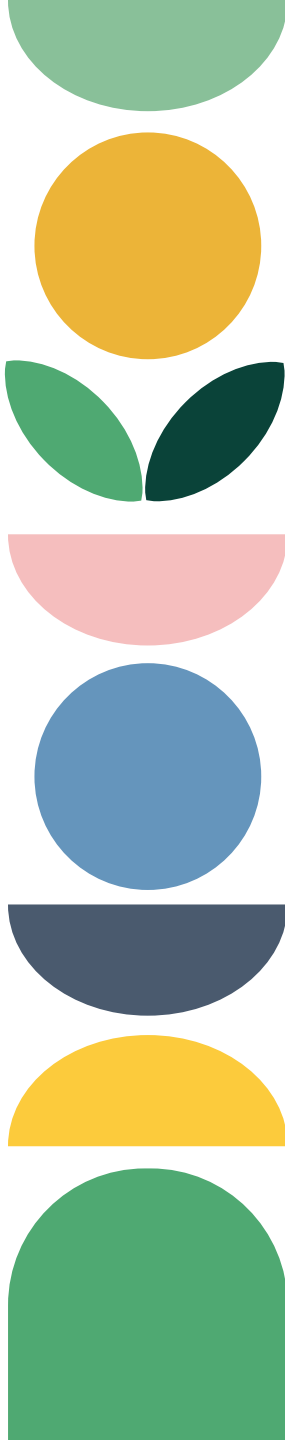
Jäppinen & Sorsimo (2014, 85)





JULKISTEN PALVELUJEN UUDISTAMINEN: Muotoiluajattelu muutosjohtamisen työkaluna

- Julkisella sektorilla tulisi olla halu etsiä skaalattavia ratkaisuja ja jakaa kokemuksia yli virasto-, ministeriö ja kuntarajojen.
- Palvelumuotoilun tehtävänä muutosjohtamisessa (*transformation design*) on tuoda organisaatioille uusien ratkaisujen lisäksi työkaluja, taitoja ja kyvykkyyttä jatkuvan muutoksen toteuttamiseen. Muutosjohtamisen tehtävä on vastata jatkuvaan muutostarpeeseen.
- Palvelujen yhteiskehittäminen yhdessä henkilöstön, asiakkaiden ja organisaation johdon kanssa on tärkeä osa muutosta. Erityisesti julkisen sektorin palvelujen uudistamisessa on tärkeää saada organisaatiot ja kansalaiset yhdessä muuttamaan roolejaan ja kehittämään vuorovaikutteisesti yhdessä uusia palvelumalleja.
- Innovaatiot ja muutos ovat osin päällekkäisiä ilmiöitä.
- Onnistuneen koko organisaation laajuisen muutoksen edellytyksenä on vahva muutosjohtajuus, jota johdetaan inspiroivan vision kautta yhteistyössä eri osapuolten kanssa. Vision onnistunut toteuttaminen edellyttää myös muutoksen esteiden tunnistamista organisaation sisällä.
- Johtaminen muutoksen edellytyksenä: Uudet ideat tulevat käyttöön vasta, kun päättäjät ovat mukana kehittämissuunnitelmissa.
- Muutos: Alhaalta ylöspäin etenevä malli haastaa perinteisen hallintomallin, jossa poliitikot vastaavat päätöksenteosta ja viranhaltijat tuottavat poliitikkojen määrittelemiä palveluita.
- Käyttäjien ja palveluhenkilöstön mukaan ottaminen palvelujen uudistamiseen ei riitä projekteissa kehitettyjen uusien toimintamallien juurtumiseen ja leviämiseen julkisella sektorilla. **KÄYTTÄJÄLÄHTÖISEN RATKAISUN ONNISTUNUT KÄYTTÖÖNOTTO JA SKAALAUTUMINEN ON TODENNÄKÖISEMPÄÄ, JOS PALVELUJEN SUUNNITTELU- JA TESTAUSVAIHEESSA YHTEISSUUNNITTELUUN KYTKETÄÄN MUKAAN MUUTOKSEN AVAINHENKILÖITÄ YLEMMILTÄ TASOILTA.**
- Parhaimmillaan palvelumuotoilu auttaa julkishallintoa uudistamaan tietojohdamisen ja päätöksenteon käytännöt sellaisiksi, joilla eri yksiköt saadaan tavoittelemaan yhteistä päätavoitetta ja joiden avulla voimavarat osataan ohjata erityisesti sellaiseen toimintaan, jolla saadaan mitatusti aikaan halutut tulokset.



MUOTOILUAJATTELU TUO ARVOA JULKISELLE SEKTORILLE

Arvon tuottamisen viisi ulottuvuutta (Christian Bason)

- TUOTTAVUUS: Rahat käytetään tehokkaasti, mutta se ei ole itsetarkoitus
- PALVELU: Käyttäjätyytyväisyys muodostuu tämän kohdalla
- TULOS: Vaikutus ihmisten elämään
- DEMOKRATIA: Mahdollisuus osallistua, läpinäkyvyys
- TYÖNTEKIJÄKOKEMUS: Henkilöstö muutoksen ajajana (voimaannuttaminen). Työn mielekkyys tulee asiakasymmärryksen kautta.

YHTEISKEHITTÄMISESTÄ YHTEISTUOTANTOON:
Hallinto ja asiakas kumppaneina, julkisorganisaatio alustana



IHMISLÄHTÖISET PALVELUT: ”Vaikuttava palvelu häivyttää hyvinvointieroja”

”Rakennammeko yhteiskuntaan palveluita, jotka vastaavat aidosti kaikkien ihmisten ja yhteiskunnan toiveisiin ja tarpeisiin? Vai tuotammeko kenties palveluita, koska teknologia mahdollistaa ne?”

”Digitalisaation määrävänä periaatteena täytyy olla hyvinvoinnin lisääntyminen yhteiskunnassa.”

”On tärkeää muistaa, että tekniset ominaisuudet itsessään eivät sinänsä koskaan vasta ihmisten tarpeisiin.”

”Tämä vaatii myös palvelujen järjestäjältä kasvavaa vaatimusta vaikuttavuudesta. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että palvelumuotoilussa on huomioitava uudella tavalla perheet, joilta puuttuvat tukiverkot.”

- Tarjotut palvelut ja niiden laatu vaikuttavat ja määrittelevät olennaisesti ihmisten kokonaisvaltaista hyvinvointia
- Palveluiden suunnittelua ei saa ohjata pelkästään tekniset innovaatiot – tällöin hyvinvointiin liittyvät edut ihmisille kuin yhteiskunnalle jää saavuttamatta.
- **Digitaalinen syrjäytyminen:** Kehitettävien palvelujen tulee olla saavutettavia, esteettömiä ja loogisia (sosioekonomisesta asemasta huolimatta)
- **Vaikuttavuus?** Tulevaisuuden sovellus- ja palvelukehittäjien kannattaisi syventyä pohtimaan perimmäisiä hyvinvointia lisääviä tekijöitä. *”Pahoinvoinnin vähentäminen on uuden ajan voittajasovellus”*. Vaikuttavuus on tällöin taattu!
- Yhteiskunnallisen hyvinvoinnin edistäminen vaatii päättäjiltä kokonaisuusien hahmottamista ja kykyä tehdä pitkäkantoisia ratkaisuja (pitkäjänteinen politiikka ja hyvät neuvonantajat)
- Ihmisten käyttäytymisen ymmärtäminen, tulkinta ja tuuppaaminen ovat tapoja, joihin palvelumuotoilijat voivat tarjota omaa osaamistaan julkisten palveluiden suunnittelussa.
- Data-analyttikoiden, tilastotieteilijöiden ja palvelumuotoilijoiden tullisi tiivistää yhteistyötään.

Huonot palvelut ovat
substantiiveja.
Hyvät palvelut verbejä.

- Lou Downe, GDS



MUOTOILUAJATTELU JA JULKINEN SEKTORI

"Asiantuntijat itsekään eivät ymmärrä oman pirstaloituneen järjestelmänsä kompleksisuutta. Asiakkaiden yksittäisiä pistemäisiä ongelmia osataan ratkoa yhä paremmin, mutta kokonaisuus on ulkoapäin katsottuna kaottinen."

Heikki Savonen, Solita

"Kun yhteiskunnassa on paljon palveluita, niitä aletaan helposti kehittää järjestelmän näkökulmasta ja ihminen unohtuu. Palveluista tulee virastomateriaalia. Palvelumuotoilun tehtävä on palauttaa ihmislähtöisyys palveluiden rakentamiseen"

Antti Rannisto, Solita

"Muotoiluajattelu ulottuu julkisten palvelujen kehittämisestä niitä ohjaaviin päätöksiin ja strategioihin. Muotoilu tarjoaa palvelujen uudistamiseen uusia menetelmiä, jotka tuovat asiakasymmärryksen palvelujen kehittämisen lähtökohdaksi nykyisen tuotantolähtöisyyden sijaan."

Jäppinen & Sorsimo 2014, 85



**OSA I - Ongelman tunnistaminen:
KÄYTTÄJÄYMMÄRRYKSEN
KERÄÄMINEN**

02 Asiantuntijahaastattelut

Palveluverkkosuunnittelun asiantuntijat



Osallistetut (29 kpl)

Helsinki

- *Projektipäällikkö*
- *Tilaverkkosuunnittelu*
- *Palveluverkkosuunnittelu/ yksikön päällikkö*
- *Perusopetusjohtaja*
- *Rakennettu ympäristö/ Erityissuunnittelija*

Turku

- *Projektipäällikkö / Tilapalveluverkko ja tekniset ratkaisut*
- *Tilacontroller*
- *Hankepäällikkö / Strateginen taso / kaupunkisuunnittelu*
- *Projektipäällikkö/ palveluverkko*
- *Perusopetuksen palvelualuejohtaja*
- *Varhaiskasvatuksen palvelualuejohtaja*
- *Ruotsinkielisen kasvatuksen ja opetuksen palvelualuejohtaja*
- *Projektipäällikkö/ DigiOne*

Kuopio

- *Hankeasiantuntija*
- *Projektipäällikkö / Kokonaisarkkitehtuuri*
- *Kasvatusjohtaja*
- *Yleiskaavapäällikkö*
- *Toimitilajohtaja*
- *Opetusjohtaja*

Hanketyöryhmä

- *Ubigu/ projektipäällikkö*
- *Ubigu/ projektipäällikkö*
- *Gofore/ arkkitehti*
- *Vastuu Group/ Hankejohtaja*
- *Vastuu Group/ Toimitusjohtaja*
- *Vastuu Group/ Asiantuntija x2*
- *PoT/ asiantuntija x2*

DigiPAVe Toimintamalli - Asiantuntijahaastattelut

HELSINKI (8 HLÖÄ)

- Työryhmä, Kaupunkiympäristö, Tilapalvelut, Kasvatus ja koulutus

TURKU (7 HLÖÄ)

- Työryhmä, Kaupunkiympäristö, Tilapalvelut, Kasvatus ja koulutus

KUOPIO (6 HLÖÄ)

- Työryhmä, Kaupunkiympäristö, Tilapalvelut, Kasvatus ja koulutus

HANKETYÖRYHMÄ (8 HLÖÄ)

- Vastuu Group, Ubiqu, Gofore



Hanketyöryhmän ja kaupunkien asiantuntijoiden haastattelut on toteutettu laadullisina keskusteluina lokakuussa 2020. Haastattelut dokumentoitiin nimettöminä. Tämä raportti on DigiPAVe-hankkeen ja hankekaupunkien sisäiseen käyttöön.

Marraskuussa 2020 on haastateltu lisäksi palveluverkkosuunnittelun asiantuntijoita ja lapsiperheitä nykytilan käyttäjätarpeita ja vision palvelupolkua varten.

”Avoimuus,
ajantasaisuus ja
vuorovaikutus”

”Kaikki tekeminen
yhdistyy yhdeksi
tekemiseksi”

”Käytännön
toimintamalli ja
toiminnan muutos”

”Ajantasaisen tiedon
saavutettavuus ja kuntalaisten
palvelutarpeeseen vastaaminen
oikea-aikaisesti ja oikeassa
paikassa”

Haastattelukysymykset

- Kuvaile lyhyesti omin sanoin rooliasi organisaatiossa ja suhdettasi varhaiskasvatuksen ja koulujen palveluverkkosuunnitteluun?
- Mikä on edustamasi organisaation rooli ja tärkeimmät vastuut varhaiskasvatuksen ja koulujen palveluverkkosuunnitteluun liittyen?
- Mitä henkilökohtaisesti odotat DigiPAVe-hankkeelta ja sen lopputuotoksilta? Mitä riskejä tunnistat?
- Mitkä tulevaisuuden ilmiöt, muutossuunnat vaikuttavat varhaiskasvatuksen ja koulujen palveluverkkosuunnitteluun?
- Mitkä ovat mielestäsi tärkeimmät tavoitteet ihmislähtöisen ja dynaamisen palveluverkkosuunnittelun toimintamallin toteuttamisessa?
- Mitkä ovat merkittävimmät haasteet ihmislähtöisen ja dynaamisen palveluverkkosuunnittelun toimintamallin toteuttamisessa?

- Mitkä ovat mielestäsi tärkeimmät palveluverkkosuunnittelun sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät? Mitkä eri toimijat muodostavat palveluverkon toimintaympäristön?
- Mitä hyötyä palveluverkkosuunnittelun toimintamallin tulisi mielestäsi tuottaa eri sidosryhmille? Entä toimintaympäristölle?
- Mitä hyötyä palveluverkkosuunnittelun toimintamallin tulisi mielestäsi tuottaa eri käyttäjätasolle?
- Mitä hyötyä palveluverkkosuunnittelun toimintamallin tulisi mielestäsi tuottaa (loppu)asiakkaalle?
- Nyt saat kuvata tulevaisuuden varhaiskasvatuksen ja koulujen palveluverkkoa, minkälainen se on?



Haastateltavan rooli ja tehtävät organisaatiossa

Oma rooli

Projektipäällikkö (7)	Kaavoitus (1)
Palvelu(alue)johtaja (6)	Palveluverkkosuunnittelu (2)
Palvelu(alue)päällikkö (2)	Tila-controller (1)
Toimitilajohtaja/vastaava (2)	Paikkatietokoordinaattori (1)
Yleiskaavapäällikkö (1)	Asiantuntija (6)

- ”Olen ollut liikkeellepaneva voima, ettei enää tällaisia paperilla olevia selvityksiä. Muutamien ihmisten kanssa pohdittiin asiaa. Idean isä, että asioita on alettava tehdä toisella tavalla.” Kuopio
- ”Verkostotyön ohjausryhmässä vastaan koulujen ja päiväkotien osalta, katsotaan opetuksen järjestämisen ja laadun sekä palvelutarpeen näkökulmasta uudet alueet, kaupunkirakentaminen, kiinteistöjen kunto, peruskorjaus, uudisrakennus, palvelun tarve kokonaisuutena. Päävastuu lautakuntavalmistelussa, koordinoin, iso tiimi mukana.”
- ”Itse perustin paikkatietokoordinaattorin tehtävät, kirjattiin siihen kaikki palveluverkostoanalyysit. Ei ole oikein ollut kotipesää, kun ei ole ollut palveluverkostoryhmää tms., mutta kaikille toimialoille ja johdolle tehnyt hommia. Selvenee varmasti nyt vähitellen.”
- ”Hallinto on perusopetuksen osalta pieni ja tukeudumme tukipalveluihin hyvin laajasti, ja palveluverkon suunnittelussa tukeudutaan tilapalvelun ammattilaisiin ja siellä meillä avainhenkilöt jotka auttaa. Palveluverkkosuunnittelussa toimii verkosto.” Turku

Oma organisaatio

Konsernihallinto (3)	Kasvatus ja koulutus (6)
Kaupunkiympäristö (4)	Tietohallinto (2)
Tilapalvelut (4)	Hanketyöryhmä (10)

- ”Strateginen maankäytön suunnittelualue keskeisin taho, koska haetaan yleiset linjat ja miten halutaan kehittyä. Yleiskaavoituksessa tehdään selvityksiä, esim. palveluverkkosuunnittelyryhmässä ja välitetään tietoa muille. Tiivis suhde varhaiskasvatukseen ja koulujen palveluverkkosuunnitteluun.” Kuopio
- ”Tilapalvelut järjestää terveellisiä ja turvallisia toimitiloja kaupungin palvelutuotannon tarpeeseen.” Kuopio
- ”Tilapalvelut vastaa kaupungin toimitiloista, ollaan kiinteä osa palveluverkkoa ja suunnittelua, organisoiduttu 4 palvelualueeseen. Kasko vastaa kouluista ja päivähoidosta eli nämä palvelualueet ovat meidän asiakkaita.” Kuopio
- ”Palveluverkkoselvitys vastuutettu tilapalveluille, puhutaan palveluTILaverkosta. Toimitilajohtamisen alla kaikki tilahankkeet. Palveluverkkosuunnittelusta ja palveluista vastaavat toimialat.” Turku
- ”Palveluverkon omistajuus on Kaskolla ja palvelutilaverkko on se, mikä mahdollistaa palvelun” Helsinki

Mitä odotat Digipave-hankkeelta?

» "Nykyisessä mallissa alueperusteinen malli, jossa jokainen katsoo omaa palvelu-alueita, mutta eivät pysty muodostamaan kokonaiskuva. Kun palvelualueen rajan toisella puolella on oppilaita, jotka voisivat mahtua hyvin heidän kouluun tai toisinpäin. --- lyhyimmän matkan optimointia. Ei olisi enää palvelualueita, vaan koko kaupungin alueella voisi valita. Kouluverkko pystyisi ennakoimaan ihmisten tarpeita."

Verkostomaisuus (5)

Työkalut (8)

Kokonaiskuva (6)

Uudet toimintatavat (4)

Yhteiset linjaukset (5)

Rakenteet (4)

Mitä riskejä tunnistat?

» "Itse kun olen rakennusten kanssa tekemisissä, niin en pysty ajattelemaan pienempää lukua kuin 10-15 vuotta, toimintamallin muutosta ja kentällä tapahtuvaa muutosta voidaan toki toteuttaa lyhyemmälläkin välillä." Turku

Rajaus (5)

Tavoitteet (7)

Resurssit (6)

Ihmislähtöisyys (1)

Sitouttaminen (3)

Jalkauttaminen (3)

» "--- mitä ikinä suunnitellaan, niin kuitenkin lopulta merkitsee se, että otetaanko käyttöön ja miten saadaan jalkautettua. Toimialojen, erityisesti kaupungin johdon ja Siton sitouttaminen on tosi tärkeää tässä vaiheessa. Olen ollut mukana monessa hankkeessa, missä on tehty hyvää työtä, mutta sitten jäänyt se jalkauttaminen. Jotenkin pitäisi varmistaa, että menee käytäntöön. Omalta osaltakin sujuvoittaisi omaa työtä jatkossa." Turku

» "Riski se, että on liian teoreettinen, mutta ei adaptoidu. Sitten on vakiintuneita tapoja toimia, miten voidaan muuttaa."

» " --- paljon sellaisia asioita, joita ei saada koneluettavaan muotoon; arvot, poliittiset linjaukset, kyläkoulun merkitys." Kuopio

Mitä odotat Digipave-hankkeelta?

Verkostomaisuus (5)

“Että olisi ymmärrystä toistemme työstä, ettei tulisi niin paljon yllätyksiä, että voitaisiin olla ennakoivampia palveluiden suunnittelussa.” Helsinki

“Koko kaupunki kokonaisuutena, että nähtäisiin isompina alueina nämä asiat, selkeä henkilöiden/toimijoiden verkosto.” Helsinki

“Millä tavalla pystytään yhdessä rakentamaan palveluita paremmin, tuottaisiko tämä jotain välineitä siihen, että samalla alustalla näkisi toisten hallintokuntien suunnitelmia. Nähtäisiin esim. mihin suunnitellaan, ja voisimme paremmin kommentoida esim. rakentamisen vaiheistusta.” Helsinki

“On niin paljon päälliköitä ja tahoja, tiedon hallinnan haaste, että kulkeeko tieto. Itsekin istun 5 eri ryhmässä, välillä istuu johtajat ja välillä muut, niin miten saadaan tämä tieto samassa vaiheessa siirtymään. Välillä huomataan, että joku ei ole kuullut. Vielä olisi ehkä tässä kirkastamista. Esim. että voisi seurata edistymistä, joku tiedolla johtamisen työkalu tarvitaan. Päätäjätasollakin tullut esille. Keskeinen tavoite päätöksenteon valmisteluvaiheessa.” Kuopio

“Erityisen tuen oppilaiden palveluiden sijoittuminen ja kehittäminen. Asiantuntijan kanssa suunnitelma, mihin nykyiset erityisluokat tulisi sijoittaa pedagogiikan mukaisesti.” Helsinki

”Unelmana olisi, että istutaan ajan kanssa koko päivä. Sovitaan, suunnitellaan ja visioidaan tavoitekuva, jota lähdetään toteuttamaan. Kokonaiskuva ja käsitys, tavoite yhdessä läpi huolella. Kaikki sen jälkeiset pienemmät liikkeet verrataan kokonaistavoitekuvaan. Tyhjä kartta, punaisella ne yksiköt, joissa paine. Merkitään, mihin asetuu uudet, mitä rakennetaan, missä tilanne kestävä, missä uudisrakentamisen totit, missä suomen- ja ruotsinkielisten palveluverkkojen suurimmat heikkoudet on. Yhdellä isolla screenillä näkisi kaikki” Helsinki

Työkalut (8)

“Se tieto, mikä liittyy meidän palveluverkkoon, olisi yhdessä paikassa saatavissa. Asiat etenee monella tasolla vähän eri rytmissä, mutta digi-ympäristöstä pääsisi etenemään ja näkemään mitä missäkin puolella tapahtuu. Koottua ja ajantasaista tietoa.” Helsinki

“Läpinäkyvyys ja tiedon saatavuus. Kun olisi kaikilla saatavilla ja suunnittelijoilla olisi samalla pöydällä se tieto, niin voitaisiin hahmotella jo varhaisessa vaiheessa, mitä eri vaihtoehdot tarkoittaisivat. Voisi kokeilla miten muutokset vaikuttavat, samoin kaikkien tilatietojen, kunto yms. välittyminen suunnitteluun, että voitaisiin huomioida paremmin. Suunnittelutyökalua näiden päälle, ja saataisiin yhteistä tahtotilaa mieltä paremmin.” Helsinki

“Digitaalista pohjaa, jossa aluksi perustietoa, suunnittelukäyttöön olevaa työkalua. Kytös kokouksiin, mitä käsitelty ja sovittu. Suurpiiri, voisi syöttää tiettyjä skenaarioita, miten asiakaskunta muuttuu, että voitaisiin esim. investointiohjelmaan mieltä, mihin pitää varautua.” Hki

“Alusta josta saadaan ne lähtötiedot, joita nykyään yritetään saada exceleistä. Ketterä työväline, oikea ja ajankohtainen tieto, jota voidaan hyödyntää suunnittelussa.” Helsinki

“Nopeaa käyttöönottoa.” Kuopio

Kokonaiskuva (6)

“On tehty aikaisemmin toiminta- tai toimialakohtaisia selvityksiä, mutta ei ole katsottu kaikkia palveluita kokonaisuutena.” Turku

“Kokonaisvaltaisuus puuttuu kokouskäytännöstä. Niin suurta, tuntuu, että hirveen vaikea saada kokonaiskuva.” Helsinki

“Koko kaupunki kokonaisuutena, että nähtäisiin isompina alueina nämä asiat, selkeä henkilöiden ja toimijoiden verkosto.” Helsinki

“Helsingin palveluverkkoa ei voi katsoa oikein helposti, yksi suuralue 100 000 asukkaan alue. Miten on järkevää kehittää, kun on melkein pikkukaupungin kokoinen. Lähipalvelujen periaatetta sivuttu periaatepohdinnoissa. Perusopetuksessa oppilaaksiottoalueet, jotka on maantieteellisesti, no ei kauhean laajoja, näiden sisällä asuville asukkaille annetaan koulupaikka ko. alueelta, varhaiskasvatuksen puolella ei ole selkeää määritelmää. Äsken oli palaveri palveluiden johtajan kanssa, käsiteltiin "peruspiiri"- tasoista asiaa, mutta ne on ihan erikokoisia alueita, ettei ole välttämättä ratkaisu sekään. Verkko suomenkielisen palvelun osalta on ihan erilainen ruotsinkielisen palveluverkon osalta.” Helsinki

“Läpileikkaava näkökulma. Kestävä kehitys.” Kuopio

Mitä odotat Digipave-hankkeelta?

”Organisaatiokaaviota ei ole, ei muuta keinoa kuin puskaradiosysteemi, puhelinluettelon kautta lähdetään ihmettelemään. Ei hahmotu organisaatio. Uudet ihmiset pihalla ihan kaikesta organisaation rooleista.” Helsinki

Uudet toimintatavat (4)

”Konkreettisia, ja ehkä vaihtoehtoisia malleja siitä miten tätä palveluverkkotuotantoa tulisi ajatella. Virkamiehet ajattelevat asiaa varmaan aika perinteisesti, mutta raikkaammatkin näkökulmat voisivat olla tervetulleita. Pitää pystyä katsomaan kokonaisuutta. Ei voida pelkästään yksittäisiltä huoltajilta kysyä, vaan katsotaan kokonaisuutta, mutta vähän voitaisiin ravistella näitä näkemyksiä.” Turku

”Nykyinen toimintamalli on, että järjestetään Kaskon ja Kymppin välillä palavereita, missä on palvelukokonaisuuden johtajat ja päälliköt ja ollaan käyty läpi tilatarpeita, --- pitkä lista ja kuukauden päästä taas samat asiat, kun asioille ei tehdä mitään. On hyvä että Kasko-Rya -palavereita on, mutta niiden asioiden olisi myös edettävä.” Helsinki

”Raja-aitojen hämärtyminen, lasten ja nuorten ikäkaarta ajatellen yhteen nivoutuminen, miten varhaiskasvatus ja opetukselliset asiat kytkeytyy yhteen. Ei ole enää perusteita sille että nämä tiukasti erillään. Että tuleeko varhaiskasvatus osaksi sivistystoimen palveluita, hitusen siirtynyt sinne suuntaan. Esim. Steam-hanke, jolla tarjotaan virikkeitä kouluasteelta toiselle, kampusidea että saataisiin kaikki yhteen.” Turku

Yhteiset linjaukset (5)

”Speksit, minkä raamien sisällä toimitaan. Tarvittaisiin yhteiset tietyt pelisäännöt, kun ollaan tekemässä muutoksia. Päiväkodin käsikirja, että millä spekseillä tehdään. Siihen tarvitaan yhteiset linjaukset, ettei tarvitse kaikissa hankkeissa tuoda esille ihan samoja asioita. Kaskon tilapalvelut on nyt tätä edistämässä. Että pienet asiat olisivat valmiina ja voitaisiin keskittyä olennaiseen. Tuplatyö ja yhteisten linjausten puuttuminen turhauttaa paljon.” Helsinki

”Selkeyttä vastuihin, että missä vaiheessa tehdään, ja kuka vastaa ja missä vaiheessa ja mistä rahoista maksetaan.” Helsinki

”Yhteinen keskustelun pohja, ollaan yhdessä suunnittelemassa tätä hommaa aina vain vahvemmin. Ja kun tullaan tietoiseksi tästä toimintamallista, niin kaikilla sama tieto ettei henkilöidy, että menettelytavat ovat selkeät. Toimintavarmuus, oli se sitten kuka tahansa mukana.” Kuopio

”Tämän projektin täytyy olla tiiviisti kiinni johtamismallin muutosprojektissa. Pitäisi kommunikoida sen kehittämisprojektin kanssa.” Turku

”Kaikki käsitteet eri kuntien välillä on samanlaisia, että puhutaan samoista asioista.” Helsinki

Rakenteet (4)

”Alueellista näkökulmaa. Olisiko aluejako hyvä, että olisi vähän pienempiä kokonaisuuksia (esim. Etelä-Helsinki varhaiskasvatus, perusopetus, luokio). Nyt näyttää, että on liian iso kokonaisuus kenenkään hallittavaksi. --- peruskorjaus taas lykätty vuodelle eteenpäin, vaikka tuotu esille, ettei voida lykätä, kun ei turvallista eikä terveellistä. -- ei varsinkaan tämä toimi.” Helsinki

”Kyseenalaistan, että meillä on oma toimiala, joka vastaa kaikista tiloista, kun itse palvelu ei ole siellä tiedossa. Meidän täytyy kuitenkin itse väestöennusteista tutkia tarve ja sitten he joko kuuntelee tai ei tarpeita Kymppissä, ja sitten vaan toivotaan, että nähdään tärkeänä nämä meidän tarpeet. Jos olisi Kaskossa tilojen omistajuus, niin meillä olisi sekä palvelut että toimitilat hallussa.” Helsinki

”Rakenteet, että yhteistyö ja yhteisen asioiden näkeminen ei ole satunnaisten tapaamisten varassa. Monta kokoonpanoa, jossa tämän tyyppisiä käsitellään, asia ei pysy kasassa. Laajempi palveluverkoston tutkiva rakenne, jossa keskitytään tähän asiaan ja riittävän laaja edustus. Vetäjä pitää olla. Organisoituminen nyt pilkottua, osa katsoo palveluverkoston kiinteistöjen silmin, osa katsoo toiminnan silmin jne. Koordinointi sanoittaa enemmän yhteiseksi toiminnaksi.” Kuopio

Mitä riskejä tunnistat?

Rajaus (5)

"Rajaus on keskeinen ratkaistava asia, puhutaanko palvelutilaverkosta vai palveluverkosta. Näkisin että jos alustalla pystyisi osallistamaan asukkaita, osallisuusnäkökulman pitäisi olla vahvasti mukana. Miten varmistetaan eri toimijat yhteen. Ettei vain mietitä pelkkää koulurakentamista, vaan koko aluetta. Tämä näkökulma tuottaisi uutta yhteistä toimintatapaa. Pitäisi asuinalueiden ja kaavan kehittäminen ottaa tähän vahvemmin mukaan, ja aikajänne, että voitaisiin jotenkin nähdä kokonaisuus paremmin." Helsinki

"Palveluverkkosuunnittelu ja palveluverkkotilas suunnittelu menee sekaisin." Turku

"Keskitytään oikeisiin asioihin. Pitäisi keskittyä kokonaisuuteen operatiiviselta tasolta, mitä on se ihmislähtöinen palvelutarvieto, loppuasiakkaan näkökulmasta." Turku

"Jos keskitytään toimintamallin sijasta API:en rakentamiseen ja huomataan ettei voida käyttää POT:ia, niin ollaan taas samassa jamassa. Tärkeintä että saataisiin geneerinen toimintamalli ja Kuopion räätälöinti." Kuopio

Tavoitteet (7)

"Ollaan mielellään mukana pitkän tähtäimen visiotyössä, mutta korostan sitä että tässä lyhyt, keskipitkä ja pitkän tähtäimen tavoitteet. Tarvitaan säästöjä. Systeemi reagoi niin hitaasti." Helsinki

"Turku lähtee vähän eri lähtökohdista, meillä tavoitteena että saadaan oikea-aikaisesti niitä tiloja. Turku haluaa lähteä ihmislähtöisesti, että asukas voi tehdä niitä valintoja, siinä ehkä vähän meihin nähden ristiriitaa." Helsinki

"Helsingin lähtökohta hyvin tuotantolähtöinen, Turun johtamisjärjestelmä erilainen, ihmislähtöisyys hyvin voimakkaasti keskiössä. Turun osalta hankkeet tuotantolähtöisen lähestymiskulman eteenpäinviemiseksi olemassa. Ei haluttaisi taantua kehittämisessä." Turku

"Onko kuntien tavoitteet riittävän yhtenäisiä, että kaikki pystyisivät omalla tavallaan hyödyntämään, jääkö paljon kuntien omaa tarvetta huomioimatta."

"POT ajaa aika vahvasti omaa tuotetta, ehkä pieni riski, että kaupungin ajatukset jäävät taustalle."

Resurssit (6)

"Resurssit, miten saadaan organisoitua oma pääty, missä vaiheessa vaikutetaan oikeasti. Nyt ollaan oltu vähän semmoisia pintaliittäjiä, eikä olla saatu ottaa kantaa oikein mihinkään, ettei olla saatu vaikuttaa juuri mihinkään." Helsinki

"Onko tarpeeksi resurssia, (tilat, henkilöstö). Muita hankkeita menossa organisaatiouudistuksen myötä. Hankkeita on paljon ja miten saadaan tukemaan nämä toisiaan, liitettyä yhteen." Turku

"Tehdäänkö tulevaisuuden haavekuvaa? Turussa kaikki pitkäjänteinen työ tähtää vuoteen 2029. Saataisiin käytäntöön asiakkaalle asti 2022 mennessä. Isompi muutos ei tapahdu vuodessa vaan vaiheittain. Saataisiin hyötyjä asiakkaalle asti." Turku

"Tärkeintä että tavoitellaan toteutettavissa olevia asioita. Asiat, jotka voidaan toteuttaa alle kymmenessä vuodessa." Turku

"Odotan että päästäisiin toimintamallin kehittämisessä eteenpäin, että olisi yhteistyötä ihmisten välillä. Aikataulu on tosi kova, mitä oikeasti voidaan vuodessa edistää? Nyt varsinkin, kun odotukset on kaikkien huulilla ja lehtijuttuja sanomissa. Tosi ajankohtainen asia. Todella iso kysyntä asialle." Kuopio

Hankeyhteistyö (1)

Vuorovaikutus ja johtaminen

"Etätyön aika; kaikki vapaa keskustelu ja yhdessä ideointi puuttuu. Tiedonkulku iso haaste tässä hanketasolta kaupunkien ja projektien suuntaan."

Tulevaisuuden ilmiöt ja muutossuunnat

› "Tietosuoja ja tietojen yhdistelyyn liittyvät ongelmat, sijainti yhdistää ja henkilö jos on keskiössä niin voidaan saada vaarallisia yhdistelmiä aikaiseksi."

Monimuotoisuus (4)

Alueiden elinkaari (5)

Väestörakenteen muutos (5)

Tiivistyvä kaupunki (3)

Segregaatio (4)

Joustavat tilat (5)

Lainsäädännön muutokset (4)

Digitalisaatio & AI (5)

Oppimisympäristöt (3)

Ihmislähtöisyys palveluverkkosuunnittelussa

› "Olen ollut tekemässä varhaiskasvatuksen ja kouluverkon palveluverkon suunnittelua kaupungilla ja tietovirtojen yhteensovittamisessa. --- sivistystoimen palveluverkon kehittämissuunnitelmaa. Ihmislähtöisyyttä ei näin aidosti ole aikaisemmin otettu mukaan, vaikka kaikki tietenkin tähtää asukaslähtöiseen palveluun. --- parempien palveluiden tekemiseksi tämä tärkeä. Pitäisi määritellä, miten se eri tasoilla ja eri prosesseissa ihan oikeasti tarkoittaa."

Monialainen yhteistyö (4)

Palvelujen saavutettavuus (3)

Asiakaslähtöisyys (9)

› "Johtamismallin muutoksen myötä joka paikassa on määritelty, että asiakas on keskiössä. Se on myös meidän organisaation rooli varmistaa sitä." Turku

› "Tavoitteena olla hyvän elämän pääkaupunki." Kuopio

Tulevaisuuden ilmiöt ja muutossuunnat

Monimuotoisuus (3)

”Turun ajattelumalli on varmasti sitten siinä vaiheessa tärkeä kun päästään sinne 2035 vuoteen. Tulevaisuudessa tilankäyttö voi radikaalistikin muuttua koronan ansiosta. Onko sitten enemmän etäjuttuja, tilojen palvelutarve voi olla sitten vähäisempää. Saavutettavuus tilojen osalta muuttuu, kun asiakas saa itse päättää. Oppilaaksiottoalueen muutos hidas prosessi, jos halutaan muuttaa rajaa.” Helsinki

”Tulevaisuuden lapsiperheet voisivat tulevaisuudessa käyttää joustavampaa palvelua, osapäivätoimintaa esimerkiksi, kun työelämäkin joustavoituu, tehdään paljon etätyötä, joka mahdollistaa varhaiskasvatuspalveluiden joustavan käytön. Toki halutaan tuoda esille varhaiskasvatuksen rooli osana opinpolkua, ja en ehkä usko että sellainen malli, että vain silloin tällöin käydään.---” Helsinki

”Ihmisten arvomaailman eriytyminen, yksilöllistyminen, miten haluaa asua, missä, mitä palveluja.” Kuopio

”Koulupuolella paljon hahmoteltu näkemystä ihmisten tarpeista. No tietenkin yksityisiä päiväkoteja tullut niin se ehkä osoittaa että on tarvetta sillekin, erilaisille palveluille.” Kuopio

”--- monipaikkaisuus, etätyöt. Voivatko perheet vaatia ihan eri paikkakunnilta päivähoitopaikkoja, jos perheellä asuntoja erilaisilla alueilla.” Kuopio

Alueiden elinkaari (5)

”Polarisoitumista oppilasaineksessa. Oppilasmäärä voi mennä ensi vuonna miinukselle jo ensi vuonna. Keskustassa kasvaa reilusti. Tarvitaan lisää tiloja, toisaalta on alueita, jossa oppilasmäärä vähenee koko ajan.” Kuopio

”Peruspalvelut saavutettavissa ja löydettävissä ja että suunnitelmat sitoisivat toimintaa. Ettei lähdetä markkinoimaan uutta aluetta ja monitoimitaloa ja yksityistä päiväkotia, mutta niitä ei tulekaan moneen vuoteen. Lapset ovat jo lukiossa, kun monitoimitalo alueelle nousee.” Turku

”Yleinen kaupunkikehityksen trendi ja kaikki kaavoittaminen. Paljon kehitysalueita, jotka profiloituu tietyllä tavalla, esim. ekologisuus, mutta myös niitä alueita, joiden imago nostatetaan.” Turku

”Vetovoimaisuuden kehittäminen alueilla. esim. Kontula. Tärkeää, millainen alueesta on muotoutunut, se vaikuttaa. Alueen kehittäminen ja mielikuvat ratkaisevat.” Helsinki

”Alueet ovat vieraskielisten kautta nopeassa muutoksessa, ei ymmärretä syy-seuraussuhteita. Hypoteesit huono-osaisuus-kaupunkisuunnittelu-palveluverkko - miten palveluverkon suunnittelu liittyy muutokseen? Kansliassa halutaan kustannustehokasta, mutta tämä voi kostautua (hyvä-huono-osaisuus)”. Helsinki

Väestörakenteen muutos (5)

”Meillä uusi yleiskaava, jonka tavoitteet väestön kasvattamiseksi. Meillä huolena, miten se lähtee toteutumaan. Potentiaalinen ja asemakaavan välinen ero on huikea, kun tehdään 10 vuoden investointiohjelma. Miten meidän kannattaa sijoittaa ja minkä kokoisina, pitäisi pystyä priorisoimaan.” Helsinki

”Syntyvyyden muutos, miten jatkuu, jatkuuko syntyvyyden lasku. Sitten meillä on isot määrät palveluiden käyttäjiä, menee aaltoina. Ensin kasvoi varhaiskasvatuslasten määrä, sitten tulee kasvuaalto perusopetukseen ja nyt nähdään, että 2026 voi alkaa vähentyä.” Helsinki

”Väestörakenne on keskeinen, ikääntyvien osuus kasvaa.” Kuopio

”Ihan keskeistä on se että millaista väestöä Turussa on ja missä päin ne asuu, ennusteiden mukaan kouluikäisten määrä vähenee, täytyisi olla joustoa palveluverkossa, mennään sitten kumpaan suuntaan tahansa.” Turku

”Ilmastopakolaiset jatkossa, --- tulee väestöä, joka tuo omat paineet palveluverkon suunnitteluun, maahanmuutto, vaikea ennustaa. Lisääntymiskykyisiä nuoria naisia tarvitaan. Sillä iso vaikutus väestönkehitykseen ja palveluverkkoon.” Kuopio

Tulevaisuuden ilmiöt ja muutossuunnat

Tiivistävä kaupunki (3)

"Tiivistävä kaupunkirakenne, vaikea löytää Y-tontteja ja tiedetään pienten päiväkotilaisten tarpeet, että pitää olla pihaa. Miten onnistuu, ja onko jatkossa suunta sama, että koko ajan isompiin. Luulen, että keskittymiskehitys jatkuu jatkossakin." Helsinki

"Keskusta-alueilla ei ole tilaa uusille kouluille, lapsien määrä vähenee, mitä tehdään?" Kuopio

"Kantakaupungissa menee hyvin kaupaksi kerrostaloistakin perheasunnot. Sijainti vaikuttaa enemmän. Ei vielä näytä että maalla asuminen olisi trendiksi muuttunut koronan myötä. Kuopioon muutetaan lähialueilta, ei juuri kasvata Kuopion vetovoimaa. Mutta meillä on jäähallit, skeittipuistot, uusi musiikkilukio tulossa. Vetovoimaisuus tulee enemmän sen palvelukokonaisuuden kautta kuin yksittäisen koulun." Kuopio

"Tulevaisuuden asumistrendit tulevaisuudessa, miten nämä muuttuu, muutetaanko jatkossa omakotitalo-alueille vai pysytäänkö kaupunkiympäristöissä kerrostaloalueilla. Nämä kaikki vaikuttavat siihen, mihin tiloja tarvitaan aikanaan." Kuopio

Segregaatio (4)

"Pitäisi pystyä tekemään heterogeenistä oppilaspohjaa, ja miettiä miten ehkäistä segregaatiota." Helsinki

"Kaupunkiuudistusalueita, joissa pyritään vähentämään segregaatiota. Kaskolla iso rooli, mutta täytyy mennä monella kärjellä, tarvitaan palveluissa, rakennuksissa muutosta. Pitäisi toimia yhteen paremmin. Kun on vuokra-asuntovaltaisia alueita, niin miten saataisiin monipuolistettua asuntokantaa, viheralueita, tuoda uutta imagoa ja piristysruisketta." Helsinki

"---ensin näytti, että ettei vahvasta segregaatiota, muttei tiedetty, että omistajat vuokraa tietyille ---ryhmille asunnot. Sitten koulun oppilaspohja onkin hyvin samanlaista. Ennakoitavuutta tarvittaisiin myös tähän. --- omistusasunnot, jotka halutaan pitää, niin siellä ei olekaan kohta lapsia, vaan ainoastaan vuokra-asuntojen lapset kouluun. Koulun oppilaspohja muuttuu ja lähtee leimaamaan aluetta, erityisen tuen tarve kasvaa." Helsinki

"Iso osa --- hakeutuu jo muihin kuin lähiopetuksen ryhmään, merkittävä ilmiö. Lähdetään muodostamaan tarkoituksella sekoitusta. Tärkeää eriarvoisuuden vähentäminen, koulutuksen tasa-arvoisuus vs. valinnan mahdollisuus." Turku

Joustavat tilat (5)

"Yhteiskäyttötiloja pitäisi löytää, tulee sellaista viestiä. Meillä on tietenkin joka päivä 6:15-17:30 lapset tarpeen mukaan eli kokoajan tuona aikana toimintaa. Haasteellista löytää se, ketkä tiloja sitten voisivat käyttää." Helsinki

"--- joustavuudesta, että eri ikäiset lapset voivat käyttää tiloja, esim. nuorisotilat hankkeiden yhteyteen. --- mennään näihin laajempiin kokonaisuuksiin. Kirjastoa ja päiväkotia, aina kun mahdollista, niin muiden toimialojen kanssa yhdessä." Helsinki

"Yhteiskäyttö ja joustavuus. --- käytössä 24/7, niin pitääkö meidän tehdä muutakin muutoksia. Paljon ulkopuolista käyttöä. Koulujen liikuntatilat kulttuuri- ja vapaa-ajan alla, he vuokraavat ilta-aikaan liikuntaseuroille jne. --- saas-malleja, useissa toimipisteissä, saataisiinko jotenkin vielä joustavuutta." Helsinki

"--- alueellisesti koottava esim. pk, koulu, kulttuuri, kirjastopalvelut, tukipalvelut, enemmän saman katon alle. Koulurakennus voisi toimia monitoimirakennuksena, jossa alueellisia palveluja tuotetaan lähipalveluperiaatteella. Koulut nyt niin heikolla käyttöasteella." Turku

"--- rakennetaan monitoimitaloja ja saadaan yhteen tilaan erilaisia toimintoja, yhden luukun periaate." Tku

Tulevaisuuden ilmiöt ja muutossuunnat

Lainsäädännön muutokset (4)

"Toisen asteen muutokset, ammattiopetuksen puolella, ja mahdollinen oppivelvollisuuden nostaminen." Helsinki

"Hallitusohjelmassa kirjaus, että selvitetään pitäisikö varhaiskasvatus olla luvanvaraista, nyt ilmoituksenvaraista. Jos luvanvaraiseksi, niin sitten se karkaa palveluverkkosuunnittelun käsistä?" Turku

"Valtakunnan tason päätökset, esim. lapsiperheiden tukijärjestelmät, kotihoidontuki ja sote-asioissa yksityinen-kunnallinen järjestämisen kokonaisuus." Turku

"Poliittiset päätökset, jotka tulevat yllättävän nopeasti, rajauksen poistot, palautettiin varhaiskasvatusoikeus, osallistumisasteen nostaminen, enemmän lapsia päiväkotiin ja varhaiskasvatuksen piiriin. Oppivelvollisuuden laajentaminen. Jos tehty verkostoratkaisu, niin puolen vuoden päästä joku ratkaisu voi tehdä jo 50 lasta lisää. Tämä haaste varhaiskasvatuksen puolella. Uudistuksia tulee, joka lisää riskiä ---." Kuopio

Digitalisaatio & AI (5)

"Digitaalisuuden lisääminen, kaikilla alueilla pyritään parantamaan. Datan ja tiedon käytön lisääntyminen. Opitaan oikeasti hyödyntämään." Turku

"--- tekoälyn hyödyntäminen jossain vaiheessa ja koneoppiminen. Ja näiden luotettavuus lisääntyy kun opitaan käyttämään." Turku

"Koronan kautta tullut digitalisaatio ja esim. etäopetus tulee vaikuttamaan." Turku

"--- miten etäopiskelu muuttaa asioita, ettei vedetä rakennuksen kokoa tämän hetken mitoituksen mukaan ja sitten se olisi puolillaan, jos etäopiskelu laajenee. Muuntojoustavuus." Turku

"IOT; esim. käyttöpaneelita, voidaan ohjata ja saada tietoa, yhdellä napinpainalluksella hoidettua asioita, tunnistetaan paljonko ihmisiä tilassa jne." Tku

"IOT; rakennusten kunto, käyttöasteet yms. tiedot. Pilvimaailma, jatkossa kunnissa ei niin vahvasti perusteknologiaa. Alustatalous, ekosysteemit. Datan kauppapaikat, yhteiset alustat. Laadukkaat tietotuotteet, joiden varaan perustetaan vahvemmin. Mydata, ihmislähtöisyys. Seuranta, tallennetaan tietoa, kaikki rekisteröityy johonkin. Oppimispolku, ennakoitavuus mukaan teknologian kautta, analytiikka."

Oppimisympäristöt (3)

"Isommat yksiköt antaa ja mahdollistaa enemmän ja erityyppiset kielivalinnat, erikoisopinnot, isommat koulukeskittymät ja monitoimitilat olisivat hyviä." Turku

"--- Oppimisympäristöt voivat kyllä muuttua, esimerkiksi metsäeskarit, uusille pedagogisille ratkaisulle on tilaa." Helsinki

"Mitä, jos korona tuo mukanaan, että yritykset tarvitsee vähemmän tiloja ja Kasko siirtyy toimistotiloihin. Vapautuneiden tilojen hyötykäyttö. Lisärakennusten välttäminen. IBM Lauttasaassa, firman tilat otettu käyttöön. Koulut eivät halua takaisin väistötiloista, modernisti sisustettu, ovat viihtyneet hyvin. Koulut ovat vanhoja ja pitkät perinteet, mutta sokkeloisia ja vanhakantaisesti suunniteltuja. Väistötiloissa pedagogiikka on ottanut harppauksen eteenpäin. Kehityssuunta, kouluja siellä missä tarvitaan, joustavasti. Instituutiona koulu vs palveluna koulu." Helsinki

Ihmislähtöisyys palveluverkkosuunnittelussa

”Onko asiakas tiedontuottaja vai onko se niin että asiakastieto hyödynnetään jotenkin jossain ylempänä. Mietin vain, kuinka kaukana nykyinen palveluverkon suunnittelu on ihmislähtöisestä.” Kuopio

Monialainen yhteistyö (4)

”Toivoisin avoimuutta, että meillä olisi avoimempaa, että mietittäisiin, että perheet ja kuntalaiset tarvitsevat palveluita, ja sitten kunta (Sito, Hyto) yhdessä ratkaisee, miten saadaan se palvelu heille.” Turku

”Monenlaista monialaista yhteistyötä. Valtakunnallisesti ollaan tosi urautuneita, nuorisotoimi, liikuntapalvelut, miten nämä kaikki pelaa yhteen, saavuttavuus.” Helsinki

”Ollaan rajattu puhtaasti perusopetukseen ja varhaiskasvatukseen, ehkä nämä kaikki ilta/harrastuskäytöt pitää myös jotenkin huomioida. ---palvelupolon, palvelukuvauksen uupuminen iso ongelma. Asiakkaan tarpeen parempi ymmärtäminen.” Turku

”Edistää sitä, miten asukkaat saisi tietoa. Erilaisia osallistavia keskusteluita ja mitkä vaikuttavat mihinkin. Ja opinpolkuajattelua. Pyritään muodostamaan opinpolkua (pk>koulu) visuaalisessa muodossa, sitten kieliohjelmien polut, painotetun opiskelun verkko (yksityisine kouluineen) ja varhaiskasvatuksessa omat kokonaisuudet. Pyritään miettimään, miten voidaan kuvata asukkailla palvelukokonaisuudet. Mitä asukkaat/alueet toivovat ja onko sopiiko meidän tarjoama yhteen.” Helsinki

Palvelujen saavutettavuus (3)

”Jossain vaiheessa joku lähikouluun hakeutumisprosentti ja voidaanko jollain toimenpiteillä vaikuttaa tähän.” Helsinki

”--- keskitetään palveluita isoihin perhekeskuksiin, perhe joutuu rahtaamaan muksuja sinne keskukseen, ei sekään välttämättä oli kovin hyvä. Palvelu ei ole lähellä, ne häviää matkalla sinne, missä tuki annetaan. Jos olisi lähipalveluita, niin varhainen tuki olisi helpompi antaa. Sote-palveluiden osalta keskittäminen, varsinkin erityisen tuen tarpeen osalta, tarkoittaa helposti sitä, että se jää tekemättä, ettei vanhemmat välttämättä jaksaa kuljettaa.” Helsinki

”--- kestävä liikkuminen ja sen rooli, jatkossakin palvelut joukkoliikennereittien äärellä. Tai sitten ne joukkoliikennereitit tuodaan palvelujen lähelle, ettei pakoteta kulkemaan autolla.” Kuopio

Asiakaslähtöisyys (9)

”Riski, ettei ymmärretä, mitä ihmislähtöisyys on, eikä ymmärretä asiakkaan tarpeita niin hyvin kuin olisi tarpeen.” Turku

”Päästäisiin siitä tuotantolähtöisestä ihmislähtöiseen suunnitteluun, ollaan tehty tosi tuotantolähtöisesti Turussa aikaisemmin. Ollaan niin sidoksissa nykyiseen palvelu- ja toimipisteverkkoon. Aika köykäistä se, miten asiakasta kuunnellaan.” Turku

”Että ihminen olisi oikeasti keskellä. Se ei ole tämä toimitila- ja tuotantolähtöinen malli tai sitä, että asukas saa sanella. Mutta että asukas olisi tärkein.” Turku

”Miten kuvaisit ihmislähtöisyyttä, että se lähtee yksittäisen henkilön tarpeista. Negatiiviset puolet ihmislähtöisyydestä; se on ihan hyvä asia, mutta siihen tulee oman henkilökohtaisen edun tavoittelua, mikä sitten vaikea huomioida.” Helsinki

”--- siinä vaiheessa näkökulma pidemmällä, jos nyt saadaan data kokoon, niin jatkossa kyky ottaa huomioon ihmislähtöiset tarpeet. Miksi se tuntuu niin kaukaiselta, on se ettei ole valmiuksia edes tähän nykyongelmaan, mikä pitäisi olla ratkaistavissa.” Helsinki

”Miten voidaan mitata asiakaskokemusta, miten asiakaslähtöistä tietoa saadaan välitettyä ylemmille tasoille.” Kuopio

Palveluverkkosuunnittelun keskeisimpiä haasteita (Nykytila)

Tilankäytön tehostaminen (3)

Akuutit ja lyhyen tähtäimen kehitystarpeet

"Pitkään ollut tarve tehostaa tilankäyttöä. Tietyissä hallintokunnissa on voitu tehostaa, mutta opetusviraston tilankäyttö kasvanut väestönkasvun myötä. Sitten kun tilankäyttö menee liian tehokkaaksi, niin kun tapahtuu jotain, niin ollaan pian kriisissä, kasvu suhteessa tilojen huonoon kuntoon, varhaiskasvatuksen laajentaminen, joudutaan pavidjonkiratkaisuihin. Sitten ollaan tehty palvelutilaverkkotyönä alueittain ja ollaan aina myöhässä, siinä vaiheessa kun ollaan jo kriisissä. Ei ratkaista kaupunkisuunnittelulla vaan osissa." Helsinki

"Kahdenlaista palveluverkon suunnittelua, akuuttia hätäratkaisuja ja sitten 5 vuoden tähtäimellä tehtävää. Meidän tavoite on, että päästäisiin pidemmän tähtäimen tapaan. Hyötytavoite on pavidjoneissa mitattavissa. Siellä suuri taloudellinen vaikutus." Helsinki

"Nyt paljon ollut sitä että lykätään peruskorjaustarpeita. --- kukaan ei ole kiinnostunut siitä että meillä on kelvottomat tilat missä ollaan ja kukaan ei osaa antaa vastauksia." Helsinki

Ruotsinkielinen palveluverkko (2)

Vähemmistöjen opinpolku

"Palveluverkkosuunnittelussa huomioitava ruotsinkielisen väestön tarpeet. Perheiden pitää saada nämä palvelut ja myös tukipalvelut. Nämä eivät välttämättä tule ilmikään, koska ei edes usein kysytä. Palvelutarve jää näkymättömäksi." Turku

Palveluverkkoselvitys (6)

Kohti dynaamista selvitystä

"Palveluverkkoselvityksiä kun laaditaan, niin sitten kun ollaan saatu palveluverkkosuunnitelma päätöksenteosta läpi, se on auttamattomasti vanha."

"Ei enää paperilla olevia selvityksiä." Kuopio

"Tilapalveluiden lyhyen ja pitkän aikavälin haaste, pitäisi pystyä rakentaminen oikean kokoinen, oikeaan aikaan ja oikeaan paikkaan, ohjaa sitä sitten palvelukysyntä tai valmISRakennus. Kysyntä muuttuu tai olemassa oleva palvelupiste muuttuu epäkelvoksi." Kuopio

"--- tehdään koko ajan osakohtaisia tarveselvityksiä. Sitten heti seuraava alue jonossa, ja pitäisi taas tehdä uusi. Ei pystytä edes sitä vauhtia etenemään, kuin olisi tarve ja poliittiset päättäjät vaativat kokonaisverkostoselvitystä." Kuopio

"Pois reaktiivisesta toiminnasta, vaan toimitaan jatkuvasti, proaktiivisuus, ennakoitavuus" Turku

"Tieto virtaa ja tieto käytössä. Meillä jotka palveluverkon kanssa tekemisissä, olisi sama tieto. Jos joku tekee sille jotain, niin se palautuu muutettuna."

Tieto (5)

Läpinäkyvää ja ajantasaista tietoa

"Välillä sellainen olo että menee älyttömästi aikaa siihen että saa sen tiedon jostain"

"Mehän ollaan virkamiehinä esittelijöitä, päättäjät ovat valtuustossa, aika paljon päätöksiä tehdään tunnepohjalta, on tehty isoja kouluja eikä oppilaita ole tarpeeksi, tontit eivät tarvitse pulpetteja, vaan oppilait, mutta jos niitä ei ole niin ei ole tarvettakaan. Mitä parempaa faktaa meillä on esityksissä niin sitä parempia päätöksiä." Kuopio

"Kaskon puolella on sellaista tietoa, jota hyödynnetään tilaverkkotarkasteluissa, jota ei viedä mihinkään järjestelmään. --- minulla on tietoja, joihin kukaan ei pääse kiinni." Helsinki

"Luotettavuus kyseenalaistetaan usein. Jos saisi sellaisen materiaalin, jota esittelemällä olisi asukkaiden suuntaankin uskottava ja luotettava näkemys. Ettei asukkaiden tarvitse tehdä varjosuunnitelmia. Verkkoon nähtäville, niin voisi lisätä yhteisymmärrystä. Saataisiin faktat valmistelijoinakin selville, ettei tarvitse kymmenien virkamiesten kaivella tietoja." Kuopio

"Kaupunginjohtaja ilmoitti että kaikki alkaa käyttää dataa, koska nyt ollaan tehty niin että ensin poliitikkojen tuntuma ja sitten katsottu miten data istuu niihin näkemyksiin. Nyt data ensin ilman mitään poliittisia näkemyksiä." Turku

"Olemassa olevan datan hyödyntäminen on vielä lapsen kengissä." Turku

Hankkeen keskeisimmät tavoitteet

➤ Peruspohja kuntoon

”Inkrementaalinen lähestymistapa, käytännönläheisempi vaiheittainen eteneminen. Taloudessa korostuvat lyhyen tähtäimen hyödyt ja uudelleen järjestelyn paineet, tilankäytön tehostaminen, tiloista luopuminen.” Helsinki

”Lyhyellä aikavälillä se että saadaan tietopohja kuntoon ja tieto virtaamaan ja tietysti se että kaikki käsitteet eri kuntien välillä on samanlaisia, että puhutaan samoista asioista, perusprojektitoimintaa. Sitten tuo on kunnossa niin sitten saadaan niitä tarjoajiakin että kuka voi tuottaa palveluja tähän päälle.” Helsinki

➤ Tiedolla johtaminen

”Rahalliset säästöt, asiakkaalle palvelun parantamisesta koituvat hyödyt ja kasvatuksen ja koulutuksen tiedolla johtamisen mahdollisuudet toiminnan ohjaamisessa. Onko siellä päällekkäistä hyödynnettävää. Kanslian näkökulmasta avaa mahdollisuuksia kokonaisuuden ymmärtämiseen. Tietoyhteistyötä tulisi pystyä tekemään entistä paremmin, eli vastaa keskushallinnon toiveisiin siltä osin.” Helsinki

”Kaupungin osalta hallita ja nähdä kokonaisuus, väestöennusteet, tilatiedot, verkosto, missä kunnossa koulut ja päiväkodit on ja sitten kaavoitusasiat, paljonko on kaavoitettu uusia alueita. Pystyttäisiin arvioimaan kuinka paljon lapsiperheitä on, että voitaisiin edistää tiedolla johtamista. Poliittisilla päätöksentekijöillä kova tarve nähdä kokonaisuus, ei luoteta osaselvityksiin, pitäisi kytkeä se viereinenkin alue. Saataisiin yhdistettyä tiedot ja parannettua suunnittelua. Kokonaishallinta pitäisi saada kuntoon.” Kuopio

”Ajantasaisen tiedon saavutettavuutta ja kuntalaisten palvelutarpeeseen vastaamista oikea-aikaisesti ja oikeassa paikassa.” Turku

”Voisiko tätä ajatella yhden luukun periaatteena, että tiedät mihin otat yhteyttä. Selkeä tiedonkulun prosessi.” Kuopio

➤ Avoimuus ja vuorovaikutus

”Toivottavasti lisäisi eri toimijoiden välistä yhteistyötä ja ajantasaisuutta palveluverkkotiedosta ja avoimuutta valmistelussa. Se on monien intressien summa, kun joku talo johonkin joskus saadaan, niin se on melko monta kierrosta käynyt jo läpi.” Turku

➤ Organisaatio ja roolit

”Henkilökartan luominen. Tiedon omistajuuden hahmottaminen ja selkeyttäminen, tiedon oikeellisuuden vastuuttaminen. Selkeyttä vastuihin, että missä vaiheessa tehdään, ja kuka vastaa ja missä vaiheessa ja mistä rahoista maksetaan.” Helsinki

”Meillä on organisaatiouudistus tulossa ja on havaittu sellaisia tarpeita että nyt toimitaan osittain palautteen perusteella (ahtaus, sisäilma tms.). Tilanteet eivät ole juurikaan lineaarisia. Järjestämispalvelut-yksikkö tulossa, jonka tarkoitus on hallitummin muodostaa kuvaa siitä, millaista käsitystä tarvitaan.” Turku

”Päätöksenteon prosessi. Jos kaupunki ei muuta omaa organisaatiota, kuinka pystytään horisontaalisesti hoitamaan. Pitäisi pystyä ennakoimaan palvelukysyntää. Pahimmillaan on rakennuksia, joille ei ole kysyntää. Horisontaalisuus, erilaiset roolit etenevät samaan suuntaan. Toimintamallissa yksikkö.” Kuopio

”Kuopiossa ei ole ollenkaan palveluverkkoyksikköä. Pitäisi pystyä tekemään yhtenäinen toimintamalli kaupungin sisälle, lähtien kaupungin johdon tasolta. En usko hajautettuun palveluverkkosuunnitteluun. Meillä on ollut joskus strategiaosastolla palveluverkkosuunnittelija. Tehtiin DigiPAVe:ssa esitys horisontaalisesta mallista.” Kuopio

➤ Ihmislähtöisyys

”Ihmislähtöisyyden kirkastaminen, miten se muuttuu palveluiden hallinnassa tiedoksi, joka ohjaa suunnittelua. Siinä se on se ydin. Silloin ihminen on keskellä, sen tarpeet on keskellä ja valitaan sopivat palvelut.” Turku

Palveluverkkosuunnittelun tärkeimmät käyttäjäryhmät



Palveluverkkosuunnittelun muut keskeiset sidosryhmät



» *“Kaskon talouden ymmärtäminen voisi olla tärkeä ja kytkeytyy koko kaupungin talouteen. Talousnäkökulma peittyi tila- ja palvelunäkökulman taakse.” Helsinki*

» *“Väestöennuste on keskeisin siinä palvelutarpeen arvioinnissa. Kaavoitussuunnitelmat, mikään ei lähde käyntiin jos ei ole kaavoitettu asuinalueita.”*

» *“Tilapalvelujen suunnittelijat, tilapalvelupäällikkö ennakointiin, palvelusuunnittelijat palvelualueen rajojen muutoksiin ennakointi, koulujen rehtorit tarvitsisivat myös ennakoivaa tietoa, Aluepäällikkö rehtoreiden yläpuolella. Yksiköt. Korjaussuunnittelu, kaupunkiympäristön porukka, jolta vuokrataan tilat. Osastopäällikkö, joka katsoo rakennetun ympäristön puolella. Osallistaminen, asukkaat mukaan. Kaikki kaupungin palvelut”*

Palveluverkkosuunnittelun käyttäjä- ja sidosryhmiä

Strateginen ohjaus

Poliittinen päättäjä (6)
Lautakunta (6)
Kaupunginhallitus (2)
Valtuusto (1)
Kaupungin johto(ryhmä) (1)
Pormestari (1)
Kaupunginjohtaja (1)
Apulaiskaupunginjohtaja (3)
Konsernihallinto (4)
Kehittämiskonserni (1)
Strateginen kehittämysyksikkö (2)
Kanslia (2)
Väestöennuste (9)
Talous (4)
Investointiohjelma (5)
Hallinto- ja tukipalvelut (1)
Tietohallinto (1)

HR (1)
Yrityspalvelut (1)
Kansallinen palveluväylä (1)
ELY-keskus (2)
Aluehallintovirasto AVI (1)
Sairaanhoidopiiri (1)

Kaupunkiympäristö

Strateginen maankäyttö (5)
Maanhallinta (2)
Kaupunkiympäristö (7)
Kaupunkisuunnittelu (4)
Aluesuunnittelu (1)
Asiakaspäällikkö (1)
Kaavoitus (9)
Yleiskaavapäällikkö (tiimipäällikkö) (2)
Kaavasuunnittelija (1)
Asemakaavoittaja (2)
Rakennettu ympäristö (RYA) (7)
Osastopäällikkö (1)
Rakennuttaja (2)
Asuntotuotanto (1)
Kaupunkiarkkitehtuuri (1)
Johtava/projektiarkkitehti (3)
Hankesuunnittelu(tiimi) (3)
Kehittämisisinööri (1)
Organisaatiokehittäjä (1)
Ulkoalueet (1)

Kaupunkisuunnittelu(työ)ryhmä (3)
Kaupunkikehittämysyksikkö (1)
Hankesuunnittelutyöryhmä (1)
Pitäjäraati (1)
Kaupunginosayhdistys (1)
Lähikunta (2)
MAL-verkosto (2)
Maakuntaliitto (2)

Palvelu(tila)verkko

Tilapalvelut, tila(palvelu)keskus (13)
Toimitilajohtaja (2)
Tila(hallinta/palvelu)päällikkö (5)
Erytysuunnittelija (2)
Tilaverkkosuunnittelija (controller) (3)
Paikkatietokoordinaattori (1)
Palvelutilayksikkö (1)
Palveluverkkosuunnittelu (5)
Palveluverkkoyksikkö (1)
Palveluverkkotiimi (2)
Palveluverkkosuunnittelija (1)
Kiinteistöt ja tilat (4)
Korjaussuunnittelu (1)
Kiinteistöhuolto (1)
Isännöinti (1)

Tilahallintaryhmä (1)
Toimialan kehittämysyksikkö (1)
Verkostotyön ohjausryhmä (1)
Palveluverkkojohtaja (1)
Palveluverkkosuunnitteluryhmä (1)
Palvelukokous (1)

Palvelut

Toimiala (Sito, Kasko) (15)
Toimiala/palvelu(alue)johtaja (11)
Toimialan johto (2)
Palvelutuotanto (3)
Perusopetus (6)
Varhaiskasvatus (6)
Esiopetus (1)
Ruotsinkielinen opetus/kasvatus (5)
Palvelu(alue)päällikkö (11)
Yksityinen palveluntuottaja (3)
Palveluyksikkö (pk, koulu) (5)
Yksikön johtokunta (1)
Palveluyksikön johtaja (rehtori) (6)
Henkilökunta (2)
Aamu- ja iltapäiväkerho (2)
Lapsiperhe (lapsi, nuori, oppilas) (3)
Asukas (kuntalainen, asiakas) (6)

Ruotsinkieliset palvelut (2)
2. aste koulutus (3)
Hyvinvointi- ja terveystilapalvelut (3)
Neuvola (1)
Lastensuojelu (1)
Oppilashuolto (3)
Nuorisopalvelut (1)
Kulttuuripalvelut (3)
Kirjasto (1)
Liikunta- ja vapaa-ajan palvelut (4)
3. sektorin palvelut (3)
Harrasteseura(ryhmä) (6)
Vanhempainyhdistys (3)
Asukasyhdistys (2)
Maahanmuuttajien edustus (1)

Palveluverkkosuunnittelun kehittämisen hyötyjä

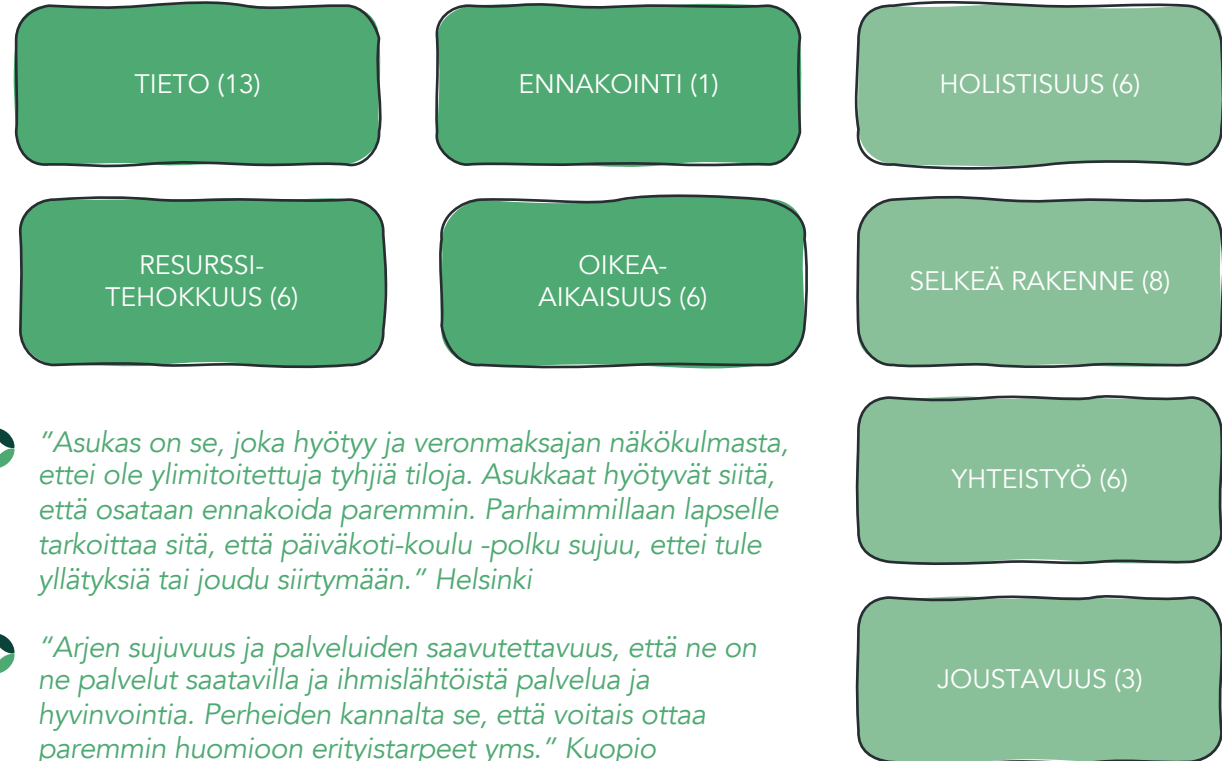
HYÖDYT LAPSIPERHEILLE (LOPPUASIAKAS)



“--- kasvuympäristö olisi pysyvä, ettei tulisi äkillisiä muutoksia tai pakkoliikkeitä, jotka aiheuttaa haasteita sille pienelle.” Kuopio

“Asiakkaan kokemus, että kokee olevansa kartalla siitä mitä tekee, ettei ole heittopussin roolissa. Aito toimijuus.” Turku

HYÖDYT PALVELUVERKKOSUUNNITTELUN KÄYTTÄJÄTASOILLE JA SIDOSRYHMILLE



“Asukas on se, joka hyötyy ja veronmaksajan näkökulmasta, ettei ole ylimitoitettuja tyhjiä tiloja. Aukkaat hyötyvät siitä, että osataan ennakoida paremmin. Parhaimmillaan lapselle tarkoittaa sitä, että päiväkotikoulu -polku sujuu, ettei tule yllätyksiä tai joudu siirtymään.” Helsinki

“Arjen sujuvuus ja palveluiden saavutettavuus, että ne on ne palvelut saatavilla ja ihmislähtöistä palvelua ja hyvinvointia. Perheiden kannalta se, että voitais ottaa paremmin huomioon erityistarpeet yms.” Kuopio

“Asiakkaan lähelle vietäisiin palveluita, asianmukaisissa ympäristöissä. Oikea palvelu on asiakkaan saatavilla siinä elämänvaiheessa riittävässä määrin, tarpeellisen hyvä, laadulla.” Hki

“Kaikki tähtää ihmisen hyvinvointiin, palvelut vastaavat tarpeisiin.” Turku

“Strategisella tasolla saadaan esitettyä, mihin palveluita kannattaa sijoittaa, taktisella tasolla mihin ja miten palveluita järjestetään ja operatiivisella tasolla saadaan järjestettyä asiakkaiden tarpeita vastaavat palvelut.” Turku

Palveluverkkosuunnittelun kehittämisen vaikutukset eri käyttäjätasoilla

HAASTEET (NYKYTILA)

OPERATIIVINEN TASO

"Perheellä, kun on eri-ikäisiä lapsia ja erilaisia palvelutarpeita, ettei ne palvelut hajaudu niin, että kaikkia pitää kuljetella eri paikkoihin."



TOIMINNAN MUUTOS

"Yksikön ja asiakkaan palvelutarpeen tunnistaminen ja siihen vastaaminen."

VAIKUTUKSET (VISIO)

"Palveluverkko ennakoi lapsiperheen tarpeita ja mahdollistaa lapselle sujuvan opinpolun."

TAKTINEN TASO

"Kankeus, hitaus, eri toimijoita jotka tekevät päällekkäin hommia, prosessi on siiloutunut."



"Mahdollisimman paljon tietoa kerätty saman järjestelmän kautta, ja toimialat voisivat peilata tietoa oman toimialan kautta."

"Suunnittelutieto löytyy, se on ajantasaista, tiedät mistä haet, miten etenet."

STRATEGINEN TASO

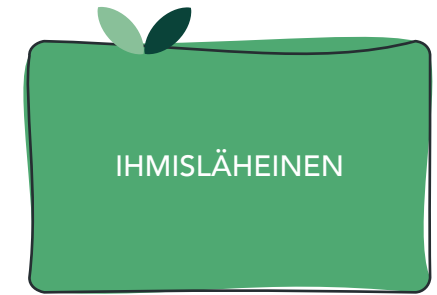
"Ne on niin pitkiä ne palveluverkkosuunnitteluprosessit, että ovat valmistuessaan jo vanhoja."



"Olemassa oleva palveluverkkotieto on saatavilla ajantasaisesti."

"Päätöksenteko perustuu tietoon."

Tulevaisuuden palveluverkkosuunnittelu (Visio)



- *“Helppokäyttöinen, havainnollistava, visuaalinen, saavutettava. Saadaan palveluverkon nykytilanne selkeästi kuvattua, alueelta asukkaista lähtevää tietoa, alueen ääni kuuluviin, että tuotaisiin läpinäkyvämmäksi asukkaille esim. oppilaaksiottoalueita. Voitaisiin lapsille tarjota tällainen näkymä polusta ja sitten voitaisiin ennakoida myös sen näkökulmasta. Ei kannata olla useita ohjelmia, vaan että sitä voisi käyttää erilaisiin tarpeisiin. Saataisiin se tieto tukemaan polkuja varhaiskasvatuksesta kouluihin.”*
- *“Kasko saa sieltä kiinni palvelutarpeen ja tilojen kunnon parhaassa tapauksessa, että miltä heidän tilanne näyttää, me taas saadaan tieto tilatarpeesta, paljon tarvitaan, ja nähdään kokonaisuus ja voidaan ehkä priorisoida, ja ja miettiä alueen kokonaiskuvaa paremmin, jos kaavoitus on mukana siihen niin voidaan keskustella sitten siitä palvelu/y-tonttien riittävydestä ja asemakaavoitus saa tiedon että osaavat kaavoittaa sinne niitä y-tontteja, kaupungin kanslia, ja Kymppissä saadaan tieto siitä millaisia investointeja tarvitaan ja saadaan ja voidaan budjetoida erinäköisiä hankkeita.” Helsinki*
- *“Synergiaetuja, kun olisi dataa siitä, miten tehokkaasti eri toimitiloja käytetään. Kaupungin tilat yhteen varausjärjestelmään, josta pystytään varaamaan eri tiloja eri palveluille. Tärkeätä joustavan tilojen käytön suhteen, että näkee mikä on tilapaikkamäärä ja lapsimäärä. Tilatäyttöä, käyttöä ja henkilöstöä seurataan kyllä*

- koko ajan. Näkisi oman ja muut toimitilat ja käytön, esim. liikuntapalveluiden erityinen liikuntatila tai työväenopiston puutyöluokka. Helppo ja toimiva systeemi, millä saataisiin kaupungin tiloja tehokkaampaan käyttöön. Nyt päällikkötason ongelma, miten innovatiivisesti voidaan käyttää erilaisia tiloja.” Helsinki*
- *“Koulupaikkahakemuksissa liikkuvat asiat muuttuu, nyt vielä paperilla ihan hirveästi asiaa. Tulevaisuudessa olisi rakenteista tietoa, jota kaupunkilaiset syöttävät heidän tilanteestaan, jotta voidaan yksilöllisiä tarpeita huomioida paremmin.” Helsinki*
- *“Perheiden tarpeet voidaan huomioida tulevaisuudessa paremmin. Voiko asiakas itse vaikuttaa päivähoitopaikan valintaan, voidaanko huomioida työpaikan sijainti, eroperheiden tarpeet, lapsen erityistarpeet, monipaikkaisuus jne.” Kuopio*
- *“Miten voitaisiin hyödyntää perheiden tietoja suunnitteluun, että asiakashistoriaa voi hyödyntää siihen, että voidaan tuottaa palveluja paremmin. Jos joku muuttaa vaikka alueelle, niin hyvin yleensä ne katsoo, että siellä on koulu tai pk, ja sitten käykin niin että se lopetetaan, niin aika hankalaa. Pitäisi voida varhaisessa vaiheessa informoida asukkaille, että saataisiin läpinäkyvyyttä ja ennakoitavuutta asukkaille asti. MyData, jos asukkaat on valmiita jakamaan tietoa, niin tiedettäisiin jo etukäteen mihin varautua.” Turku*

03 Käyttäjähaastattelut

Palveluverkkosuunnittelun käyttäjäymmärrys



Osallistetut (21 kpl)

Helsinki

- Väestöennusteen laatija
- KASKO / Palveluverkkosuunnittelija
- Aluepäällikkö
- KYMP/ Asemakaava / Alueyksikön päällikkö
- Päiväkodinjohtaja
- Lapsiperhe (suomenkielinen)
- Lapsiperhe (ruotsinkielinen)
- Asiakaspäällikkö / Tilakeskus

Turku

- Aluepäällikkö / varhaiskasvatus
- Kehittämispäällikkö / Väestöennusteen laatija
- SITO: Ruotsinkielinen kasvatus ja opetus (johto)
- SITO: Ruotsinkielinen kasvatus ja opetus
- Erityisopettaja
- Luokanopettaja (Lauste)
- Apulaiskaupunginjohtaja / omistajaohjausjohtaja
- Päiväkodinjohtaja
- Lapsiperhe (suomenkielinen)
- Ilta- ja aamupäiväkerhot

Kuopio

- Väestöennusteiden laatija ja yleiskaava
- Asemakaava / palveluverkon suunnittelu
- Lapsiperhe (suomenkielinen)

DigiPAVe Toimintamalli - Käyttäjähastattelut

HELSINKI (6 HLÖÄ)

- Kaupunkiympäristö, Tilapalvelut, Kasvatus ja koulutus

TURKU (6 HLÖÄ)

- Kaupunkiympäristö, Tilapalvelut, Kasvatus ja koulutus

KUOPIO (4 HLÖÄ)

- Kaupunkiympäristö, Tilapalvelut, Kasvatus ja koulutus



DigiPAVe-hankkeen Toimintamalli-projektissa haastateltiin palveluverkkosuunnittelun asiantuntijoita ja lapsiperheitä nykytilan käyttäjätarpeita ja vision palvelupolkua varten. Käyttäjähastattelut on toteutettu laadullisina keskusteluina marraskuussa 2020. Haastattelut dokumentoitiin nimettöminä. Tämä raportti DigiPAVe-hankkeen ja hankekaupunkien sisäiseen käyttöön.

Lokakuussa 2020 on haastateltu lisäksi palveluverkkosuunnittelun asiantuntijoita ja hankkeen työryhmää.

”Palvelutarve on yksilöllinen. Yhteen tieto, yhden luukun kautta.”

”Jonkinlaista pysyvyyttä ja pidemmän aikajänteen linjausta koulujen ja päiväkotien suhteen.”

”Pirstaleisuus olisi hävinnyt, ei olisi niin monta rinnakkaista järjestelmää käytössä.”

”Kaupunkilaisen osallistumiseen joku tapa, millä kaupunkilainen voisi tunnistautua ja antaa mielipiteitä mistä vaan palvelualueisiin liittyvistä. Miten osallistaa?”

Haastattelukysymykset

- Kuvaile oma suhde varhaiskasvatuksen tai perusopetuksen palveluverkkoon.
- Mikä on edustamasi organisaation rooli ja tärkeimmät tehtävät tai vastuut varhaiskasvatuksen ja koulujen palveluverkkosuunnitteluun liittyen?
- Mitkä tulevaisuuden muutossuunnat mielestäsi vaikuttavat arkeesi liittyen varhaiskasvatuksen ja koulujen palveluihin sekä palveluverkkoon?
- Kuvaile tyypillinen omaan arkeen liittyvä käyttäjätarina liittyen varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen palveluverkkoon.
- Mitä kipupisteitä tunnistat arjessasi liittyen varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen palveluverkkoon?
- Miten kaupungin eri organisaatiot ja toimijat toimivat näissä tilanteissa?
- Mitä ratkaisuja tai kehitysideoita sinulla on näihin haasteisiin?
- Mitkä ovat omat kontaktisi ja sidosryhmät varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen palveluverkkoon? Mitkä eri toimijat liittyvät palveluverkon toimintaympäristöön?
- Mistä tiedosta sinulle olisi hyötyä? Miten haluaisit saada tietoa? Mitä tietoa haluat jakaa? Mille toimijalle ja miten?
- Nyt saat kuvata tulevaisuuden varhaiskasvatuksen ja koulujen palvelujen tai palveluverkon suunnittelun toivetilaa? Mitä ominaisuuksia, toiminnallisuuksia ja palveluita?
- Mitä muita ajatuksia tai ideoita aihe herättää?



Haastateltavan rooli ja tehtävät organisaatiossa

Oma rooli

Apulaiskaupunginjohtaja (1)	Kehittämispäällikkö (1)
Kaavoitusinsinööri (2)	Järjestelmäpäällikkö (1)
Kaavoitusarkkitehti (2)	Päiväkodin johtaja (2)
Projektiarkkitehti (1)	Palvelu(alue)päällikkö (2)
Kaavoitusyksikön päällikkö (1)	Lapsiperhe (4)

- ”Väestöennusteiden laatija, meidän yksikössä väestötilastojen ylläpito. Kaikkia aluetilastoja, jotka voi vaikuttaa suunnitteluun, rakentamisen tilastoja.” Helsinki
- ”En osallistu palveluverkon suunnitteluun. Minä tuotan aineistoa suunnittelun tueksi, kuvaavaa ja ennakoivaa analytiikkaa.” Turku
- ”Vastaan henkilöstöhallinnosta, budjetista ja pedagogiikasta. Kunnallisten päiväkotien johtajat ovat alaisia. Yksityiset firmat, ohjaus, neuvonta ja valvonta.” Turku
- ”Perhe. 3 lasta; 7-, 5- ja 2-vuotiaat. 7-vuotias lähikoulussa.” Kuopio
- ”Aamu- ja iltapäivätoiminnan kokonaisuudessa (perusopetuslaki), mutta hallinnollisesti varhaiskasvatuksessa. Osallistuu 2200 lasta. Puolet ostotoimintana, puolelle itse sivistystoimialan toimipisteiden esimiehenä. Vastaan myös palvelutuottajista.” Turku

Oma organisaatio

Konsernihallinto (2)	Kasvatus ja koulutus (5)
Kaupunkiympäristö (4)	Tietohallinto (1)
Tilapalvelut (2)	

- ”Kaavoissa pyritään mahdollistamaan rakentaminen ja ennakoimaan tulevaisuuteen, yleiskaavalla määritellään maankäytön tavoitetila. Tarpeen mukaan, jos jollakin alueella on päiväkotitai koulutarpeita, pyritään tiloja varaamaan myös yleiskaavoissa.” Kuopio
- ”Lapsen vapaa-aikaa ennen ja jälkeen koulupäivän, perusopetuslain puolella. Takaamme kaikille 1-2 -luokan oppilaille paikan sekä 3-9 luokan, erityisryhmäläisille, kaikille taattu paikka. Ei rajattu sen mukaan, onko huoltaja työssä tai opiskelija. Kaikilla lapsilla oikeus toimintaan huolimatta onko kotona joku vai ei.” Turku
- ”Strateginen maankäyttö viereinen osasto, tekee yleiskaavaselvityksiä, me jatketaan. Toki tehdään yleiskaavan vastaisiakin asemakaavoja toisinaan, jos kaava vanhentunut. Asemakaavoitus: mahdollistaa että kaupungilla on tonttitarjontaa, huolehtia kaupunkiympäristön laadusta, turvallisuudesta ja terveellisyydestä. Toteutetaan päätöksiä ja strategioita. Myös kaupunkikuvasta, estetiikasta ja arkkitehtuurista.” Kuopio
- ”Tietopohjan ylläpitäminen. Huolehditaan, että perustilastot kaupungista ovat kaikkien käytettävissä, sekä asukkaiden ja kaupungin. Väestörakenteen kuvaaminen, koulutustaso, äidinkieli, ikärakenne, sen kehitys, muuttoliike, syntyvyys ja kuolleisuus. ... Palveluverkkosuunnitteluun pystytään väestörakenteesta tekemään palvelutarpeen arvioita.” Helsinki

04 Käyttäjäymmärrys

Nykytila-työpajan yhteenveto



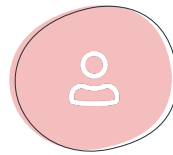
Käyttäjäjymmärrys - nykytila

Nykytilan kartoittamisen tavoitteena on luoda yleiskuva kaupunkien palveluverkkosuunnittelun eri käyttäjätarpeista uuden toimintamallin vision pohjaksi.

Visiossa pyritään tuomaan ratkaisuja käyttäjien kipupisteisiin ja tukemaan dynaamista ja läpinäkyvää tiedonkulkua ja toiminnan muutosta siiloutuneista ja erillisistä prosesseista systeemiseen ja verkostomaiseen työtapaan.



Käyttäjien kokonaisuuden
hahmottaminen
(Sidosryhmäkartta)



Käyttäjärhmien ja roolien
jäsentäminen ja priorisointi
(Käyttäjäroolit)



Ydinroolien
käyttäjätarpeet ja tiedon
tarpeet (Käyttäjäpolut)

Hanketyöryhmän ja kaupunkien asiantuntijoiden Sidosryhmä-yhteistyöstö ja Nykytila-työpaja toteutettiin virtuaalisella Miro-alustalla syksyllä 2020.

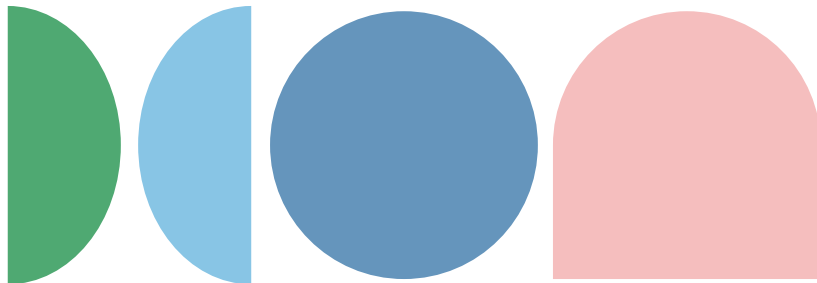
05 Sidosryhmät

Sidosryhmä-yhteistyöstön yhteenveto



Sidosryhmät

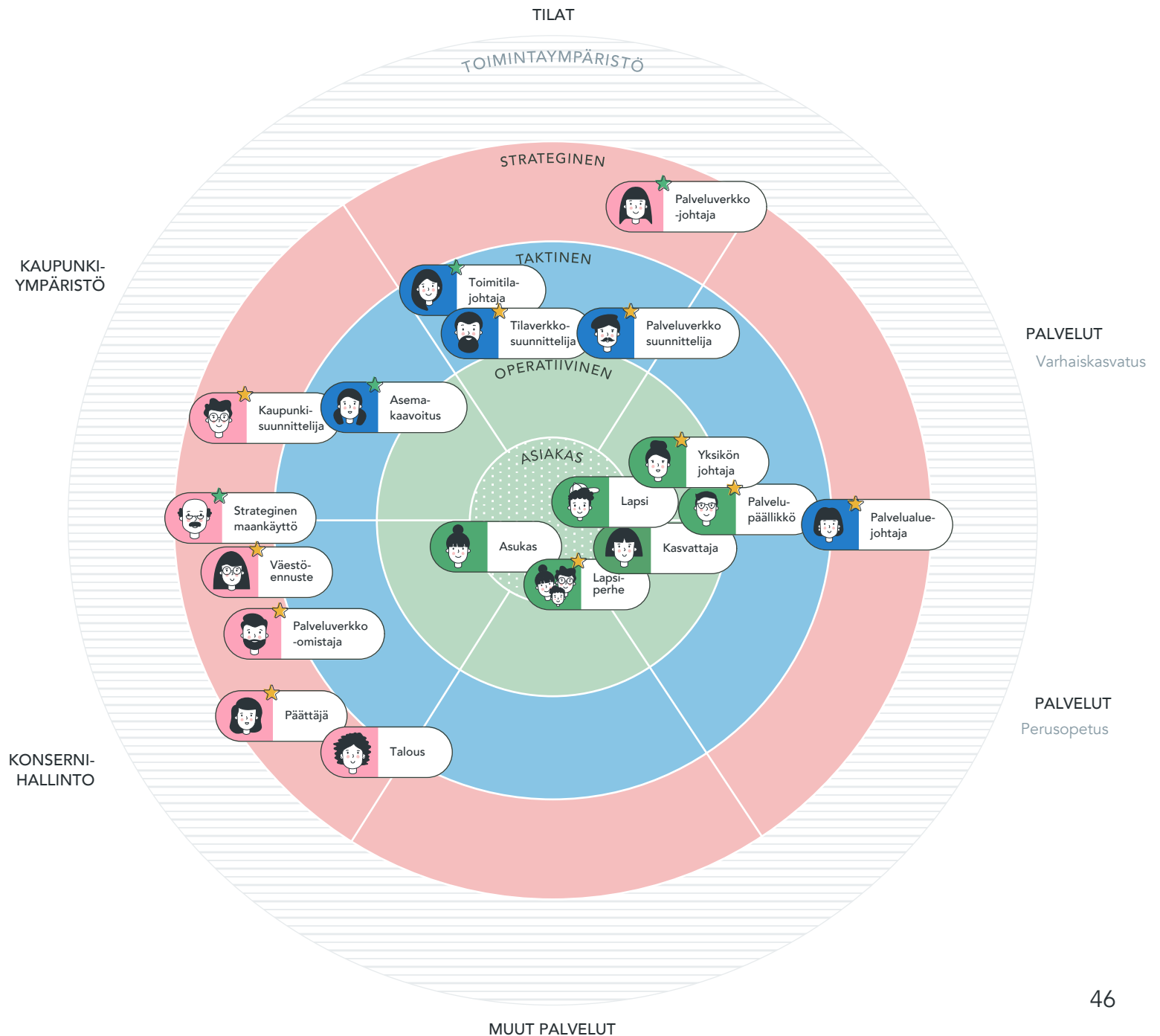
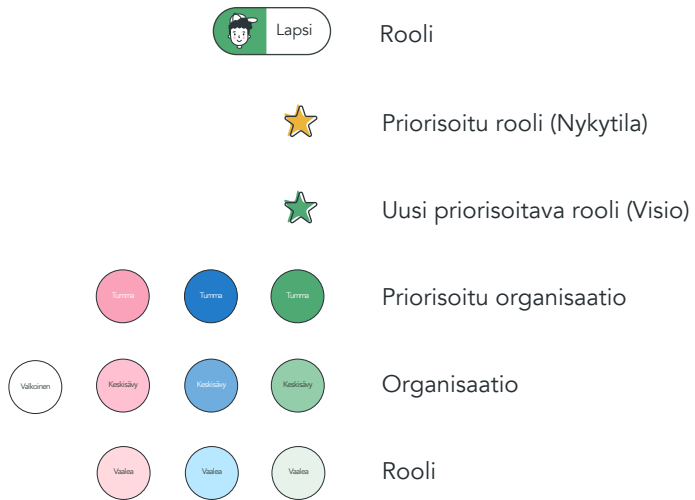
Keskeisimmät varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen palveluverkkosuunnittelun sidosryhmät



- Eri kaupunkien organisoitumisista ja roolituksista on luotu yleiskuva, joka kuvaa keskeiset toimijat
- Asiakas ja asiakasrajapinta ovat keskiössä
- Palveluverkkosuunnittelun toimijan on jaoteltu operatiiviseen, taktiseen, strategiseen sekä toimintaympäristökerrokseen
- Nykytilan toimijoiden organisoituminen ja tehtävät poikkeavat toisistaan eri kaupungeissa
- Eri organisaatiot ja toimijat voivat nyt työskennellä erillisinä ja siiloutuminen vaikuttaa tiedonkulkua
- Prosessit ovat usein perättäisiä tai erillisiä toisistaan
- Palveluverkkosuunnittelun visiossa toimijoiden kokonaisuus käsitetään systeemisenä, jolloin toiminnan kehittäminen koskee koko verkostoa ja luo vaikutuksia eri toimijoihin ja toimintaympäristöön
- Visiossa toimintamallia kehitetään vastaamaan sekä loppuasiakkaan tarpeita (lapsiperheen elämäntilanne) että palveluverkkosuunnittelun sisäisten toimijoiden tarpeita (palveluverkkosuunnittelun tiedonkulku ja yhteistyötavat)

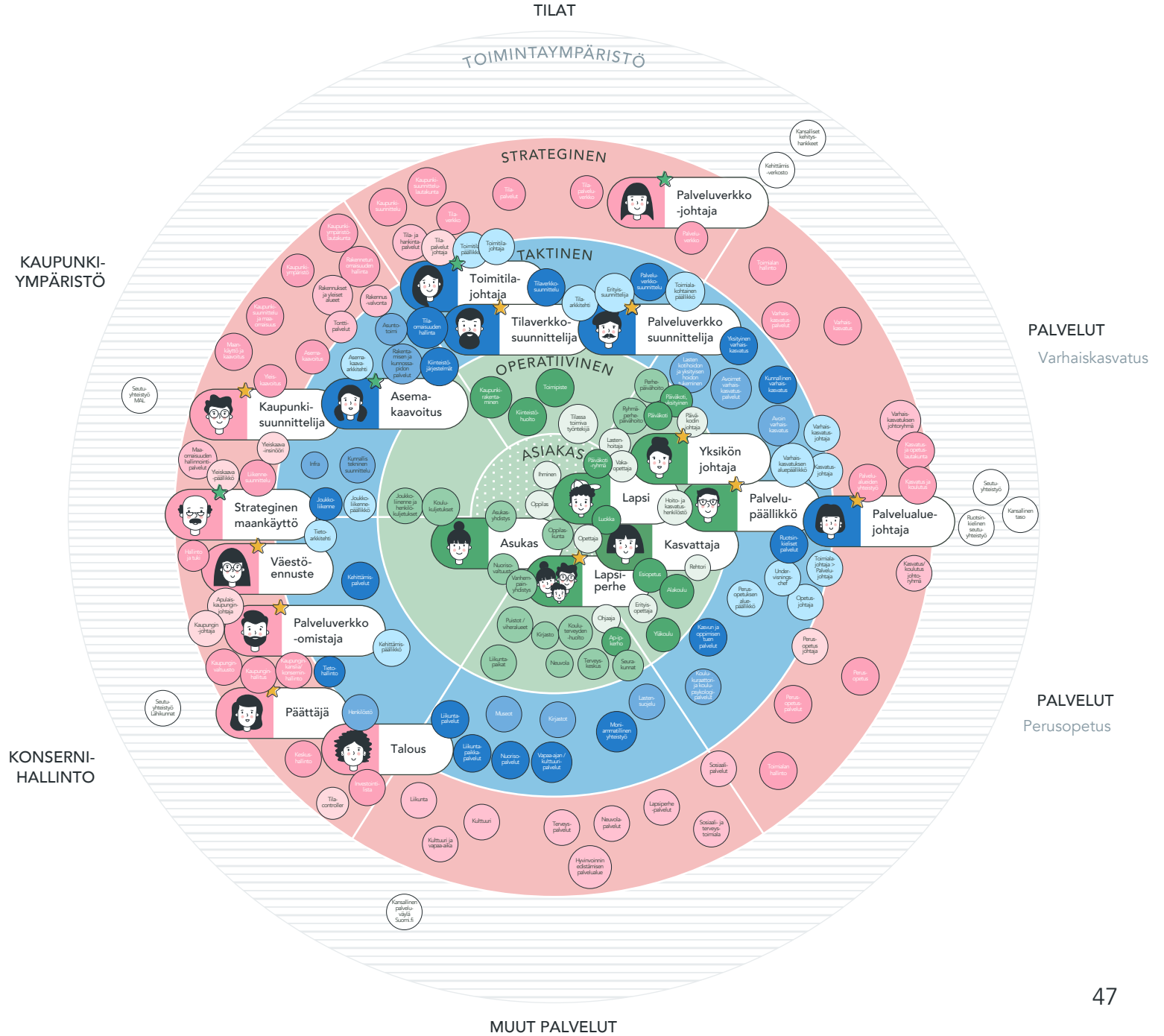
Sidosryhmäkartta

Keskeisimmät varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen palveluverkkosuunnittelun sidosryhmät



Sidosryhmäkartta

Keskeisimmät varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen palveluverkkosuunnittelun sidosryhmät



06 Käyttäjäroolit

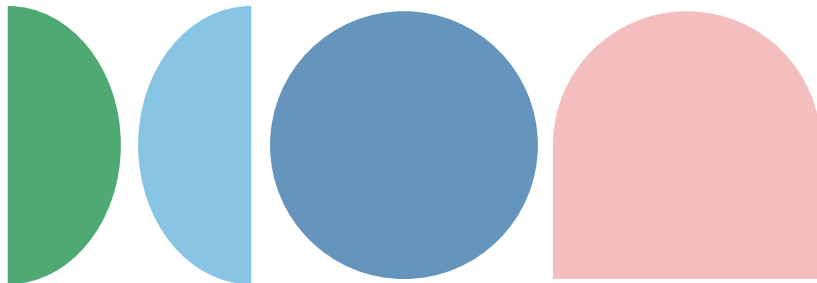
Nykytila-työpajan yhteenveto



Käyttäjäprofiilit

Keskeisimmät palveluverkkosuunnittelun toimijat, joista luodaan käyttäjärooli.

Toimijan tehtävä/vastuualue palveluverkkosuunnitteluun liittyen



- Palveluverkkosuunnitteluun tehtävät ja vastuut jakautuvat eri kaupungeissa eri organisaation osiin
- Joitakin vastuualueita on jaettu ryhmille tai vastuutettu yhdelle toimijalle
- Eri kaupungeissa toimijoilla on erilaisia nimikkeitä ja tehtäväkokonaisuuksia
- Palveluverkkosuunnittelun eri tehtäviä ja vastuita varten on visiota varten luotu roolit, jotka yhdistävät samankaltaisia ammattinimikkeitä ja tehtäväkenttiä
- Asiakasrooliksi on valikoitunut lapsiperhe, jonka elämäntilanteen polulle luodaan loppukäyttäjän tarpeita
- Operatiivisille, taktisille ja strategisille ydinrooleille määritellään vastuut ja tehtävät ja visioon lisätään uusia rooleja
- Roolit kuvaavat eri vaiheiden vastuuttamista ja tehtäviä kaupungin organisoitumisesta riippumatta
- Toimintamallin vision työstöä varten rajataan työskentelyä tärkeimpiin käyttäjänäkökulmiin

Operatiivisen tason käyttäjäroolit

Toteutus



ASIAKAS

Lapsiperhe

Lapsen vanhemmat ja sisarukset

- Tarjoaa turvallisen lapsuuden ja tukea oppimisen polulla
- Huomioi lapsen tarpeet, toiveet, vahvuudet ja mielenkiinnon kohteet



ASIAKAS

Lapsi

Kasvatuksen ja opetuksen kohde

- Osallisuus, kaverisuhteet, positiiviset kokemukset, potentiaali ja kehittyminen
- Omat mielenkiinnon kohteet



ASIAKAS

Asukas

Kaupungin nykyinen tai tuleva asukas

- Ennakoivan tiedon tarve kaupunkiympäristön ja palveluiden kehittämisestä
- Osallistuminen ja palaute



TOIMINTA (PALVELU)

Yksikön johtaja

Rehtori, päiväkodin johtaja

- Varmistaa laadukas varhaiskasvatus (lapsen etu)
- Vastaa kaupungin strategian ja toimialan tavoitteiden toimeenpanemisesta
- Työorganisaation johtaminen ja kokonaisuuden hallinta
- Palvelujen kysyntä ja tarjonta



TOIMINTA (ASIAKASRAJAPINTA)

Kasvattaja

Opettaja, lastenhoitaja

- Opetussuunnitelma
- Lapsen tarpeiden ja kiinnostusten mukainen toteutus
- Kasvatuksen ja opetuksen toteutumisen arviointi
- Pedagogiikan ja toimintakulttuurin kehittäminen



KOORDINOINTI (PALVELU)

Palvelupäällikkö

Palvelualueen johtaja

- Johtaa koulu- tai varhaiskasvatusaluetta
- Yksiköiden esimies
- Vastaa resursseista ja resurssitarpeen suunnittelu
- Kasvatuksen sisällön ja toiminnan kehittäminen
- Koulutussuunnittelu ja toteutus, opetussuunnitelmatyö ja prosessit
- Alueen yhdenvertaisista toimintaedellytyksistä huolehtiminen
- Alueen erityisominaisuuksien ja tarpeiden huomiointi
- Palveluverkon tilanteen seuraaminen sekä muutosten huomioiminen
- Päätöstentekojen valmisteleminen; esim. oppilasottoaluiden muutokset, uusien koulujen / päiväkotien perustaminen



OHJAUS (PALVELUVERKKO)

Palvelualuejohtaja

Koulutusjohtaja, kasvatusjohtaja

- Kokonaisnäkemys palvelutarpeesta ja palvelusta pedagogisen toiminnan näkökulmasta
- Palvelulinjaukset ja niiden toimeenpaneminen
- Aluepäälliköiden ohjaus
- Vastaa operatiivisesta toiminnasta



OHJAUS (TILAVERKKO)

Toimitilajohtaja

Toimitilapäällikkö, tilapalvelujohtaja, tilaverkkotiimi

- Vastaa tilaverkon kehittämisestä
- Ohjaa tilaverkon suunnittelua

HUOMIOITAVAA

Helsingissä on tehty ero palveluverkkosuunnittelun (Kasko) ja tilaverkkosuunnittelun (Kymp) välille.

Helsingissä tilahankkeille on tiimi kasvatuksen ja koulutuksen puolella, joka seuraa että rakennushankkeet seuraavat Kaskon linjauksia/periaatteita toiminnan näkökulmasta ja ovat käyttäjän edustaja. Hankkeiden projektijohtajuus ja tilahallinnointi on Kaupunkiympäristön toimialalla

Turussa Turussa verkkoselvitys toteutetaan poikkihallinnollisesti. Tilaverkosta vastaava tilacontroller ei osallistu tarveselvitys- ja hankeselvitysvaiheeseen, joka jatkuu palvelutilaverkon seurauksena, ja on samassa yksikössä kuin palveluverkon vastuukin.



SUUNNITTELU (PALVELUVERKKO)

Palveluverkko-suunnittelija

Projektiarkkitehti, asiantuntija, Kasko

- Palveluiden toiminnallinen sovittaminen tiloihin
- Yhden toimialan palvelun kautta (palvelun laajuus, palvelun laatu)



SUUNNITTELU (TILAVERKKO)

Tilaverkko-suunnittelija

Tila-arkkitehti, Tila-controller kehittämisinsinööri, Kymp

- Tilojen vastaaminen palvelutarpeeseen teknisesti
- Monen eri toimialan tarpeet, yhdistettyinä tiloihin
- Tilatietojen tuottaminen
- Osallistuu tarve- ja hankeselvitysvaiheeseen



SUUNNITTELU (KAUPUNKI)

Asemakaavoitus

Asemakaava-arkkitehti

- Asemakaavoitus

Strategisen tason käyttäjät



SUUNNITTELU

Kaupunki-suunnittelija

Suunnittelija?

- Optimaalinen aluesuunnittelu palveluverkon näkökulmasta
- Asuinalueiden palveluihin varaudutaan joustavilla kaavamerkinnöillä (yleiskaavataso)
- Y-tontti –varanto
- Yhteistyö palvelualueiden asiantuntijoiden kanssa



SUUNNITTELU

Väestöennuste

Suunnittelija?

- Tulevan väestön ennakointi alueellisesti
- Asumisen ja maankäytön toteuttamisohjelmointi
- Asuinrakentamisen ennusteen mukaan laaditaan alueittainen väestösuunnite, jota käytetään palveluverkon tarve-ennusteessa
- Rakentamisen ohjelmoinnin pohjalta laaditaan investointisuunnitelmat



OHJAUS (PALVELUVERKKO)

Palveluverkko-omistaja

Kunnan strateginen johto, apulaiskaupunginjohtaja, palvelutoimialan johtaja

- Palveluverkoston kokonaisuuden hallinta
- Palveluverkon suunnitteluperiaatteet ja linjaukset
- Palvelutarpeen trendit
- Tilatarveselvitykset yhdessä tilaomaisuuden hallinnan kanssa



OHJAUS

Päätätaja

Kaupunginvaltuusto, kaupunginhallitus, pormestari, apulaiskaupunginjohtaja, lautakunta, kasvatus- ja opetuslautakunta, toimialan toimijaosto, kasvatuksen ja koulutuksen suomenkielinen ja ruotsinkielinen jaosto

- Strategisten päätösten ja linjausten tekeminen
- Kaupungin strategiset tavoitteet, arvot
- Päätöksenteon perusteena tieto
- Palveluiden hallinta, asiakkuuksien hallinta ja palvelutuotannon järjestäminen
- Palveluverkon kehittäminen



OHJAUS (KAUPUNKI)

Strateginen maankäyttö

Yleiskaavapäällikkö

- Yleiskaava sisältää tavoitellun kehityksen pääpiirteet alueiden käyttämisestä eri tarkoituksiin
- Kaupunkirakennesuunnitelma



OHJAUS

Talous

Tilacontroller, toimitilapäällikkö, tilapalvelujohtaja

- Investointiohjelma



OHJAUS (PALVELUVERKKO)

Palveluverkkojohtaja

Uusi rooli

- Palveluverkon omistaja
- Palveluverkoston kokonaisuuden hallinta
- Palveluverkon suunnitteluperiaatteet ja linjaukset

07 Käyttäjäpolut

Käyttäjähaastattelut

Nykytila-työpaja



Lapsiperhe



”Lähikoulut pitäisi säilyttää ja niitä pitäisi uudistaa”

NIMIKE

Lapsen vanhemmat ja sisarukset

TEHTÄVÄ / VASTUU

- Tarjoaa turvallisen lapsuuden ja tukea oppimisen polulla
- Huomioi lapsen tarpeet, toiveet, vahvuudet ja mielenkiinnon kohteet



SYTYKE

Lapsiperheelle sopiva, turvallinen asuinalue



TOIMINTA

Lapset päivähoidossa

Sisarukset päiväkodissa ja eskarissa

1. Luokalle siirtyminen. Lasten kulku itsenäisesti kouluun.

Perusopetus, lähikoulu, iltapäiväkerho, harrastukset

Painotettuun opetukseen hakeutuminen



TAVOITE

Sujuva lapsen opinpolku ja lapsiperheen arki.



KIPUPISTEET / HÄIRIÖ

Päivähoito remontin takia väistöiloissa, hankala kuljettaa. Lapsi ryhmässä jossa ei saman ikäisiä. Ohjaajien vaihtuvuus

Koulupaikka yllätys. Eskarikaverit sijoitetaan 1. luokalla eri ryhmään

Kuljetetaan harrastuksiin kauemmas

Levoton oppilasaines lähikoulussa

Ei kysytä tai huomioida vaka- tai koulutoiveita



TOIVEET JA TARPEET

Turvalliset ja pysyvät hoitajat. Turvaverkosta lastenhoitoapua.

Pystyisi vaikuttamaan koulupaikkaan ja ryhmään.

Samassa rakennuksessa päiväkotii, eskariryhmä ja 1. luokka.

Luokan yhteishenki, työrauha

Tapaa jolla saada tietoa ja toivoa asioita



TIEDON TARPEET

Ennakkotieto sijoituksesta ja ryhmästä. Perusteet päivähoitopäätöksestä

Tieto ennakolta koulupaikasta ja perusteet

Tieto harrastusmahdollisuuksista alueella

Tieto painotetun opetuksen vaihtoehdoista

Yhteydenpito vanhempiin ja tiedottaminen

Lapsiperhe



SYTYKE

Halu perustaa perhe



TOIMINTA

Lapsi syntyy. Perhe hoitaa lasta kotona

Avoin varhaiskasvatus, puistotoiminta, perhekahvilat

Lapsi osallistuu varhaiskasvatukseen

Lapsi käy esikoulua

Lapsi käy peruskoulua (alakoulu) ja osallistuu aamu / iltapäivätoimintaan

Mahdollinen painotettu opetus. Nuori käy yläkoulua



TAVOITE

Nuoren valmius 2. asteen opintoihin



KIPUPISTEET / HÄIRIÖ

Miten kaupunkialueet ja palvelut kehittyvät lapsiperheen näkökulmasta?

Lapsen ja sisarusten hoito vaikuttaa perheen arkeen ja vanhempien työtilanteeseen haastavasti

Tieto varhaiskasvatuspaikasta myöhään. Muutos perhetilanteessa, varhaiskasvatuspaikan muutos

Varhaiskasvatuspaikka voi olla perheelle epämieluisen (sijainti, sisältö, koko, muoto)

Kouluvalinta epäonnistuu: perhe ei saa lasta haluamaansa luokkaan (kaverisuhteet)

Kouluvalinta epäonnistuu, lapsi ei viihdykään valikoidussa ympäristössä (kiusaaminen)

Nuori ei pääse haluamiinsa opintoihin tai jää ilman opiskelupaikkaa



TOIVEET JA TARPEET

Halu asua reheystävällisellä alueella, jossa lapsiperhepalvelut helposti saavutettavissa

Lapsi saa turvallisen ja perheenomaisen hoitopaikan sopivalla sijainnilla.

Koulupolku on selkeä, myös erityisen tuen tarpeessa oleville

Siirtymä esikouluun ja peruskouluun sujuu helposti

Lapsi viihtyy koulussa, oppii sosiaalisia taitoja ja saa kavereita. Opetus on mielekästä

Siirtymä yläkouluun sujuu helposti. Opetus tukee nuoren vahvuuksia.

Nuori löytää vahvuuksiaan, kokee mielekkyyttä opinnoissa sekä osallisuutta yhteiskunnassa



TIEDON TARPEET

Kaupunkiympäristön ja palveluiden kehityssuunnitelmat näkyvät selkeästi kuntalaisille

Varhaiskasvatuksen eri mahdollisuudet. Lapsiperhepalvelut alueella

Varhaiskasvatuspäätös. Päiväkotipaikan määräytymisen prosessin läpinäkyvyys

Esikoulu- ja peruskoulusijoitus. Opinpolun vaihtoehdot ja vaiheet

Painotetun opetuksen vaihtoehdot, haku ja ratkaisujen vaikutukset opinpolkuun

Yläkouluvaihtoehdot, haku ja ratkaisujen vaikutukset 2. asteeseen

2. asteen vaihtoehdot, pääsyvaatimukset, haku ja ratkaisujen vaikutukset jatko-opintoihin

Yksikön johtaja



*”Pienemmät ryhmät,
pienemmät yksiköt, pienemmät
palvelualueet.”*

NIMIKE

Päiväkodin johtaja, Kasko

TEHTÄVÄ / VASTUU

- Suomen- tai ruotsinkielinen varhaiskasvatus
- Varhaiskasvatuksen yksikön toiminta
- Päivä- ja ryhmäpäivähoidon esimies



SYTYKE

Sähköinen varhaiskasvatushakemus

Hakemus palveluohjauksen, ottaa yhteyttä yksikköön

Perhe ottaa yhteyttä suoraan yksikköön



TOIMINTA

Sijoituspäätöksen hyväksyntä palveluohjauksen kanssa

Tutustuminen perheen kanssa

Lapsi varhaiskasvatuksessa



TAVOITE

Jokainen tulee kuulluksi



KIPUPISTEET / HÄIRIÖ

Erityistuen tarve kasvanut. Ryhmät isoja.

Alue kasvaa ja palvelutarve kasvaa.

Pula vaka-opettajista. Lyhytaikaisten sijaisten rekrytointi kankeaa.

Työaika ei vain riitä, vaikka yritetään keskittyä olennaiseen.

Isommat ja isommat yksiköt, ryhmäperhepäiväkodit jäävät kokonaan pois.



TOIVEET JA TARPEET

Haastavalle lapselle isompi paikkakerroin. Erityisyyden tuen verkosto.

Henkilökunta oikeassa suhteessa lapsimäärään.

Ylimääräisen henkilökunnan ja varahenkilöiden palkkaaminen. Sijaispankki.

Apulaisjohtajan roolin kehittäminen, siihen resurssin saaminen.

Pienemmät palvelualueet ja yksiköt. Vuorovaikutus.



TIEDON TARPEET

Erityisyyden tuomat vaatimukset ryhmäkokoihin ja tuen tarpeeseen

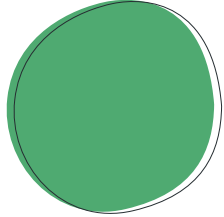
Lapset ja lapsimäärät ja varhaiskasvatuksen tarve alueella

Sujuva tapa viestiä akuutisti sijaistarpeesta

Toiminnan tarve yksikössä

Vuoropuhelu, miten kehittää varhaiskasvatusta

Kerhotoiminta



”Parempi tietoisuus toinen toisistamme. Yhdessä vielä enemmän.”

NIMIKE

Palvelupäällikkö, aamu- ja iltapäiväkerhot, Perusopetus, Kasko

TEHTÄVÄ / VASTUU

- Aamu/iltapäiväkerhotoiminnan johtaja
- Palvelutuottajat
- Siton toimipisteiden esimies



SYTYKE

Palvelu tarjotaan 1.-2. luokkalaisille lakisääteisesti

Moniammatillinen yhteistyö koulun kanssa

Toimintasuunnitelma

Toiminnan monipuoliset tavoitteet

Toiminnan sisällöt

Ohjaajat kasvatuskumppaneina, koulun tukimuoto



TAVOITE

Tasavertainen oikeus laadukkaaseen aamu- ja iltapäivätoimintaan



TOIMINTA



KIPUPISTEET / HÄIRIÖ

Oppilas kokonaisuutena

Lasten liikkumattomuus

Lasten vapaa-ajan yksipuolistuminen

Isot ryhmät. Erityisen tuen tarpeen kasvu. ”Näkymättömät” lapset ryhmässä.

Niukat resurssit, Ei määräyksiä ohjaajamitoituksiin.



TOIVEET JA TARPEET

Lapsen vapaa-aikaa koulutyön vastapainoksi

Liikkumiseen panostus, liikuntaa, ulkoilua päivittäin väh. 2 tuntia

Ohjelmassa kädentaidot, musiikki, mediakasvatus, arkiaskareet

Sosiaalisten taitojen tukeminen, erityistuen tarve. Pienryhmätoiminta.

Sisällöissä rajat ja raamit, mutta yksikön suunnitelma itsenäisesti. Luovia ratkaisuja.



TIEDON TARPEET

Vuorovaikutus huoltajien, koulun ja oppilashuollon kanssa

Sisä- ja ulkotilat, toiminnallisuudet

Monipuolinen ohjaajakoulutus

Erityisen tuen koulutus. Sisä- ja ulkotilat.

Perheiden ja lasten kuuleminen, ohjaajan ammattitaidon hyödyntäminen

Palvelupäällikkö



”Haastetta tuo työajan riittäminen. Joutuu tekemään valintaa, jotta se tuntimäärä riittäisi, kaikkeen ei ehdi mitenkään.”

NIMIKE

Aluepäällikkö, varhaiskasvatus

TEHTÄVÄ / VASTUU

- Varhaiskasvatuksen yksiköt alueella
- Pedagogiikka
- Palveluprosessit
- Budjetti
- Kaupungin yksikköjen johtajien esimies, henkilöstöhallinto
- Yksityisten yksikköjen ohjaus ja valvonta



SYTYKE

Hankkeet

Alueen tarpeiden koordinointi ja viestiminen

Arjen tilanteiden ratkaisu yksikköjen tukena



TOIMINTA

Alueen yksiköiden koordinointi

Lapsen varhaiskasvatuksen sijoituspäätökset

Lähipalvelujen kehittäminen alueella



TAVOITE

Oikeat palvelut asiakkaan lähellä elämäntilanteen mukaan



KIPUPISTEET / HÄIRIÖ

Työajan riittäminen. Akuutit hätätilanteet edelle.

Monialaisen tiedon etsiminen

Varhaiskasvatuksen sivut ovat sekavat huoltajille

Lähipalvelujen asukaslähtöisyys. Tilojen käyttöaste.



TOIVEET JA TARPEET

Vuoropuhelu yksiköiden kanssa. Tuki esimieheltä.

Selkeä tiedonhaku intranetissä, helposti löydettävissä tukea eri tilanteisiin

Vanhemmat pystyvät vaikuttamaan lapsen sijoitukseen

Lähialueen palvelut saman katon alle. Monitoimitilat.



TIEDON TARPEET

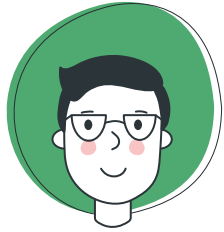
Yksiköiden tarpeet, henkilöstöjen ja kiinteistöjen suhteen.

Vastuut ja yhteyshenkilöt ongelman perusteella

Huoltajille käyttäjälähtöinen varhaiskasvatuksen digi-sovellus

Monialainen yhteistyö ja suunnittelu

Palvelualuepäällikkö



SYTYKE

Aloitetaan ensi syksyn suunnittelu

Mietitään kuinka paljon oppilaita on ja mihin oppilaat mahtuvat

Syksyllä seuraavan vuoden budjetin suunnittelu



TOIMINTA

Henkilöresurssien huolehtiminen

Seutukunta-yhteistyö ja ruotsinkielisten lasten tarpeiden huomiointi

Esiopetuksen valinnat ja paikat

Tiedot oppilaaksiotosta helmikuussa



TAVOITE

Palvelun arkielämän tiedon hyödyntäminen palveluverkon suunnittelussa



KIPUPISTEET / HÄIRIÖ

Väestö-ennusteet puuttuu

Päätöksissä kyse arvovalinnoissa

Liian vähän henkilökuntaa

Y-tonttien puute uusilla asuinalueilla

Pieniin yksiköihin vaikea saada järjestettyä tukea tai valinnaisaineet

Polittinen päätöksenteko vaikeaa, hitaus, byrokratia

Ei oteta tosissaan kentällä olevaa tietoa



TOIVEET JA TARPEET

Kuljetukset. Tieto liikenneyhteyksistä. Ennusteet ja kaavoituksen valmiudet

Lapsi ja perhevaikutusten arviointi, näkyväksi, mittarointi

Toimipaikka-kohtainen sijaisresurssi

Yhteistyö yksityisten palveluntuottajien kanssa

Palvelupäällikön roolia voisi miettiä, millaisella oppilas pohjalla koulu voitais parustaa, millainen alakoulu, yläkoulu

Tilasto vs. todellisuus näkemys siitä. Palveluohjauksen puolelta tuleva tieto

Ymmärrys minkälaisia muutoksia on tehtävissä



TIEDON TARPEET

Varhaiskasvatuksen paikat. Varhaiskasvatuksen hakijamäärät

Luotettavan analysoidun tiedon kehittämisen lisäksi ohjaavien arvojen tietoista ja kriittistä pohtimista ja avaamista.

Olemassaolevien tilojen kunto

Välikerrokselle välittyvä palaute

Isot yksiköt - pienet yksiköt, talousvaikutukset, vaikutukset tukiresursseihin, oppimistulokset

Mistä kaikesta ja millä tarkkuudella voidaan saada tietoa. Osa jää siihen, ettei voida edistää kun ei ole tarpeeksi tietoa

Tiloista ja henkilöresursseista hyvä kuva. Tieto haasteista, suora yhteys henkilöstöön, arkielämän tuntemus

Palvelualuejohtaja



”Kokonaishallinta, voitaisiin kaupungin osalta hallita ja nähdä kokonaisuus”

NIMIKE

Opetusjohtaja, perusopetus
Kasvatusjohtaja, varhaiskasvatus

TEHTÄVÄ / VASTUU

- Perusopetus tai varhaiskasvatus, ohjaus, koordinointi
- Koulu- tai päiväkotiverkosto
- Opetuksen järjestäminen ja laatu
- Palvelutarve
- Palveluverkkosuunnittelu, ohjaus
- Kaupunkisuunnittelutyöryhmä
- Päätöksenteon valmistelu



SYTYKE

Uuden alueen suunnittelu, verkoston kehitys



TOIMINTA

Kaupunki-suunnittelutyöryhmä

Tarveselvitys

Verkostotyön työryhmä, hankesuunnittelu työryhmä (Yksiköt, alueet)

Päätöksenteon valmistelun koordinointi, palvelujohtajan esitys

Lautakuntakäsittely, päätöksenteko



TAVOITE

Palvelujen ja palveluverkon kokonaisuuden hallinta



KIPUPISTEET / HÄIRIÖ

Asukkaat kyseenalaistavat ennusteita ja suunnitelmia

Useat eri työryhmät, kulkeeko tieto eri ryhmien ja toimialojen välillä

Ministeriötkin segregoituneita, valtakunnallisesti ollaan urautuneita.

Poliittiset päättäjät eivät luota osaselvityksiin

Ei eri opin- ja palvelupolkujen kuvauksia



TOIVEET JA TARPEET

Asiakasrajapinnan ja kuntalaisten osallistaminen, tiedon jakaminen asukkaalle

Laajempi palveluverkoston tutkiva rakenne, neutraalin koordinoitivastuu

Monialainen yhteistyö palveluverkkosuunnittelussa

Yhdistetään isompi alue, yhdistetään tietoa, parempaa suunnittelua

Opinpolku (pk>koulu) visuaalisessa muodossa.



TIEDON TARPEET

Lapsiperheiden ja asukkaiden toiveet ja tarpeet

Yksiköiden ja palvelualueen toiveet ja tarpeet

Eri toimijoiden yhteistyön ja hankkeen edistyminen

Kokonaisuus: tiedolla johtamisen työkalu

Palvelujen kokonaisuus asukkaiden näkökulmasta

Palvelualuejohtaja

Tämä kuvaus liittyy erityisoppijoiden määrän kasvuun

Käyttäjäpolku



SYTYKE

Erityisoppijoiden määrän kasvu



TOIMINTA

Erilaiset tuen tarpeet.

Oppilasryhmien koot.
Henkilökunnan määrä

Tarjottavan terapian määrä ja sisältö.
Apuvälineiden määrä

Erilaisten tuen tarpeen saajien erilaisuus (vaikeavammaiset ja autistit eivät aina sovi yhteen)

Pitkäjänteisyys palvelun tuottamisessa

Kokemuksen ja osaamisen kasvattaminen, tiedon jakaminen



TAVOITE

Toimivaa palvelua toimivissa tiloissa optimaalisessa sijainnissa



KIPUPISTEET / HÄIRIÖ

Määrän kasvun perusta: absoluuttinen määrä vai suhteellinen osuus?

Tiedon puute; miten varmistetaan eri alueiden yhdenvertaisuus

Verkkoselvitysten teko pitkiä ja työläitä.
Väestöennusteen luotettavuus

Tarvemuutosten ennakoiminen ajoissa, jotta tarve saadaan toteutettua tarpeeksi ajoissa kaupungin prosesseissa

Ad hoc-tilanne, esim. sisäilmaongelman vuoksi koulu/päiväkoti suljetaan

Tarpeita käsitellään yksittäisinä. Kokonaisvaltaisen tilannekuvan puuttuminen. Tieto pirstaloitunutta

Johdon tuki. Riittävä resursointi



TOIVEET JA TARPEET

Tasapaino palvelulaadun, linjausten ja budjettien välillä

Saavutettavuus. Kaupunkitasoisesti yhdenvertaiset palvelut

Kehittäminen - toiminnan ja pedagoginen näkökulma

Yhteistyöverkostot eri toimialojen kesken. Rekrytointi. Palvelun saatavuus

Ennakoitavuus

Toimivat palvelut. Monikanavaisuus.

Lähipalvelut ja yhtenäinen opinpolku käyttäjille



TIEDON TARPEET

Tietoja useista eri prosesseista

Nykytilanteen kokonaiskuva

Erilaisten tuen tarpeiden kuvaukset

Strategiset linjaukset ja laki

Kokonaisuuden tulevaisuuden ennusteet, trendit, suuret muutokset

Tarjottavan palvelun laatu ja sisältö.

Palvelukuvaus. Asiakaspolku

Palveluverkkosuunnittelu



”Kaikissa prosesseissa, kaikessa työssä, mitä tekee, on ihminen.”

NIMIKE

Projektiarkkitehti, Kasko tilapalvelut

TEHTÄVÄ / VASTUU

- Palveluverkkosuunnittelu
- Palveluverkon kehittäminen
- Tukipalvelu Kaskon palveluille.
- Palvelutarvemuutokset
- Lautakuntapäätöksen valmistelu



SYTYKE

Palveluverkon kehittäminen



TOIMINTA

Taustatyö ja tuki palveluille

Palvelutarvemuutokset, oppilaaksiotto-alueen muutokset

Väestöennusteiden kaavoituksen muutokset

Palvelutarvemuutosten tarvekuvaukset

Lautakunta-valmistelu



TAVOITE

Tasavertainen mahdollisuus saada hyvä päiväkotitai koulu



KIPUPISTEET / HÄIRIÖ

Väestöennusteet, tehty nyt alueittain

Tiedon löytäminen ja saaminen vie aikaa. Paljon manuaalista työtä. Tieto siiloissa

. Iso organisaatio ja oikean ihmisen löytäminen todella vaikeaa.

Siiloutunutta työtä ja kehitystyötä.

Päätöksenteko ei kytkeydy suoraan koulu- tai vaka-yksikköihin.



TOIVEET JA TARPEET

Väestöennuste kaupunkitasoisesti valmiina, voisi suodattaa alueittain.

. Kaikille sama tietokanta, strategista tai tilastollista uusinta tietoa.

Henkilöitä ja samalaisia työntekijöitä eri toimialoilta yhteen.

Yhtenäiset työtavat, työkalut ja toimintatavat.

Kymppin palveluverkkotyön tulevat muutokset, päätökset ja perustelut yksiköille.



TIEDON TARPEET

Palvelujohtajilta palvelustrategia. Palveluverkon suunnittelun periaatteet

Työkalu, skenaarioita, miten muutokset vaikuttaisivat alueellisesti.

Vuorovaikutus eri toimialojen kollegojen kanssa

Vuorovaikutus palvelujen kanssa.

Päätökset ja prosessit läpinäkyviksi

Palveluverkkosuunnittelija

Tämä kuvaus liittyy erityisoppijoiden määrän kasvuun

Käyttäjäpolku



SYTYKE

Palvelutarpeen tai toiminnan muutos palveluissa (lisätarve erityisen tuen palveluille)

Tarvekuvauksen kirjoittaminen ja hyväksyttäminen palvelujohtajalla

Tarkastellaan nykytilanne palveluverkossa;



TOIMINTA

Palveluverkko-muutos. Kerätään lähtötietoja palveluverkon nykytilanteesta

Pyydetään uuden toiminnan kuvaus ja laatu palvelujohtajalta/aluepäälliköltä

Luodaan palvelutarpeen muutoksen kuvaus

Palvelutarpeen muutoksen kuvaus hyväksytetään palvelujohtajalla



TAVOITE

Palvelutarpeen muutoksen kuvaus tiloja hallinnoivalle/järjestävälle taholle



KIPUPISTEET / HÄIRIÖ

Mitkä ovat linjaukset/päätökset, jotka vaikuttavat suunnitteluun tai alueeseen.

Tiedon saaminen kun aikataulu on tiukka. Tiedon pirstaloituminen.

Kaavoituksen, palveluverkon, palveluiden sekä kaupungin tekijöiden muiden näkökulmien sovittaminen

Ei käytetä yhteisiä tietoja tai tietopankkeja, vaan tietoja kysytään esim. sähköpostitse

Alueittaisten palveluiden tarkastelu kokonaisuutena

Monen eri tahtotilan yhteensovittaminen sekä eri yhteistyötahtojen kanssa keskusteleminen

Yhteistyö koko kaupunkitasoisesti - palveluverkkotyöryhmän puuttuminen



TOIVEET JA TARPEET

Työkalu kokonaiskuvan saamiseksi

Keskustelu aluepäällikön kanssa tarpeesta ja palveluverkosta alueella. Palveluverkon analysointi linjausten mukaan.

Skenaariohallinta esim. nopeat väestökasvut, muuttoliikkeet

Yhteistyö muiden toimialojen palveluverkkosuunnittelijoiden kanssa kuten kulttuuri- ja vapaa-aika, sote, kanslia.

Tarpeiden ennakoiminen, jotta palveluverkon suunnittelu olisi sujuvaa

Palveluverkon kehittäminen niin, että palveluiden tarve toteutuu

Opinpolkujen havainnollistaminen alueilla



TIEDON TARPEET

Väestöennusteet osa/pienalueittain. Kaavoitus.

Linjauksia /raja-arvoja/lakeja, jotka vaikuttavat suunnitteluun sekä mahdollisiin ratkaisuihin

Oppilas/asiakasmäärät - nykyiset sekä ennustettavat

Palveluiden linjaukset ja tarpeet. Pedagogisen toiminnan kuvaus, laajuus ja laatu.

Erityisen tuen päätös oppilaille

Poliittinen päätös erityisen opetuksen ryhmien sijainnista, määrästä, laadusta

Tiivis yhteistyö eri asiantuntijoiden kanssa, erityisopettajat, rehtori, erityisen tuen suunnittelijat

Tilaverkkosuunnittelija

Tämä kuvaus liittyy erityisoppijoiden määrän kasvuun

Käyttäjäpolku



SYTYKE

Palvelutarvemuutoksen kuvaus, jolle pitää luoda fyysinen ympäristö/tila.

Osallistuu tarveselvityksen ja hankesuunnitelman laatimiseen

Tarkistetaan alue, jolle palvelutarve kohdistuu, tilojen tilanne



TOIMINTA

Olemassa olevien tilojen laajuus, sisältö ja kunto

Mahdolliset tontit uusille tiloille

Aikataulu ja kustannukset päätöksentekoa varten

Esitys hankkeesta



TAVOITE

Tarjota tilat optimaalisesta sijainnista. Rakennushankkeen lähtötiedot



KIPUPISTEET / HÄIRIÖ

Tietoa joutuu etsimään ja itse koostamaan

Palveluverkkoselvitysten teko pitkiä ja työläitä

Kokonaisvaltaisen tilannekuvan puuttuminen

Tieto pirstaloitunutta

Ad hoc-tilanne, esim. sisäilmaongelman vuoksi koulu / päiväkotia suljetaan

Päätöksenteon hitaus/kankeus. Päätäjät kyseenalaistavat raporttien lukujen oikeellisuutta

Tilojen epäyhteensopivuus eri palveluiden välillä johtaa muutoksiin



TOIVEET JA TARPEET

Ajantasainen pohjatieto saatavilla automaattisesti

Ajantaisinen vuokratieto eri toimialojen palveluiden välillä

Tilojen kuntoseuranta

Yhteistyö palvelujen ja palveluverkon kanssa

Eri palveluverkkojen tarpeita voidaan toteuttaa samoissa tiloissa esim. koulussa on liikuntatila

Kiinteistöjen ylläpidon kautta voi tulla tarve palveluverkon ja tilaverkon kehittämiselle

Rakennushankkeen lähtötiedot



TIEDON TARPEET

Toiminnan kuvaus, laajuus sekä laatu, jolle tila pitää toteuttaa

Nykytilanteen kokonaiskuva

Väestöennuste, kaavoitus, ilmanlaatu, liikuntapaikat jne

Tilojen käyttöasteet tilaverkkokehityksen kannalta

Tieto tilakeskukselle tms. tarve uudisrakennuksesta tai tieto tiloista luopumisesta

Asemakaavoitus



”Olemassa olevaa kaupunkialuetta kehitettäisiin, asuinalueiden väestömäärän aaltoliikettä pyrittäisiin tasaamaan.”

NIMIKE

Kaavoitusarkkitehti,
Kaupunkiympäristö

TEHTÄVÄ / VASTUU

- Asemakaavoitus
- Kaupungin tonttitarjonta
- Kaupunkiympäristön laatu, turvallisuus ja terveellisyys
- Päätösten ja strategioiden toteutus
- Kaupunkikuva, estetiikka ja arkkitehtuuri



SYTYKE

Kaupungin strategia



TOIMINTA

Projektiesimieheltä

Tavoitteiden kartoitus ja lähtötiedot

Tilakeskukselta tarve päiväkodille/koululle.

Suunnitelmataso. Varaus koululle/päiväkodille

Asemakaava. Tilakeskus rakennuttaa päiväkodin/koulun



TAVOITE

Eheyttävä kaupunkisuunnittelu



KIPUPISTEET / HÄIRIÖ

Kaupungin voimakkaaseen kasvuun perustuvat strategiat

Osallistaminen yksipuolista.

Uusien asuinalueiden elinkaari. Koulut ylitäynnä ja kohta tyhjänä.

Lupaukset palveluiden säilymisestä ja parantamisesta.



TOIVEET JA TARPEET

Kaupunkilaisen osallistumiseen tapa, jolla tunnustautua ja antaa mielipiteitä palvelualueisiin ---.

Vuorovaikutus Tilakeskuksen arkkitehdin kanssa, tilakonseptit

Asuinalueiden väestömäärän aaltoliikettä pyrittäisiin tasaamaan.

Strateginen täydennysrakentaminen. Alueiden sisälle jäisi myöhemmin suunniteltavia varauksia.



TIEDON TARPEET

Palveluverkon ajantasainen tilannekuva

Kaupunkilaisten tarpeet ja toiveet

Palveluverkko-suunnittelun tilatarpeet ja tavoitteet

Palveluverkon kehittämisen suunta

Palveluverkon tulevaisuuden näkymä

Kaupunkisuunnittelu



”Pysyvyyttä ja pidemmän aikajänteen linjausta koulujen ja päiväkotien suhteen”

NIMIKE

Kaavoitusinsinööri, Strateginen maankäyttö

TEHTÄVÄ / VASTUU

- Yleiskaavoitus
- Lupavalmistelu
- Asiakaspalvelu



SYTYKE

Tunnistetaan tarve kaavoitukselle organisaation sisällä

Työohjelma ja kaavoituskatsaus yleiskaavapäälliköltä

Osallistumis- ja arviointisuunnitelma

Selvitykset ja yleisötilaisuudet. Viranomaisneuvottelu

Kaavaluonnos. Palautteet, muutokset ja lisäselvitykset

Ehdotus hyväksytään valtuustossa ja kaupungihallituksessa



TAVOITE

Päiväkodille tai koululle aluevaraus, asemakaava, rakennuslupa



TOIMINTA



KIPUPISTEET / HÄIRIÖ

Tiivistyvä kaupunkirakenne, vaikea löytää Y-tontteja

Selkeyttä vastuihin

Ei tarkastelua vain oppilaaksiottoalueen osalta

Onko jatkossa suunta koko ajan isompiin?



TOIVEET JA TARPEET

Kohteiden saavutettavuus

Missä vaiheessa tehdään, ja kuka vastaa ja missä vaiheessa

Täytyy katsoa laajemmalta kokonaisuudelta.

Kansallinen toimintamalli. Työkalu.



TIEDON TARPEET

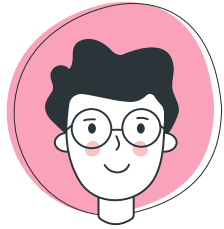
Tavoitteet, osallistaminen, aikataulut. Luonto- ja kulttuuriympäristöarvot.

Etenemisen suunnitelma

Asukkaiden ja viranomaisten toiveet ja tarpeet

Märitellään, mitä kaikkea tietoa ja miten esitetään.

Kaupunkisuunnittelu



SYTYKE

Strategisen väestökasvutavoitteen asettaminen.
Tunnistettu väestömuutoksen kehitys

MAL-sopimus, seudulliset kasvu / rakentamisperiaatteet joukkoliikenne, kaupunginosa-hankkeet

OAS, kaavaluonnos



TOIMINTA

Kaavaehdotus

Lainvoimainen kaava

Asuinrakentamisen ajoitus (suunnitelma milloin mikäkin alue rakennetaan)

Uuden alueen suunnittelu. Täydennysrakennustarpeet.



TAVOITE

Optimaalinen aluesuunnittelu palveluverkon näkökulmasta



KIPUPISTEET / HÄIRIÖ

Kaupunkisuunnittelussa samaan aikaan päällekkäisiä prosesseja, joissa tehtävät valinnat vaikuttavat toisiinsa.

Y-tonttien muuttaminen muihin tarpeisiin. Y-tonttitarve haasteena.



TOIVEET JA TARPEET

Tehdä iteroiden ja etsiä optimaalista ratkaisua eri skenaarioiden avulla.

Kaupungin strategian vaikutusten ennakointi (väestöennuste - realismi)

Yhteistyö (palvelualueiden) asiantuntijoiden kanssa.

Palvelujen sijoittaminen joukkoliikenne-reittien äärelle (tai päinvastoin), joukkoliikenteen suunnittelu.

Asuinalueiden palveluihin varaudutaan joustavilla kaavamerkinnoilla (yleiskaavataso).

Osallistaminen läpi prosessin. Asukaslähtöisyys

Hyvinvointia tukeva elinympäristö. Kaupungin ja asuinalueen houkuttelevuus, vetovoimaisuus



TIEDON TARPEET

Kaupungin strategia. Väestöennuste

Kaavatyön lähtökohdat ja tavoitteet. Vaihtoehdot.

Toimipaikojen sijainti ja kapasiteetti. Toimitilojen kunto

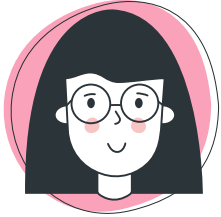
Automaattinen ja koko kaupungin kattava palveluverkon tilannekuva

Y-tontti-varanto

(Rakennetun ympäristön) hyvinvointitieto. Selvitykset kaavaprosessin aikana.

Väestöennuste mahdollisimman tarkalla tasolla (ikäjaotus, kieli ja maantieteellisyys). Asumisen trendit

Väestöennuste



”Voitaisiin tehdä ennusteita suoraan palvelualueille, nyt ollaan oltu sidoksissa virallisiin tilastoalueisiin.”

NIMIKE

Kaavoitusinsinööri, järjestelmäpäällikkö, Strateginen maankäyttö, Kaupunginkanslia

TEHTÄVÄ / VASTUU

- Koko kaupungin väestöennuste
- Alueelliset väestöennusteet
- Väestöennusteen päivittäminen
- Väestötiedon ylläpito



SYTYKE

Tarve väestöennusteelle

Vuosittainen väestöennuste pienaluetasolla. Pitkän tähtäimen ennuste.

Tiedon hyödyntämisen portaalin ylläpito ja päivittäminen



TOIMINTA

Palvelutarpeen arviointeja, palvelujen mitoitus

Tietoa palveluverkko-suunnittelun tueksi

Ennustetieto päätöksenteon tukena



TAVOITE

Väestöennusteet ja tilastotiedot kaupungista ovat kaikkien käytettävissä



KIPUPISTEET / HÄIRIÖ

Ollaan sidoksissa virallisiin tilastoalueisiin

Organisaatio ei hahmotu. --- pihalla organisaation rooleista.

Ei käytetä monipuolisesti eri informaatiota

Perustetaan päätöksenteko yhteen ennusteeseen

Tavoittaako tieto käyttäjät? Fiksantuneet toimintatavat.



TOIVEET JA TARPEET

Ennusteet palvelualueille.

Organisaatiokaavio, roolit ja yhteystiedot

Holistinen kuva kaikesta tiedosta..

Keskustelua päättäjien kanssa ennusteiden epävarmuustekijöistä

Ennustetiedon näkyvyys ja julkaiseminen



TIEDON TARPEET

Väestöaineistot. Syntyvyys, kuolleisuus ja muuttoliikkeet, rakennuskanta ja -tuotanto

Roolit ja vastuut

Lasten kokonaisuus, kehitys pitkällä aikavälillä, työllisyys

Ajantasaisempaa tietoa ja parempaa ennakoitavuutta

Menetelmien kehittäminen, automatisaatio

Palveluverkon omistaja



”Mahdollistaako digitalisaatio aidon yksilökeskeisen tarpeen tunnistamisen, voidaanko tunnistaa aito yksilön tarve?”

NIMIKE

Apulaiskaupunginjohtaja

TEHTÄVÄ / VASTUU

- Palveluverkon omistajuus
- Palveluverkon ohjaus
- Valmistelun koordinointi
- Valtuuston esittely
- Palvelukysynnän priorisointi
- Näkemys yli toimialojen



SYTYKE

Palveluverkon strategiset päätökset



TOIMINTA

Palveluverkon omistajuus

Palveluverkon ohjaus

Valmistelu, koordinointi, tilapalvelut valmistelevat

Lautakunta, valtuusto, esittely

Poliittinen päätöksenteko



TAVOITE

Palvelujen synergialla hyvinvointia



KIPUPISTEET / HÄIRIÖ

Väestörakenteen vinoutuminen ja samalla kasvu

Tietyillä alueilla erityispalvelutarve kasvaa, samalla integraation tarve

Tuotantotaloudellinen näkökulma fyysiseen palveluverkkoon

Päätökset tehdään poliittisesti vielä tunteella

Tehokkaasti ja tarpeeseen palvelua yhden toiminnon näkökulmasta



TOIVEET JA TARPEET

Asiakaskeskeisen palvelutarpeen kysynnän ja tarjonnan tasapaino

Palvelutarve fyysisen etäisyyden edelle, integraation mahdollistaminen

Ihmiskeskeisestä palvelutarpeesta lähtevä ajattelu

Siirrytään tiedolla johtamiseen

Palvelutarpeen koordinointi pitäisi olla yksissä käsissä



TIEDON TARPEET

Toimialan palvelutarpeen muutokset

Vaikutusten mittaaminen, skenaariot

Asukaslähtöinen, yksilöllinen palvelutarve

Luotettavaa tietoa päätöksenteon tueksi

Näkömä ja ennusteet palveluverkosta yli toimialojen

Palveluverkko-omistaja



SYTYKE

Rakennusten kunto.
Palvelutarpeen muutokset.
Oppilasmäärän muutos.
Investoinnin tarve

Palvelutoimialojen määrittelemät investointi-tarpeet

Talousarvion investointiraami toimitiloissa



TOIMINTA

Hankkeiden priorisointi investointi-ohjelmassa (4-15 vuotta)

Investointipriorisointitarpeiden kokoaminen yhteen ja keskustelut

Palvelutilaverkkoselvitys

Tarveselvitys yhteistyössä tilaomaisuuden kanssa



TAVOITE

Kokonaisvaltainen, ennakoiva näkemys palveluverkon kehittämisen tarpeista



KIPUPISTEET / HÄIRIÖ

Koko kaupungin kattavan tilannekuvan tietoa on paljon ja tiedot kerätään manuaalisesti.

Rakennusten kunto ja palvelutarve. Sisäilma-ongelmat

Prosessien peräkkäisyys. Suunnittelua tehdään osaluueittain

Prosessien irrallisuus eli toimialojen yhteistyön puute

Tiedonkulun haasteet palveluverkkosuunnittelussa ja päätöksenteossa

Loppupäässä jää liian vähän aikaa reagoida palvelutarpeeseen



TOIVEET JA TARPEET

Projektialue, palveluverkkosuunnittelun tarve

Koko kaupunkiorganisaation tasoinen palveluverkkotyöryhmä

Toimialat priorisoivat omat tarpeensa, tieto tulee lautakunnan kautta

Tarveselvitysvaiheen ja hankesuunnitteluvaiheen sisällön tuottamiseen tarkoitetut ohjeet, tsekkilista

Palvelujen sijoittaminen joukkoliikenteittien äärelle (tai päinvastoin)

Kuntalaisten osallistaminen suunnitteluprosessiin

Päätöksenteon läpinäkyvyys nin luottamushenkilöille ja päättäjille kuin asukkaille.



TIEDON TARPEET

Palvelutarve-ennuste

Automaattinen ja ajantasainen koko kaupungin kattava palveluverkon tilannekuva

Näkymä siitä, mihin uusia toimipaikkoja tarvitaan

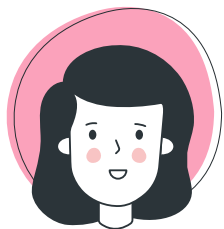
Näkymä siitä, mihin uusia toimipakkoja voidaan sijoittaa

Tarvekuvaus tulee palvelutoimialalla

Ymmärrys asiakkaiden tarpeista

Periaatteet palveluverkon kehittämiseksi

Päätätjä



SYTYKE

Palveluperaatteiden muutostarve investointien rahoitustarve, taloustilanne, säästöpainne



TOIMINTA

Strategisten päätösten ja linjausten tekeminen

Päätökset investoinneista

Päätää talousarviosta

Päätää asuntotuotannon etenemisestä ja käyttöönotettavista alueista

KYMP toimialan rakennukset ja yleiset alueet jaoston päätöksellä (n. 1-5 milj hankkeet)

Kaupunginhallituksen tasolla t n. 5-10 milj. hankkeet. Valtuuston tasolla + 10 milj. hankkeet



TAVOITE

Kuntalaisten tarpeet huomioonottava päätöksenteko



KIPUPISTEET / HÄIRIÖ

Epäjohtomukaisuus

Huono taloustilanne

Ei oteta huomioon alueellisia kokonaisuuksia eli tehdään palvelukohtaisia päätöksiä

Kokonaistarpeet eivät ole selvillä

Kokonaisvaikutuksia ei ole pystytty arvioimaan riittävästi

Päätöksentekoon vaikuttaa se, millä alueella poliittinen päättjä asuu (nimby)



TOIVEET JA TARPEET

Päätöksenteon perusteena tulee olla oikea tieto, ei mutuntuma tai poliittiset tavoitteet.

Strategiset tavoitteet ja arvot

Talousarviossa määritellään palvelualueille asetetut sitovat tavoitteet, joilla kaupunkitasoisia strategian tavoitteita toteutetaan.

Kuntalais- ja asukaslähtöisyys

Lyhytjänteisistä säästötoimista pidemmän tähtäimen ratkaisuihin.



TIEDON TARPEET

Automaattinen ja ajantasainen koko kaupungin kattava palveluverkon tilannekuva

Ajantasainen väestöennuste

Suunnittelijoiden tuottama valmiiksi analysoitu tieto

Tieto kuntalaisten tarpeista

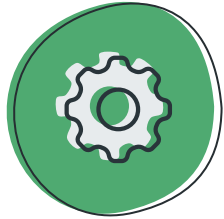
Vuorovaikutus kuntalaisten (lapsiperheiden) kanssa

08 Käyttäjäverkostot

Nykytila



Palveluverkon toiminta



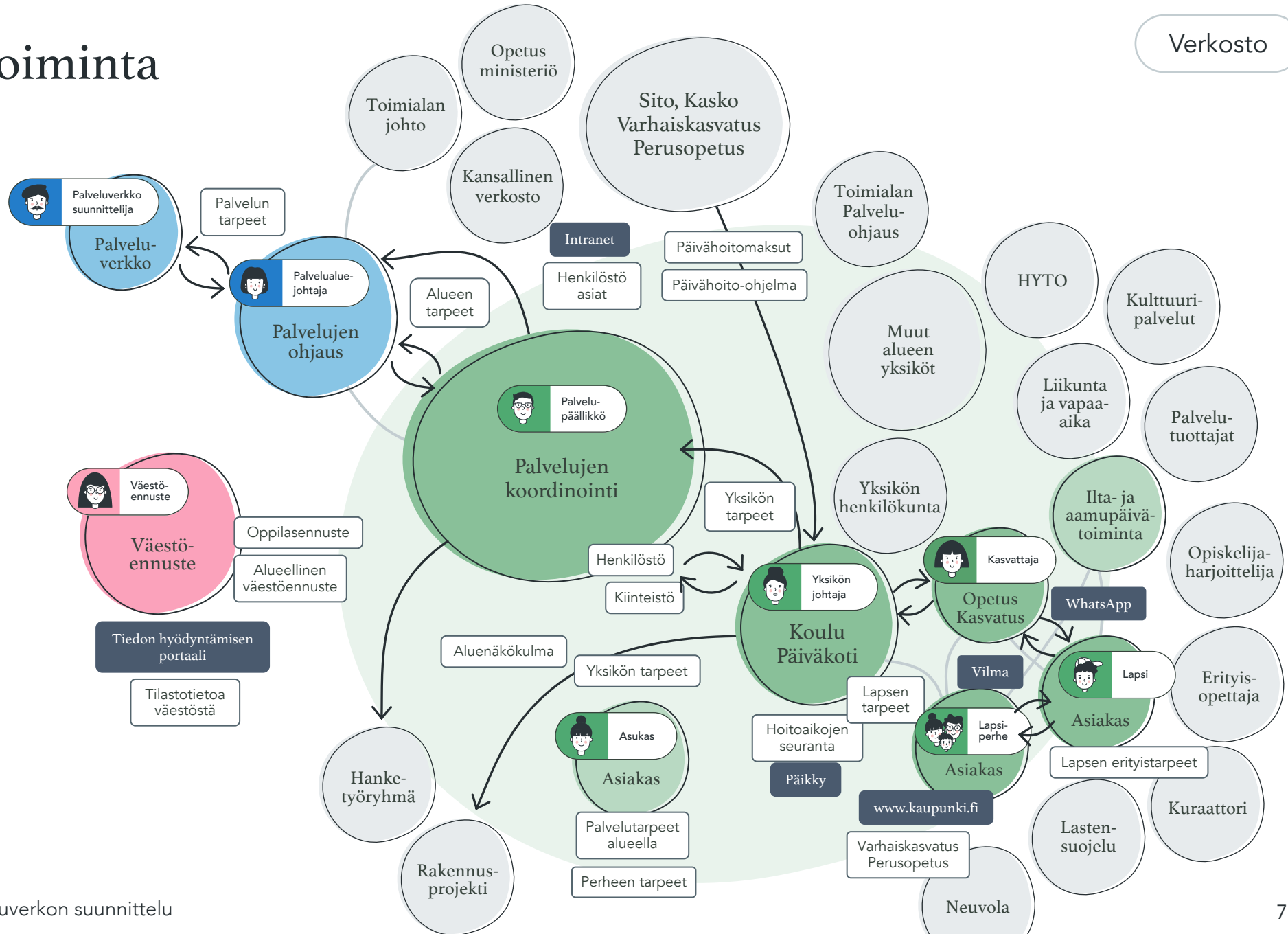
”Palvelut lapsiperheen elämäntilanteeseen”

YDINROOLIT

- Palveluyksikön johtaja
- Palvelupäällikkö
- Yksikön johtaja

VERKOSTON TEHTÄVÄ

- Palvelujen toteutus
- Käyttäjätarpeiden kommunikointi



Palveluverkon ohjaus



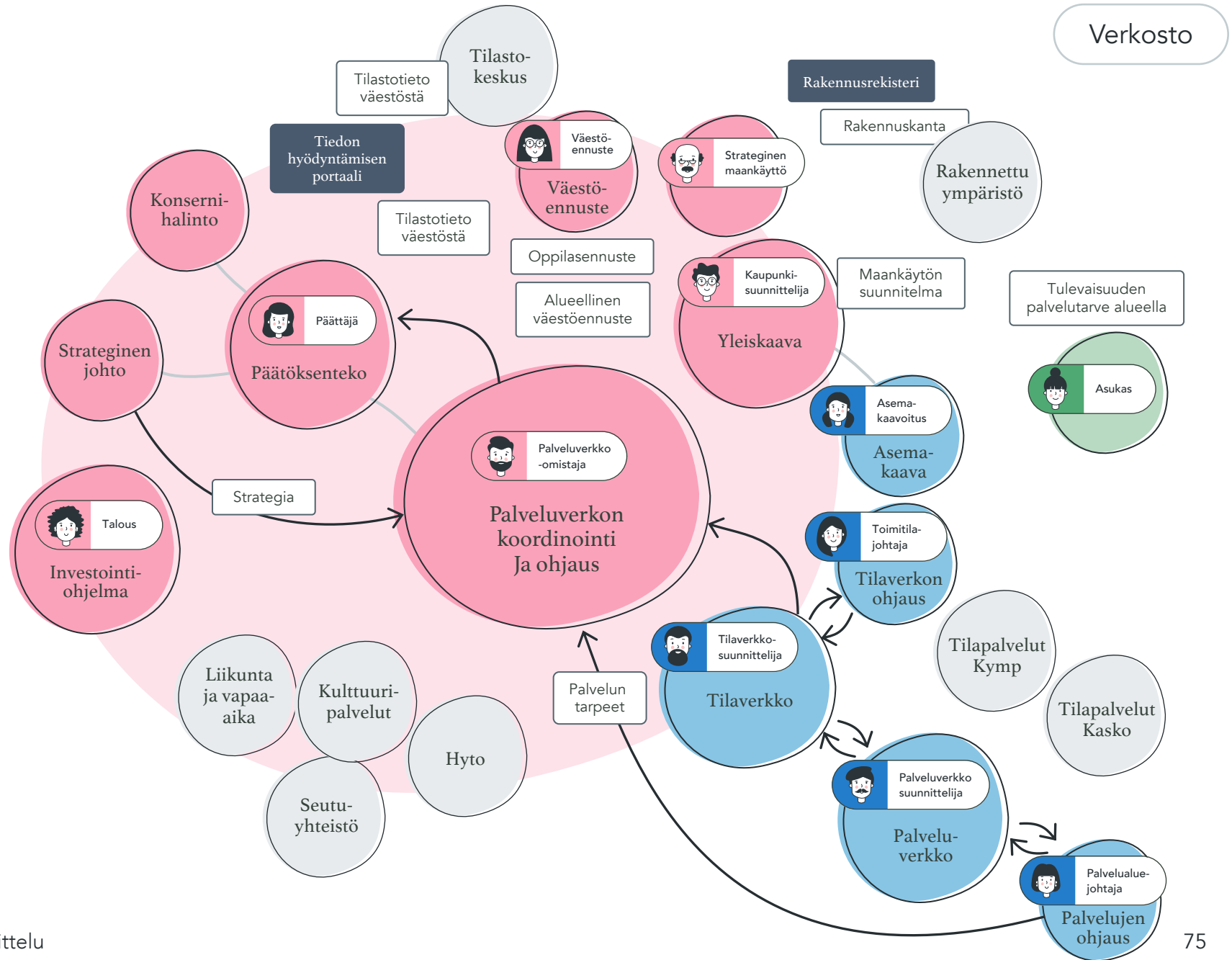
”Pitäisi pystyä palvelemaan horisontaalisesti yli toimialarajojen”

YDINROOLIT

Palveluverkon omistaja
Kaupunkisuunnittelu
Väestöennuste

VERKOSTON TEHTÄVÄ

- Palveluverkon ohjaus ja koordinointi
- Päätöksenteko
- Strategia





OSA II - Ratkaisun kehittäminen: VISIO 2030

09 Ratkaisut

Ratkaisut-työpajan yhteenveto



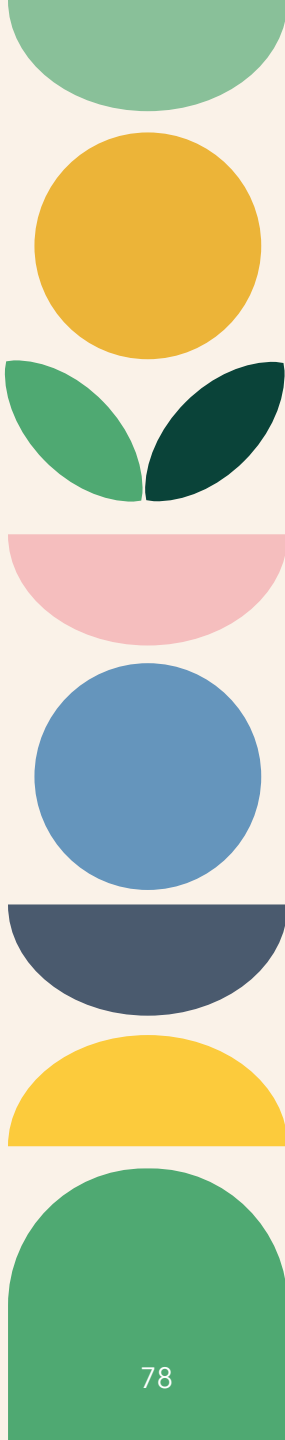
Ratkaisut-työpaja

Tavoite

Työpajassa tuotiin yhteen palveluverkkosuunnittelun eri asiantuntijoita hankekaupungeista ja -työryhmästä.

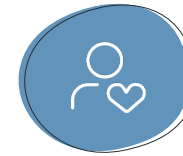
Työpajan tavoitteena oli tuottaa tuottaa **uusia palveluideoita**, jotka vastaavat tunnistettuihin palveluverkkosuunnittelun käyttäjätarpeisiin.

- Tunnistetut palveluverkkosuunnittelun tavoitetilan tasot ja käyttäjäroolit
- Keskeisten toimijoiden tunnistettujen kipupisteiden priorisointi
- Ratkaisu- ja kehitysideoita keskeisiin kipupisteisiin
- Ratkaisujen jatkoideointi käytännön tasolle tiedon ja toiminnan näkökulmasta
- Vision tavoitetilan priorisoidut palveluideat



Palveluideat ja strategiset tavoitteet

Toimintamalli: Visio



Asiakkaiden tarpeet ohjaavat palveluverkon kehittämistä

OSALLISTAMINEN INFORMAATIO

- Palvelutiedon pelillistäminen
- Verkkosivujen selkeyttäminen
- Palautepalvelu (asukkaan osallistaminen)
- Asukasillat, pitäjäraati
- Alueelliset visio-työpajat: asukkaiden + sivistystoimen osallistaminen suunnitteluun
- **Lapsen palveluhistoria** (digitaalinen järjestelmä): lapsen tiedot samassa paikassa (tieto ja tuki seuraa lasta)
- Osallistaminen kaavaprosessiin

01

Palveluverkkoa kehitetään yhdessä

TOIMINTA YHTEISTYÖ

- Palveluverkkosuunnittelun vuosikello
- Palveluverkkosuunnittelun työryhmä
- **Palveluverkko-suunnitteluyksikkö**
- **Palautepalvelu** (suunnittelu/kehittäminen)
- Toimialarajat ylittävän tiedonkulun/ vuorovaikutuksen mahdollistaminen; **digitaaliset viestintäkanavat**
- **Alueelliset palaverikäytännöt (monialainen yhteistyö)**

02

Palveluverkkosuunnittelu perustuu tiedolla johtamiseen

KOKONAISVALTAINEN TILANNEKUVA TYÖKALUT MITTARIT

- Asiakkaan **opinpolkunäkymä**
- **Palvelupistenäkymä**
- Asukkaan kaupunkikehitysnäkymä
- Kaupunkitasoinen harmonisoitu tieto (riittävät resurssit digitalisoitiin), yhtenäiset tietokäsitteet ja mallit
- **Yksikkö- ja toimipistetietojen yhtenäistäminen**
- Kielivähemmistöjen palveluiden suunnitteluun soveltuvat järjestelmät
- Numeraalinen hyvinvointiseuranta
- Opinpolun kuvaukset/laatiminen
- Karttanäkymä: oppilaaksi-ottoalue

03

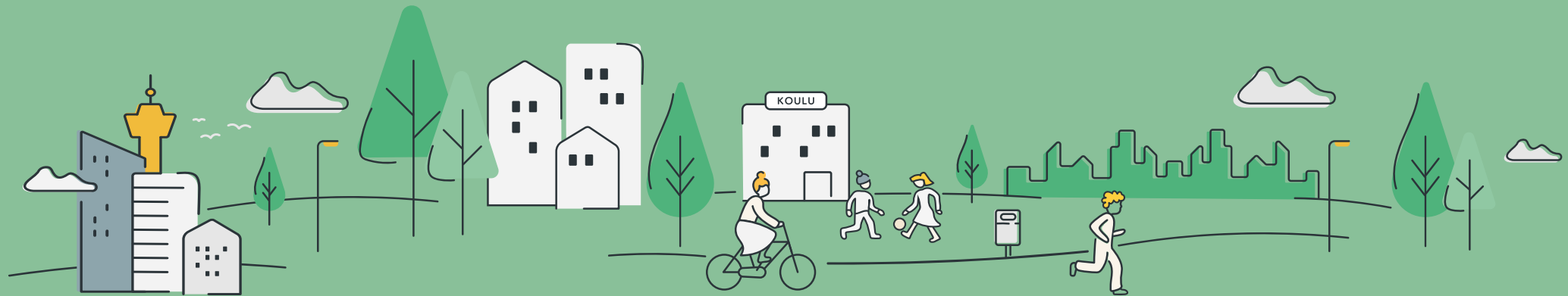
Palveluverkkoratkaisut tukevat kestäväää kehitystä

PALVELUVERKKOSTRATEGIA MITTARIT

- **Palveluverkkostrategian** laatiminen
- **Johdon työpöytä**
- **Päätöksenteon työpöytä**
- **Numeraaliset mittarit**, määrittely
- Kielivähemmistöjen huomiointi
- Tietoperustaisen johtamisen ja työtapojen **osaamisen kasvattaminen**
- **Monitoimitilat**
- Julkiset tilat asukkaiden käyttöön (Tilat 24/7)

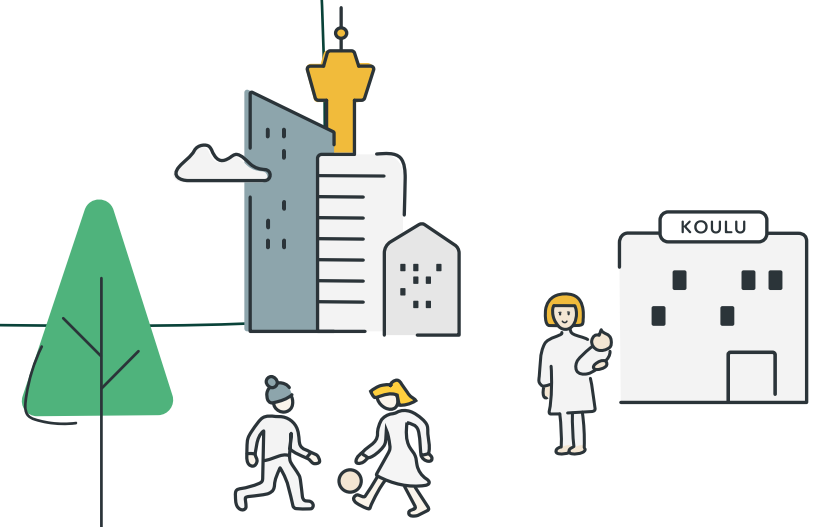
04

Operatiivinen taso



Operatiivinen taso

- **Yhteistyömalli:** yhteistyön tiivistäminen tilapalvelujen kanssa (myös kaavoitus), roolien selkeyttäminen
- **Palveluverkkosuunnittelun vuosikello**
- Aukkaan kaupunkikehitysnäkymä
- Palvelupistenäkymä
- Aukkaiden **osallistaminen:** pelillistäminen, asukasillat, pitäjäraadit, alueellisten palveluiden visiointi
- **Operatiivisen tason osallistaminen:** vaka- ja opetuspuolen osallistaminen kaupungin visio-työhön
- Resurssien turvaaminen: sijaispankki
- **Lapsen palveluhistoria,** jolloin tuki ja tieto seuraa lasta yksiköstä toiseen
- Monialaisen, ennakoivan yhteistyön vahvistaminen: alueelliset palaverit





- Selkeät opinpolun kuvaukset, opinpolkunäkymä
- Verkkosivujen informatiivisuuden parantaminen
- Lapsiperheen palvelunäkymä (julkiset ja yksityiset palveluntarjoajat)
- Palvelupistenäkymä
- Osallistaminen: palautekanava
- Osallistaminen: pelillistäminen
- Osallistaminen: asukasneuvosto, raati/pitäjäraati, asukasillat
- Asiakaskeskeinen palveluihin ohjaus: hakeminen, pääsy
- Kaupunkikehitysnäkymä asukkaille
- Opinpolut osana palveluverkkosuunnittelua



- Lapsen palveluhistoria yhdessä paikassa
- Muutoksista riippumattomat, katkeamattomat tukipalvelut
- Monialainen yhteistyö
- Resursseja monialaiseen tukeen
- Resursseja tukeen luokassa
- Digitalisaation hyödyntäminen, oppimisalustat
- Kaikille avoin harrastus-/kerhotoiminta
- Kaupungin verkkosivujen parantaminen: *näkyvämpi viestiminen palvelutarjonnasta*
- Tutor-toiminta maahanmuuttajaperheille



- Resurssien turvaaminen: sijaispankki
- Tiedonkulku: yksiköistä aluepäälliköille
- Yhteistyömalli: roolien selkeyttäminen ja yhteistyön tehostaminen tilapalveluiden kanssa
- Päiväkoti- ja koulukonseptit: yhdenmukaiset pedagogiset vaatimukset
- Asiakassegmentointi/ uudet segmentit: mm. lapset, nuoret, lapsiperheet
- Kokonaisvaltainen/kaupunkitasoinen tilannekuva: tietoisuus kielivähemmistöjen ja erityisistuen tarpeessa olevien lasten määristä edesauttaa palvelujen järjestämistä



- Yhteistyömalli: säännöllinen keskustelu arkitiedon kanssa (tilapalvelut + kaavoitus)
- Palveluverkkosuunnittelun vuosikello: operatiivisen sopimuksen, edistymisen läpikäynti ja raportointi päättäjille kvartaaleittain, kevätkokous (budjetti), vuodenvaihteen kokous (yhteinen, sitova suunnitelma seuraavalle vuodelle)
- Yhteistyömalli: Palveluverkkosuunnittelun roolien kirkastaminen
- Monialainen yhteistyö/ alueelliset palaverit: neuvola + päiväkotit + koulu
- Lapsen palveluhistoria
- Osallistaminen: palvelut mukana kaupunkivisiotyössä (kaksisuuntainen tieto; palvelutarpeiden vaikutus palveluihin)
- Tilapalveluihin uusi rooli: "perhepalvelutarvejohtaja"
- Lapsivaikutusten arviointi palveluverkkosuunnittelussa
- Uudenlaiset mittarit: kuntalaisten valintojen ja käyttäytymisen ennakointi (My data), suuri kaupunkilaiskysely
- Kielivähemmistöt: *suunnitteluun ja ennakointiin paremmin soveltuva järjestelmä*
- Osallistaminen: palautekanava
- Toimipaikkakohtainen sijaisresurssi
- Alueelliseen tarkasteluun soveltuvat mittarit
- Työpari: toiminnan ja osaamisen kehittämiseen keskittyminen
- Erityisen tuen ratkaisut palveluverkkosuunnittelussa?

Taktinen taso



Taktinen taso

- **Tiedonkulku/ -liikkuvuus:** eroon manuaalisesta työstä, tiedon läpinäkyvyys, datan virtaus
- Kaupunkitasoinen, tietosisältöjen harmonisointi
- Kaupunkitasoinen, **kokonaisvaltainen tilannekuva**
- **Palveluverkon omistajuuden selkeyttäminen**
- **Yhteistyömalli:** Palveluverkkotyöryhmä (selkeine vastuineen)
- **Palveluverkkostrategia;** tavoitetilan kuvaus
- **Tiedonkulun tehostamisen työkalut:** viestintäkanavat, tiedon/palveluverkon prosessin etenemisen läpinäkyvyys
- **Yhteinen (suunnittelu)alusta**
- Numeraalinen seuranta
- Kapasiteetti-/tilaseuranta, anturiseuranta (tilojen puutteiden havainnointi)
- Tilojen käyttöasteet

HUOM:

PUUTTUVA ROOLI:

Kanslia, aluerakentaminen

Roolijako/yhteistyö:

Aluerakentamisen toteutuksen hallinta ja aluerakentamisen aikainen palvelutarpeen hallinta





- Kokonaisvaltainen tilannekuva
- Mittaristo ja asiakaspalaute
- Toimipisteiden nykytilanteen/kunnon seuranta numeraalisin arvoin: korjaustikettien määrä, työsairauspoissaolojen määrä
- Alueiden kapasiteettiseuranta/tilaseuranta
- Palveluverkkostrategia (tavoitetilan kuvaus)
- Kaupunkitasoiset numeraaliset mittaus- ja seuranta-arvot; esim. palveluiden laajuus, työolosuhteet ja vertailu eri suurpiirien välillä
- Y-tonttivarauksia kaikkiin osiin kaupunkia akuuteille rakennushankkeille
- Yhteiset (suunnittelu)alustat
- **Nopea tiedonkulku** toimialojen välillä ennakointia varten
- Tietomallipohjaiset selvitykset/ lomakkeet
- Asukkaiden osallistaminen
- Uusien alueiden vielä vajaakäyttöisten yksiköiden hyödyntäminen
- Pysyvä väestökoulu tai -päiväkoti

Palveluverkkosuunnittelija

Palveluideat



- Tiedon ja tietokantojen rakenteiden ja sisältöjen yhtenäistäminen
- Yhteistyömallin luonti: yhtenäiset työtavat, työkalut ja toimintatavat
- Selkeä palveluverkkosuunnittelun prosessi: mm. rakentamisaikataulut selkeentyy
- Numeraaliset arvot ja mittarit sekä asiakaskokemusten mittarointi: käyttöasteet, tilojen käyttö
- Yhtenäinen kaupunkitasoinen tieto/ tiedon läpinäkyvyys
- Karttanäkymä (nykytila/tulevaisuus): väestöennusteet, talonrakentamishjelma. *Kipupisteet näkyville esim. hankkeita liian vähän ennusteeseen nähden alueella tai perusparannuksia tulossa, jotka aiheuttaa ongelmia väistötilaketjutuksissa*
- **Palveluverkkoyksikkö**, joka vastaa palveluverkkokokonaisuuksien kehittämisestä
- Yksikkö-/toimipistetietojen yhtenäistäminen: Esim. A4 raporttiote, johon kerätty asiakasmääriä, henkilökuntatietoja, palvelulaajuudet, painotukset sekä muut erikoisuustekijät. Samanlainen raporttiote rakennuksesta; korjaustikettien määrä, asiakastyytyväisyys, käyttöasteet, ilmamäärät, henkilömäärät, laajuudet, vuokrat, kunto jne. Tähän lisäksi väestöennusteet tukena.
- Anturiseuranta (tilojen puutteiden tunnistaminen)
- Toiminnanohjaus
- Pidempi palveluverkon suunnittelun aikaväli



- Numeraalinen hyvinvointiseuranta: seuraa myös asiakaskokemusta ja esim. työpoissaoloja
- Rakennusten toiminnallisuuteen liittyvien raja-arvojen määrittäminen
- Alusta: tarkastelujen tekeminen helpompaa
- Tiedon visualisointi (data-analytiikan avulla): niin kaupunkitasoisesti kun alueellisesti (kaupunkitasoiset tavoitteet ovat aina vertailuarvoina näkyvissä); tavoitteet osallisena työskentelyssä
- Palveluverkkostrategia
- Ajantasaisen lähtötiedot järjestelmissä
- Lisäresurssit tietojen ajantasaamiseksi
- Hankkeiden ajoittaminen ja läpivienti oikea-aikaisesti ja oikean kokoisena
- Tietosisältöjen määrittely: mikä on kapasiteettitieto? (oppilasmäärä vai ilmamäärä/luokka)
- YHTEISTYÖMALLI: Palveluverkon omistajuuden selkeyttäminen

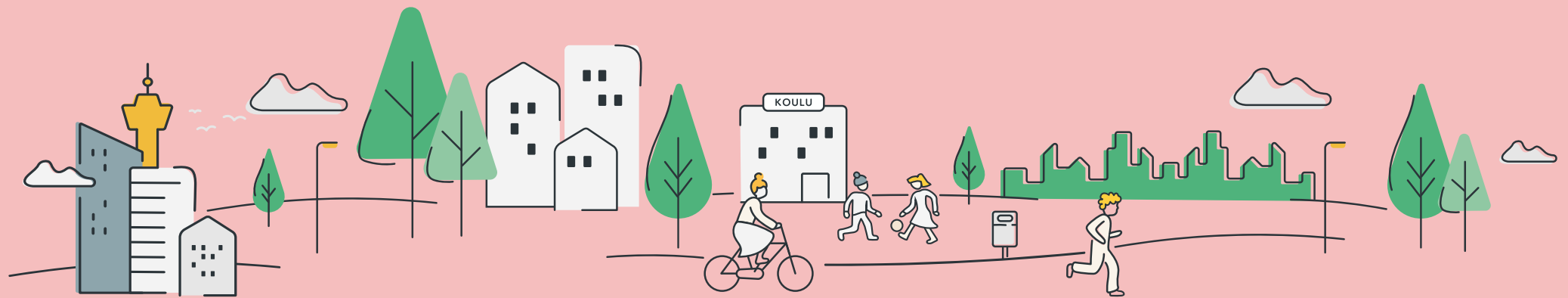


- Ennakoiva palvelutarvetieto palveluverkkosuunnittelussa
- Hybridimalli palvelutiloissa (fyysinen/virtuaalinen)
- Tilojen käyttöasteen nostaminen
- Monipalvelu/ monitoimitilat: tilojen osoittaminen lähiökohtaisesti, tilat asukkaiden käyttöön
- Tilojen käyttöasteen nostaminen: yksityisten toimijoiden houkuttelu vajaakäyttöisiin kohteisiin
- Yhtenäinen, horisontaalinen toimintamalli: eri roolit etenevät samaan suuntaan
- Yhteistyömalli: Poikkihallinnolliset hanke- ja tarveselvitysryhmät
- Palveluverkkosuunnittelu keskitetysti: strategiaosasto vastuuyksikkönä



- Palveluiden ajoittaminen ja asemakaavojen joustavuus esim. koulupuolella, jotta toimipisteitä pystyy myöhemmin tarvittaessa laajentamaan
- Osallistaminen: asiakasprofiilien tunnistaminen ja kohdistettu osallistaminen eri ihmisryhmien tarpeiden kuulemiseksi
- "Eheyttävä" kaupunkisuunnittelu
- Palvelutonttien varaukset: *Kaupungin palveluiden tontit varattava palveluiden käyttöön, jotta ei synny tilanteita, jossa palvelua ei voida toteuttaa*
- Asuinalueiden väestön ja palvelutarpeen aaltoliikkeen tasaaminen
- Kaupunkistrategia, palveluverkkostrategia

Strateginen taso



Strateginen taso

- Suunnittelutiedon digitalisointi ja yhtenäistäminen
- Kokonaisvaltainen tilannekuva
- Ajantasainen palveluverkkotieto
- **Skenaariotyöskentely:** *tulisi olla säännöllistä ja tulisi tapahtua ennen kaavoitusta*
- **Johdon työpöytä**
- **Päätöksenteon työpöytä**
- Seurannan ja raportoinnin kehittäminen!
- **Osaamisen kasvattaminen:** Tietoperustaisen johtamiseen ja työtapoihin panostaminen/perehdyttäminen
- Yhtenäinen palveluverkkosuunnittelun toimintamalli
- Yhteistyömalli: palveluverkkoyksikkö

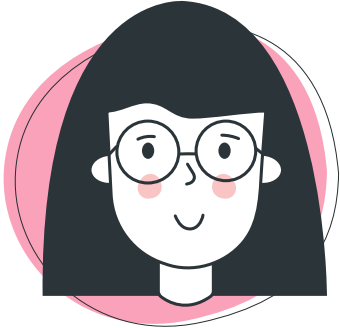




- **Väestöennusteskkenaariot:** *Laaditaan väestöennusteista asumisen maankäytölliset SKENAARIOT*
- **Palveluverkkosuunnittelun prosessi:** prosessin selkeyttäminen ja monialaisen yhteistyömallin luominen: missä vaiheessa tehdään mitäkin ja kuka vastuussa?
- Työtä tukevat digityökalut
- Strategisen tason ohjaavien periaatteiden työstäminen ja jalkauttaminen
- Palvelutarpeen ennakointi ja suunnittelu (tilannekuva-tieto)
- Suunnittelussa tarvittavat tiedot ovat digitaalisesti saatavilla
- **ASiantuntijuus rajapinnassa käyttöön:** Kuuleminen, osallistaminen, asiakaskokemuksen kehittäminen
- **OSALLISTAVA SUUNNITTELU:** osallisuus-alustat, 3D-mallit jne.
- **Vaikutustenarviointi ja niitä tukevat mittarit:** koulumatkojen turvallisuus, koulun/päiväkodin etäisyys virkistysalueista
- Data vaikutusten arviointiin harmonisoidusti
- Menetelmien kehittäminen, automatisaatio
- Ajantasainen paikkatieto Y-tonttivarannosta
- Strategisten tavoitteiden mittarit?
- Palvelualueittainen tarkastelu estää holistisen kokonaispalveluverkon suunnittelun

Väestöennusteen laatija

Palveluideat



- Skenaariotyöskentely
- Lähtökohtana tulisi olla hallinnollisista aluerajoista riippumaton väestösuunnite, jota voidaan hyödyntää aina erillisiin tarpeisiin.
- Roolien selkeyttäminen (väestöennusteen omistaja?)
- Edistetään väestöennusteiden laatimista tiheämmin, jatkuvasti päivittyvänä
- Palvelualue tiedon yhdistäminen väestösuunnitteeseen (?):
Väestösuunnite laaditaan tiettyyn hallinnolliseen aluejakoon tai väestösuunnitealueisiin pohjautuen ja yhdistäminen palvelualueiden tietoihin voi olla hankalaa
- Ennustetiedon näkyvyys ja julkaiseminen
- Laaditaan väestöennusteen skenaariot
- Kehitetään pienempää väestökokonaisuutta (esim. kielisyys) tukevia ennusteita
- Päätöksenteon ja suunnittelun laadukkaan tietopohjan varmistaminen (monitasoiset ennusteet)



- Palvelutarveskenaariot
- Palvelutarjooman skenaariot
- Johdon työpöytä
- Tiedon johtaminen / Digitalisaation edistäminen
- Kokonaisvaltainen tilannekuvatieto
- Palveluiden näkökulma tilayksikkökokoon (*Pienet vai isot yksiköt? Mitkä näiden hyödyt?*): arviointi ja mittaaminen
- Ohjaavan tason tiedot ja strategiset tavoitteet parametrisoidaan ja digitalisoidaan
- Mittareiden määrittely
- Seurannan ja raportoinnin kehittäminen



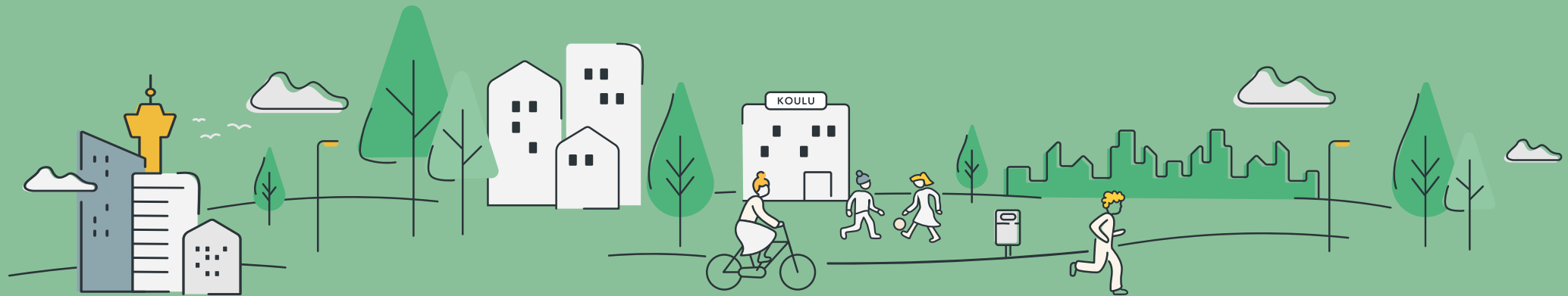
- Ajantasainen palveluverkkotieto
- Palveluverkkosuunnittelun kokonaishallinnan parantaminen
- Mittarit vaikutusten arvioinnista ja alueprofiilien pohjalle
- Päätöksenteon työpöytä
- Yhtenäinen toimintamalli: palveluverkkoyksikkö
- Tiedonhallinnon digitalisaatio/kaupunkitasoisen tiedon yhdistäminen
- Kuntien kyvykkyyttä tietopohjaisen päätöksenteon ja osallistamisen tueksi kehitettävä
- Strategisen tason ohjaavien periaatteiden työstäminen ja jalkauttaminen
- Aluetasoinen vertailutieto
- Alueprofiilitieto myös päätäjille (vaikkeivat olekaan viranomaistoimijoita)
- Operatiivisen tason tarvetieto kiteytetään strategisen tason päätöksenteon tiedoksi
- Myös muu operatiivisen tason kiteytetty tieto

10 Benchmark

Koonti



Asiakasrajapinnan ratkaisut



PERHEIDEN SEKÄ VARHAISKASVATUS- JA OPETUSHENKILÖKUNNAN VUOROVAIKUTUKSEN PARANTAMINEN JA ASIOINNIN SUJUVOITTAMINEN

eVaka, VARHAISKASVATUKSEN ASIOINTI- JA OHJAUSJÄRJESTELMÄ

Espoon toimesta, vuonna 2017 käynnistyneen eVaka-hankkeen tavoitteena on kehittää kaikkien kuntien varhaiskasvatuksen tarpeet täyttävä ohjaus-/asiointijärjestelmä, jolla tuetaan varhaiskasvatuksen prosesseja, työntekijöiden tarpeita ja lisätään asiointiin helppokäyttöisyyttä perheille. Kehittämistyötä on ohjannut asiakas- ja käyttäjäkeskeisyys. Konkreettisesti eVaka tehostaa huoltajien ja varhaiskasvatuksen välistä viestintää, digitalisoi ja yhdenmukaistaa varhaiskasvatuksen hakuprosessia ja varhaiskasvatussuunnitelmien laatimista sekä mahdollistaa lasten läsnäolojen kirjaamisen ja varhaiskasvatukseen liittyvän laskutuksen sujuvoitumisen. eVaka on skaalautuvuutensa myötä laajentunut myös muihin kaupunkeihin, kuten Tampereelle (TreVaka/2021). Myös Turku ja Oulu ovat osallistuneet eVaka 2-version konseptointiin.

Aikataulu: 2017-2020



PERHEIDEN SEKÄ VARHAISKASVATUS- JA OPETUSHENKILÖKUNNAN VUOROVAIKUTUKSEN PARANTAMINEN JA ASIOINNIN SUJUVOITTAMINEN

Asti, asiointin tietojärjestelmä

Helsingin kaupungin Asti-hanke on yksi merkittävimmistä varhaiskasvatuksen digitalisointihankkeista Suomessa ja sen kehittämisen keskiössä on kerätä keskitetysti kaikki lasta koskeva tieto varhaiskasvatuksesta toiselle asteelle samaan asiointikanavaan. Asti-hankkeen tavoitteena on kehittää käyttäjälähtöinen asiointin vuorovaikutteinen sekä ajasta ja paikasta riippumaton tietojärjestelmä, joka sujuvoittaa lapsiperheiden asiointia koko oppimisen elinkaaren ajan. Käytännössä tämä tarkoittaa mm. katkeamatonta ja muuttumatonta viestintäkanavaa lapseen liittyvässä asiointissa aina varhaiskasvatuksesta perusopetukseen ja toiselle asteelle. Toteutuessaan tämä tekee lapsiperheiden asiointista merkittävästi sujuvampaa sekä toimii myös toiminnan kehittämisen apuvälineenä - automatisoinnin ansiosta henkilöstöltä vapautuu enemmän aikaa keskittyä työhön asiakkaiden parissa.

Aikataulu: 2019-2024

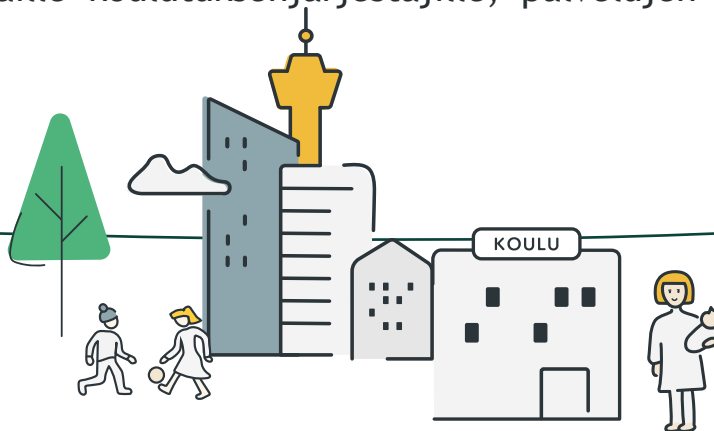


PERHEIDEN SEKÄ VARHAISKASVATUS- JA OPETUSHENKILÖKUNNAN VUOROVAIKUTUKSEN PARANTAMINEN JA ASIOINNIN SUJUVOITTAMINEN

DigiOne - Oppimisen uusi ekosysteemi

DigiOne-hankkeessa kehitetään kansallista koulutuksen digitaalista palvelualustaa, johon kootaan keskitetysti kaikki opettajan, oppijan, rehtorin, huoltajien ja hallinnon käyttämät tiedot, järjestelmät ja palvelut. Digitaalisen palvelualustan ympärille luodaan myös koulutukseen keskittynyt ekosysteemi, joka kattaa palvelut varhaiskasvatuksesta toiselle asteelle asti. Hankkeen aikana tuotetaan palvelut perusopetukseen ja lukioon, mutta alustan suunnittelussa huomioidaan myös varhaiskasvatus ja ammatillinen koulutus. Hankkeen ja suunnittelun keskeisenä toiminta-ajatuksena on digitaalisuuden hyödyntäminen oppimisessa, hyvinvoinnissa ja tiedolla johtamisessa. Kansallinen digitaalinen palvelualusta ja ekosysteemi mahdollistavat liittymisen halukkaille koulutuksenjärjestäjille, palvelujen tuottajille ja muille koulutusalan toimijoille.

Aikataulu: 2019-2023



Koulutuksen järjestäjän oppilaitoshallinta

Käyttäjryhmät: koulusihteerit, rehtorit ja apulaisrehtorit sekä virastotason asiantuntijat

Palvelun avulla ylläpidetään kaikkia DigiOne-alustan ydintietoja:

- Koulutuksen järjestäjän tiedot
- Oppijan ja huoltajan tiedot
- OPS: hallinta lukuvuoden suunnittelussa. Tekee mahdolliseksi opetustarjonnan suunnittelun.
- Hakutoiminnot, yhteenvedot ja oppilaitoksen tarvitsemat peruseraportit
- Oppilaitosten ja toimipaikkojen tiedot
- Opetukseen käytettävien tilojen, irtaimiston ja välineiden hallinta
- Todistusten hallinta
- Opetukseen osallistuva henkilökunta: perustiedot

Oppilaitoksen vuosisuunnittelu

Käyttäjryhmät: rehtorit ja apulaisrehtorit

Tavoitteena on kehittää palvelu, jossa seuraavat asiat voidaan tuottaa automaattisemmin ja visuaalisemmin. Palveluun sisältyvät seuraavat toiminnallisuudet:

- Opetustarjonnan suunnittelu ja aikataulutus kokonaisuudessaan, lukio ja perusaste.
- Opetusryhmien muodostaminen
- Oppimiskokonaisuuksien suunnittelu (mm. tilat, opettajat, avustajat)
- Lukuvuoden aikataulutus ("Lukujärjestystyö"), varsinainen optimointi tehdään eri palvelussa)
- Lukuvuositason aikataulutus (mm. jaksot, lomat)
- Oppilaitoksen lukuvuosi-/toimintasuunnitelman tekeminen

Opetuksen suunnittelu ja arvioinnin dokumentointi

Käyttäjryhmät: opettajat ja oppijat

Täysin uusia palveluita tai nykyisestä parannettuja toiminnallisuuksia:

- OPS-tavoitteiden valinta: **UUSI**
- Arvioinnin suunnittelu: **UUSI**
- Oppimisen tuen toteutus: **UUSI**
- Oppimisympäristöjen valinta: **UUSI**
- Tuntikirjaukset
- Arviointi ja todistukset
- Oppijan ja huoltajan toiminnot oppimisen ja koulukäynnin kannalta oleellisiin tietoihin (mm. valinnaisaineiden valitseminen, itsearviointit, poissaoloista ilmoittaminen, osia kodin ja koulun välisestä viestinnästä)

OSALLISTAVA KAUPUNKISUUNNITTELU

HIEDANRANTA – yhdessä tehty kaupunki

Hiedanrannassa kaupunkilaiset on otettu mukaan alueen kehittämiseen heti alusta alkaen.

Alueen kehittäminen ensi metreillä vanhan tehdasalueen rakennukset ja tilat avattiin kaupunkilaisten käyttöön. Tilojen avaamisen taustalla oli ajatus siitä, että ihmiset haluttiin ottaa mukaan alueen kehittämiseen totuttuja tapoja laajemmin ja selvittää mitä tulevalta kaupunginosalta toivotaan.

Tilojen avaamisen jälkeen lukuisat eri toimijat ovat osallistuneet Hiedanrannan kehittämiseen luomalla yhteisöllisiä tekemisen, viihtymisen ja kokemisen paikkoja.

VIRALLINEN OSALLISTAMINEN

Yleissuunnitelman laatiminen käynnistettiin yhdessä kaupunkilaisten kanssa ideakilpailun jatkoilla

Alustavan yleissuunnitelman palautetilaisuus



Ideoita alueen kehittämiseen yrityksiltä ja kaupunkilaisilta - työpajat

Ideoita alueen kehittämiseen yrityksiltä ja kaupunkilaisilta - työpajat

Hiedanrannan Puutarhajuhlat

Väliaikaisen Hiedanrannan käsikirjatalkoot - työpaja ja haastattelut

Hiedanrannan Puutarhajuhlat

Ideakilpailun voittaneiden töiden esittely

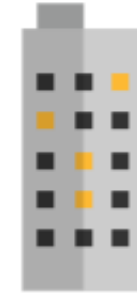
Hiedanrannan Puutarhajuhlat

Yhteisötaideprojekti: Hiedanrannan portti

Hiedanrannan Puutarhajuhlat

EPÄVIRALLINEN OSALLISTAMINEN

VÄLIAIKAINEN KÄYTTÖ



MITÄ

Tyhjien tilojen sekä alueen hyödyntäminen ennen rakentamisen alkamista ja sen aikana.

MIKSI

Alueen elävöittäminen, yhteisöllisyys ja uudenlainen osallistuminen.



KENELLE

Tiloja kansalais-, kulttuuri- ja yritystoimijoille sekä kaikkien kaupunkilaisten käyttöön.

OSALLISTAVA STRATEGIASUUNNITTELU

KUNNAN STRATEGIAN OSALLISTAVA STRATEGIAPROSESSI (Vaasa)

Vaasan kaupunki uudisti strategiansa vuosina 2013–2015. Uuden strategiatyön olennaiseksi osaksi nostettiin poliitikkojen, henkilöstön ja kuntalaisten osallistaminen strategiatyöhön yli sadan strategiatyöpajan voimin.

Laajan osallistamisen ja muutaman keskeisen strategiatyökalun voimin aikaan saatiin paitsi erityinen strategia, myös huippututkijoita kiinnostava toimintamalli. Osallistava strategiatyö mahdollistaa uusien ja innovatiivisten ideoiden keräämisen ja henkilöstön sitouttamisen osaksi strategian toteuttamista.

Lisätietoja: https://issuu.com/universityofvaasa/docs/einola_kohtam_ki_2015_osallistav



OSALLISTAVA STRATEGIASUUNNITTELU

ROBOTTIPUHELUT KAUPUNKILAISILLE (Rauma)

Rauma lähestyy asukkaita robottipuheluilla kehittääkseen strategiaansa. Ne yksi kaupungin käyttämä keino yhdistää osallistaminen ja digitalisaation mahdollisuudet. Puhelinrobotti selviytyy soittourakasta ripeästi, sillä se pystyy suorittamaan jopa 18 000 puhelua tunnissa ja muuttamaan vastaukset saman tien raporttimuotoon.

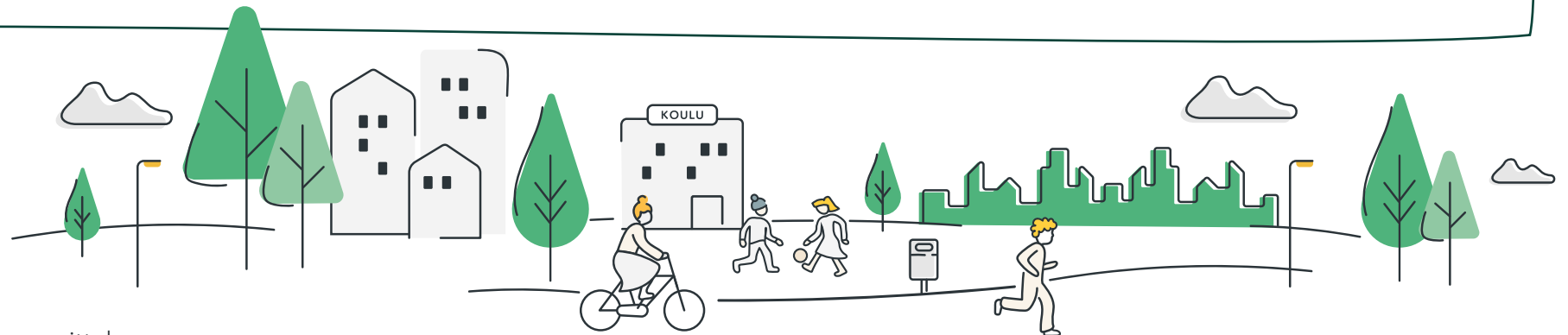


OSALLISTAVA STRATEGIASUUNNITTELU/ DIGITAALISTEN PALVELUJEN KEHITTÄMINEN

OPEN AGENDA –HANKE – Osallistava kuntademokratia digitaalisin keinoin

Hanke yhdistää kuntalaisia osallistavan strategisen päätöksenteon ja digitaalisten palvelujen kehittämisen yhdeksi kokonaisuudeksi. Sen tavoitteena on löytää kuntien arkipäivään syvempiä digitalisaatiota ja osallisuutta hyödyntäviä tapoja, jotka ovat formaaleja, tietyin väliajoin toistuvia ja hankkeen jälkeen kaikkien Suomen kuntien omaksuttavissa. Palveluprosessien uudistamiseen haetaan laatua ja vaikuttavuutta hyödyntäen kokonaisuymmärrystä kuntalaisten arjesta. Valtionvarainministeriö rahoittaa kuntien toimintamallien kehittämistyötä siten, että digitaalisten palvelujen kehittäminen ja kuntalaisten osallisuus nähdään yhdessä työkaluna kuntien palveluprosessien uudistamisessa.

Ajankohta: 2020-2022



OSALLISTUVA BUDJETOINTI

MITÄ ON OSALLISTUVA BUDJETOINTI?

Osallistuva budjetointi (osbu) on toimintatapa, jossa kuntalaiset päättävät tietyn rahasumman käytöstä. Kunta osoittaa tarkoitukseen rahaa ja kuntalaiset suunnittelevat ja päättävät, mitä sillä tehdään. Osallistuva budjetointi täydentää ja monipuolistaa kuntalaisten vaikuttamismahdollisuuksia. Menetelmä on yleisesti käytössä Suomessa ja maailmalla.

TAMPERE (Mun Tampere)

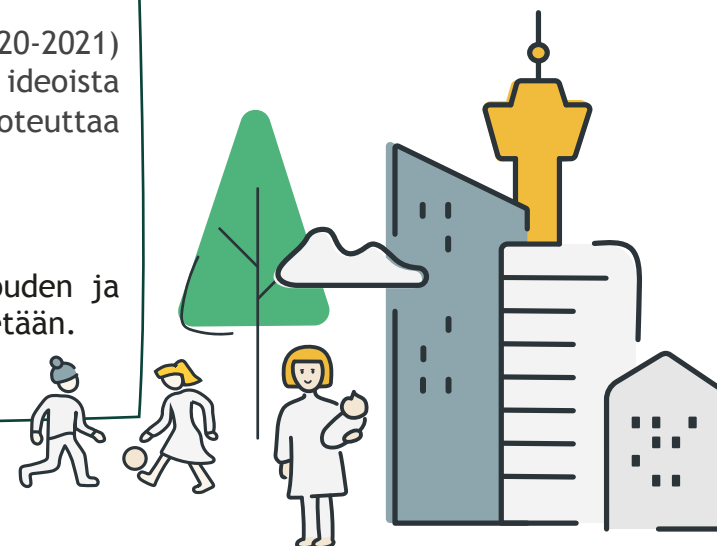
Tampereen kaupunki käynnisti vuonna 2020 ensimmäisen koko kaupungin laajuisen osallistuvan budjetoinnin kokeilun, jonka teemaksi valittiin alle 18-vuotiaiden lasten ja nuorten hyvinvointi. Kokeilusta käytetään nimeä Mun Tampere -osbu. Osallistuva budjetointi toteutettiin Mun Tampere -sivustolla. Sivustolle on koottu tarkempaa tietoa Tampereen osallistuvasta budjetoinnista. Siellä on myös avoimesti nähtävissä osallistuvan budjetoinnin aikana kertynyt aineisto (alkuperäiset ideat, äänestykseen edenneet suunnitelmat hinta-arvioineen, äänestystulokset). Sivustolla pääsee myös seuraamaan osbu-projektien etenemistä.

HELSINKI (Oma stadi)

OmaStadi on Helsingin tapa toteuttaa osallistuvaa budjetointia, jossa Helsinki käyttää 8,8 miljoonaa euroa (2020-2021) kaupunkilaisten ideoiden toteuttamiseen. Ideoita jätetään ja kehitetään verkkosivuilla. Yhteiskehittämisvaiheessa ideoista kehitetään yhdessä toteutuskelpoisia ehdotuksia. Syksyllä 2021 helsinkiläiset äänestävät ehdotuksista ja kaupunki toteuttaa eniten ääniä saaneet ehdotukset.

TURKU (Asukasbudjetti)

Asukasbudjetti on Turun kaupungin tapa toteuttaa osallistuvaa budjetointia. Osallistuva budjetointi tarkoittaa talouden ja demokratian yhdistämistä. Turkulaiset pääsevät ehdottamaan, kehittämään ja äänestämään, miten miljoona euroa käytetään.



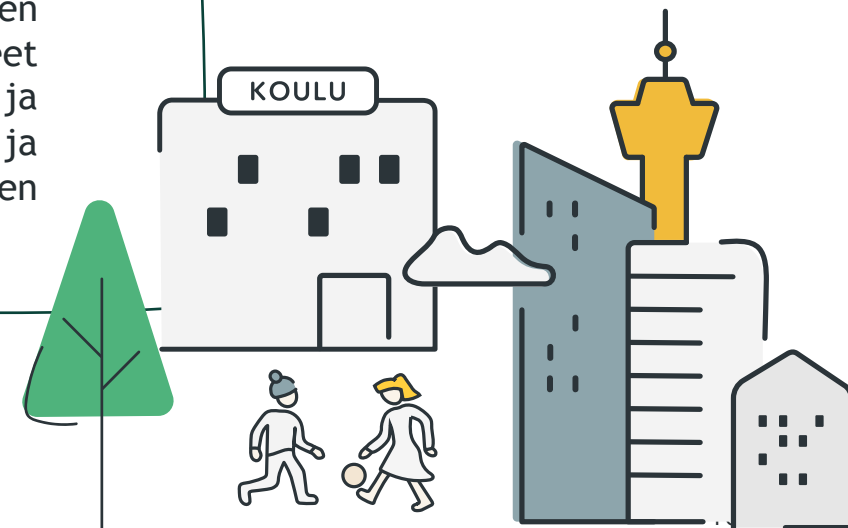
LAPSIEN OSALLISTAMINEN KAUPUNKISUUNNITTELUUN/ PÄÄTÖKSENTEKOON

LAMMINRAHKA - Pelaamisen ja aluesuunnittelun yhdistäminen

Kangasalan kunta ja Tampereen ammattikorkeakoulu perustivat yhdessä Virtuaalisen Lamminrahkan, jossa aluetta suunnitellaan pelin avulla. Rakennuspeli Minecraftissä aluetta rakennetaan ja puretaan yhdessä muiden pelaajien kanssa. Samassa virtuaaliympäristössä voi työskennellä satoja pelaajia yhtä aikaa. Lamminrahkan suunnittelussa haluttiin osallistaa nimenomaan koululaisia, eli alueen tulevia/potentiaalisia asukkaita.

LASTEN PARLAMENTTI (Tampere)

Tampereen Lasten Parlamentti (TLP) on vuonna 2001 Tampereella perustettu alakoululaisten lasten oma vaikuttamiskanava. Sen tavoitteena on saada alakouluikäisten lasten mielipiteet kuuluviin tamperelaisessa päätöksenteossa sekä opettaa lapsille demokratia- ja vaikuttamistaitoja lasten oman ikätason mukaisin menetelmin. Toiminta on osallistavaa ja lapsilähtöistä, eli ideat lähtevät lapsilta itseltään ja niitä käsitellään toiminnallisesti, lasten ikään sopivin tavoin.



OSALLISTAVAT VERKKO- JA MOBIILISOVELLUKSET

ELECTORATE: Kansalaisvaikuttamisen mobiilisovellus

Kaupungit ja kunnat tekevät yhteistyötä Electoraten kanssa saadakseen kuntalaisten mielipiteet esiin jo esitysten valmisteluvaiheessa. Näin varmistetaan, että kunnat ja kaupungit todella kehittyvät kuntalaisten haluamaan suuntaan. Kansalaisvaikuttamisen mobiilisovellus tarjoaa kansalaisille pelillistetyn ja yhdenvertaisen väylän mielipiteen ilmaisuun ja päätöksenteon seurantaan. Sovelluksen tavoitteena on edistää tietoon pohjautuvaa päätöksentekoa ja tiedon läpinäkyvyyttä.

KERRO KANTASI -palvelu (mm. Turku & Helsinki)

Kerrokantasi on kaupungin ylläpitämä verkkopalvelu, jossa kuntalaiset voivat kertoa mielipiteensä ja tulla kuulluksi erityyppisistä valmisteluun tulevista tai valmistelussa jo olevista asioista. Mielipiteet ovat muiden nähtävinä ja kommentoitavina, ja niistä tuotetaan raportit ja yhteenvedot valmistelijoiden ja päättäjien käyttöön.



OSALLISTAMISEN JA INFORMAATION RATKAISUT: KUNTALAISTEN OMAT MOBIILISOVELLUKSET

EVIJÄRVI

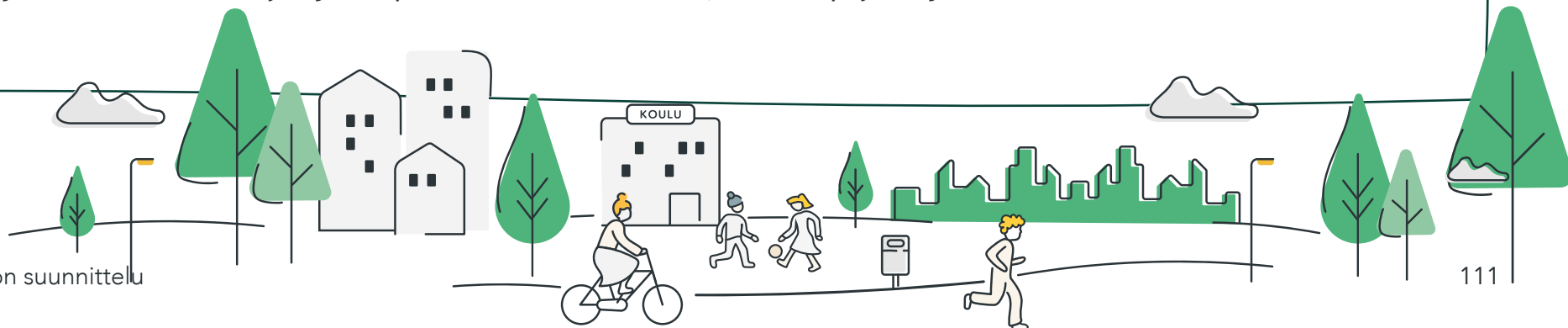
Noin 2500 asukkaan Evijärven kunnan omasta Evijärvi-sovelluksesta löytyy esimerkiksi tapahtumakalenteri, paikalliset palvelut ja nähtävyydet kartalla, paikallislehti-Torstain mobiiliversio sekä myytävät asunnot. Sovellus muistuttaa tulevista tapahtumista ja sen kautta voidaan myös lähettää käyttäjille viestejä.

HollolaNYT

Hollolan mobiilisovelluksella kuntalaiset voivat tiedotteiden lukemisen lisäksi antaa palautetta palveluista ja vaikuttaa kunnan päätöksentekoon. Tällä hetkellä sovelluksen kautta voi esimerkiksi kertoa mielipiteensä Hollolan kuntastrategialuonnoksesta.

KAIKU LIMINKA

Kaiku Liminka -sovelluksessa on käytössä sama yksinkertainen käyttöliittymä kuin HollolaNyt-sovelluksessa. Sovelluksen kautta voidaan helposti osallistaa kuntalaisia. Tällä hetkellä sovelluksen kautta kysytään esimerkiksi kuntalaisten kirjaston käyttötottumuksia. Tiedotteisiin tulevat suorat linkit esimerkiksi kunnanhallituksen kokousten pöytäkirjoista. Halutessaan käyttäjä saa puhelimeensa ilmoituksen, kun uusi pöytäkirja on nähtävillä.



MY DATA/ ASIOINTI/ ASIAKKAAN KÄYTTÖLIITTYMÄ

OmaData -hanke/ Kaupunki omadataoperaattorina

OmaData-hankkeessa tavoitteena on kehittää kunnan palveluprosesseja ja vuorovaikutusta asukkaiden kanssa asiakaslähtoisemmäksi ja personoidummaksi. Yksilön suostumukseen perustuva datan siirrettävyys on hankkeessa avainasemassa. Hankkeessa rakennetaan toimintamalli ja tekninen kyvykkyys, jossa datan käytön, yksilösuojan ja tietoturvan välillä ei tarvitse tehdä kompromisseja. Hankkeen tavoitteena on rakentaa suostumusten ja identiteettien hallinnan palvelu sekä määrittellään sopimus ja suostumustekstejä siten, että suostumusperusteisten henkilötietojen siirtäminen eri toimijoiden välillä on mahdollista suorittaa sujuvasti ja turvallisesti. Kyvykkyuden pystytyksen ja määrittelyjen rinnalla kunnat tekevät konsulttiavusteisesti suunnitelmia ja selvityksiä palvelun käyttöönottokohteista omissa palveluissaan. Hankkeen jälkeen tietojen parempi saatavuus ja jaettavuus mahdollistavat proaktiivisemmän toimintatavan ja helpottavat palvelutarpeiden tunnistamisessa ja tarkemmassa ajoittamisessa suhteessa palvelutarjontaan.

Aikataulu: 2020-2023



MY DATA/ ASIOINTI/ ASIAKKAAN KÄYTTÖLIITTYMÄ

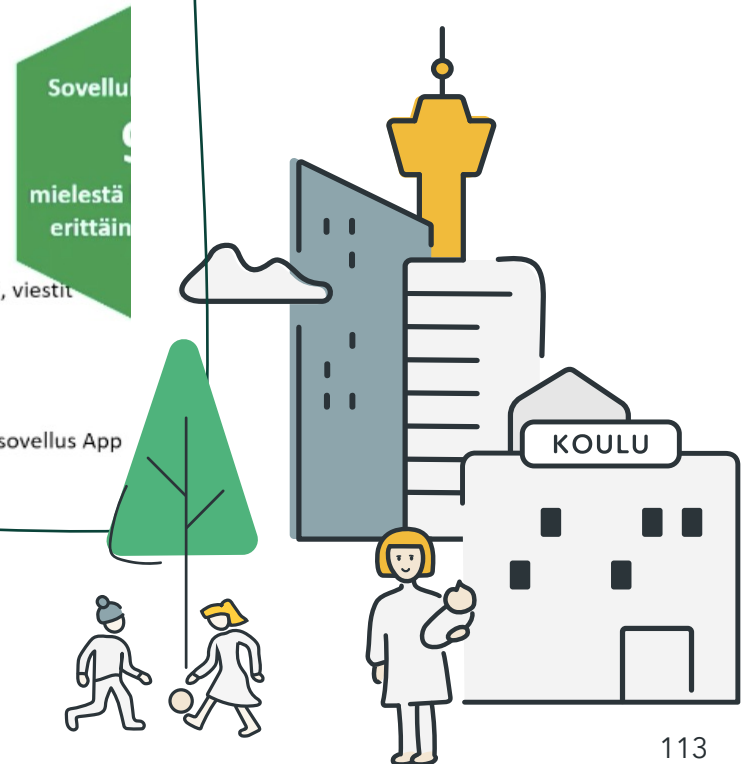
OmaMehiläinen -asiointipalvelu

- Perheen ja lapsen palveluhistoria
- Ennakoiva proaktiivinen palveluun ohjaus, opastus ja arjen tuki
- Matalan kynnyksen vuorovaikutus ja tuki
- ”Passiiviset oppaat ja opasteet”
- Digitaaliset tukitoiminnot

OmaMehiläinen on Mehiläisen maksuton ja turvallinen verkkoasiointipalvelu ja mobiilisovellus, jonka avulla omat sekä lähimmäisten terveyteen liittyvät tiedot pysyvät hyvässä järjestyksessä. OmaMehiläinen-sovelluksella on alan ylivoimaisesti paras käyttäjäkokemus.

- Kaikki omat ja perheen käynti- ja terveystiedot yhdessä paikassa (perheprofiili)
- Tutkimustulokset (myös kuvantamisen kuvat), annetut lausunnot ja lääkemääräykset
- Työterveysasiakkaille keskeiset työterveystiedot
- Koko perheen rokotustiedot
- Muistutukset omaan terveyteen liittyvistä asioista
- Helppo reseptin uusiminen
- Digiklinikka käytettävissä 24/7
- Ajanvaraus ja soittopyynnöt, ilmoittautuminen vastaanotolle, viestit omalle työterveystiimille
- Mehiläisen asiakasetuohjelma
- Käytettävissä suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi

Palveluun kirjautuminen tapahtuu helposti henkilökohtaisilla verkkopankkitunnuksilla tai mobiilissa sormenjälkitunnisteella. Lataa sovellus App Storesta tai Google Play Storesta.



Toiminnan kehittäminen & suunnittelutiedon saatavuuden ja käytettävyyden parantaminen



PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN/ TIEDON SAATAVUUDEN JA KÄYTETTÄVYYDEN PARANTAMINEN

AuroraAI

AuroraAI-ohjelman tavoitteena on tekoälyavusteisesti mahdollistaa ihmisten palveluiden saaminen oikea-aikaisesti ja personoidusti elämän eri tilanteissa ja tapahtumissa. Tämä keskittää palvelutarjonnan yhdelle luukulle ja edistää kustannustehokkuutta erityisesti julkisten palveluiden tarjoamisessa. Tavoitteiden toteutuminen edellyttää, että julkiset organisaatiot kytketään yhteen (AuroraAI-verkko) vuorovaikuttamaan tekoälyn avulla myös muiden sektorien palvelujen kanssa. AuroraAI-verkolla kohdistetaan nykyinen, osin siilomainen palvelutarjonta palvelua tarvitsevalle kansalaiselle tai yritykselle. Näin parannetaan erityisesti julkisten palvelujen kohtaantoa sekä vähennetään resurssien hukka- ja vajaakäyttöä. AuroraAI-verkon tehtävänä on luoda teknisiä edellytyksiä eri palvelujen ja alustojen keskinäiselle tiedonvaihdolle ja yhteentoimivuudelle. AuroraAI-ohjelman kehittämistyö projektoidaan elämän eri tilanteiden ja tapahtumien kautta. Kun tietty elämäntapahtuma, kuten työpaikan vaihto, on toteutumassa, saa AuroraAI-verkon käyttäjä tietoa eri tahojen palveluista, jotka tukevat siirtymistä työstä työhön ilman erillistä työttömyysjaksoa. Ohjelman puitteissa kehitetään AuroraAI-verkko, AuroraAI-toimintamalli sekä osaamisen ja kyvykkyyksien kehittämisohjelma.

Aikataulu: Esiselvitys 2018-2019, Toimikausi 2020-2022



PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN/ TIEDON SAATAVUUDEN JA KÄYTETTÄVYYDEN PARANTAMINEN

Smart and Wise Turku/ Asiakkuuksien ja palveluiden hallinta (APH)

Asiakkuuksien ja palvelujen hallinta (APH) -hankkeen tavoitteena on palvelujen kustannustehokas järjestäminen uudistamalla kaupungin toimintatapoja sekä hyödyntämällä digitalisaation ja sen tuottaman datan mahdollisuuksia. Tietoa keräämällä, yhdistämällä ja analysoimalla saadaan selville paremmin asiakkaiden tarpeet ja toiveet sekä pystytään tarjoamaan heille juuri heidän tarvitsemiaan palveluita tehokkaasti. Hankkeen tavoitteena on yhdistää asiakastietojen käsittelytavat kaupunkitasolla tietosuojavaatimukset huomioiden. Hankkeen lopputuotoksena otetaan käyttöön hallintamalli, jonka kautta kyetään seuraamaan palveluiden käyttöä ja kannattavuutta niiden koko elinkaaren ajan.

Aikataulu: 2017-2021

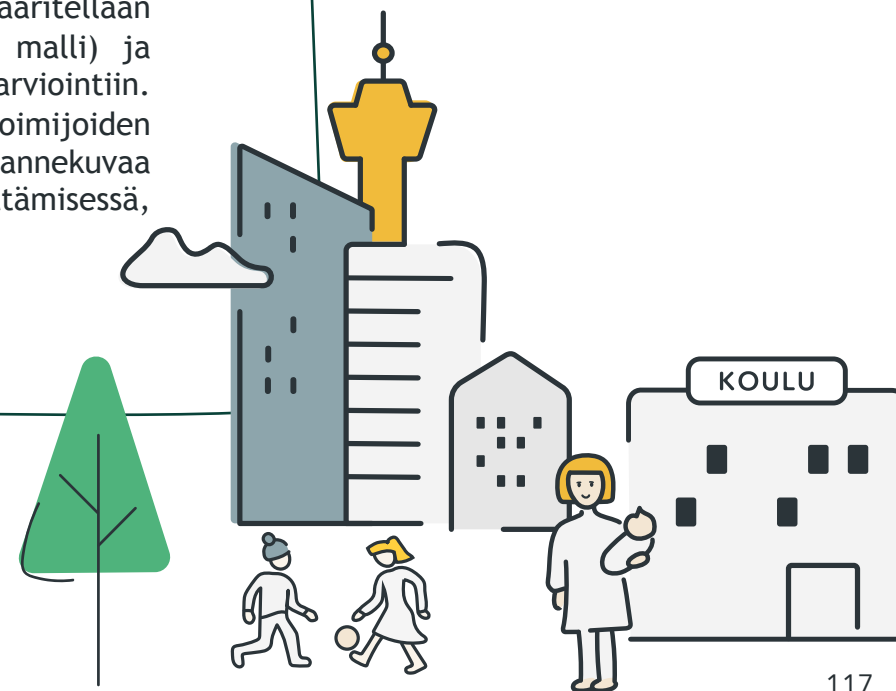


SUNNITTELUTIEDON SAATAVUUDEN JA KÄYTETTÄVYYDEN KEHITTÄMINEN

Lapsiperheiden edistynyt analytiikka (LEA) -hanke

Lapsiperheiden edistynyt analytiikka (LEA) -hankkeessa luodaan perhekeskeisen tiedon eettinen ja korkean tietosuojan hallinta- ja toimintamalli datan kokoamiseen, jalostamiseen, hallintaan, jakamiseen ja hyödyntämiseen eri toimijoiden välillä. Keskeisenä tavoitteena on kehittää tietopohjainen ja vaikuttava toimintamalli, jossa edistynyt analytiikka ja yhteinen tietopohja toimivat kuntalaisten tasavertaisen palvelun takeena sekä systemaattisen palvelukehittämisen ja sen johtamisen välineenä. Hankkeessa määritellään lapsiperheiden elämänlaatua kuvaavat kokovaltaisen hyvinvoinnin indikaattorit (ks. Stiglitzin malli) ja edistynyttä analytiikkaa hyödyntävä toimintamalli kuntien lapsiperheiden alueellisen segregaaation arviointiin. Hanke nostaa myös kuntaorganisaatioiden kypsyyssastetta analytiikan käyttäjinä, alueellisen TKI-toimijoiden yhteistyökumppaneina sekä tiedolla johtamisen kansallisena esimerkkinä. Kokonaisvaltaista tilannekuvaa lapsiperheiden hyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä voidaan hyödyntää palveluiden kehittämisessä, suunnittelussa ja toteutuksessa.

Aikataulu: 2020-2021



SUNNITTELUTIEDON SAATAVUUDEN JA KÄYTETTÄVYYDEN KEHITTÄMINEN

Digiajan väestöennustejärjestelmä kuntien talouden ja palvelutuotannon suunnittelun perustaksi

Projektin tavoitteena on tehostaa kuntien palveluiden suunnittelua ja tuotantoa nykyistä paremmalla ennakoititiedon hyväksikäytöllä. Luotettavampien, ajantasaisempien väestöprojektioiden avulla voidaan parantaa alueellisten julkisten palveluiden sijoittelua, mitoitusta ja kohdentamista siten, että säästetään palveluverkoston investointi- ylläpitokustannuksissa. Tarjoamalla tieto avoimesti asukkaiden, yritysten, yhteisöjen, median, koulutuksen tutkimuksen sekä itsenäisten sovelluskehittäjien käyttöön lisätään suunnittelun asiakaslähtöisyyttä ja mahdollistetaan uusien ratkaisuvaihtoehtojen esiin nostaminen myös vakiintuneen suunnittelujärjestelmän ulkopuolelta. Hankkeen tuotoksina syntyy konsortion kuntien olemassa olevan väestöennustejärjestelmän ja siihen liittyvän automaation kehittäminen, prosessin avoin ja yksityiskohtainen dokumentaatio ja kuvaus (palvelee väestöennusteen toteuttamista muissa kunnissa) sekä avoimesti julkaistu toteuttavan SAS-ohjelmiston lähdekoodi.

Aikataulu: 2020-

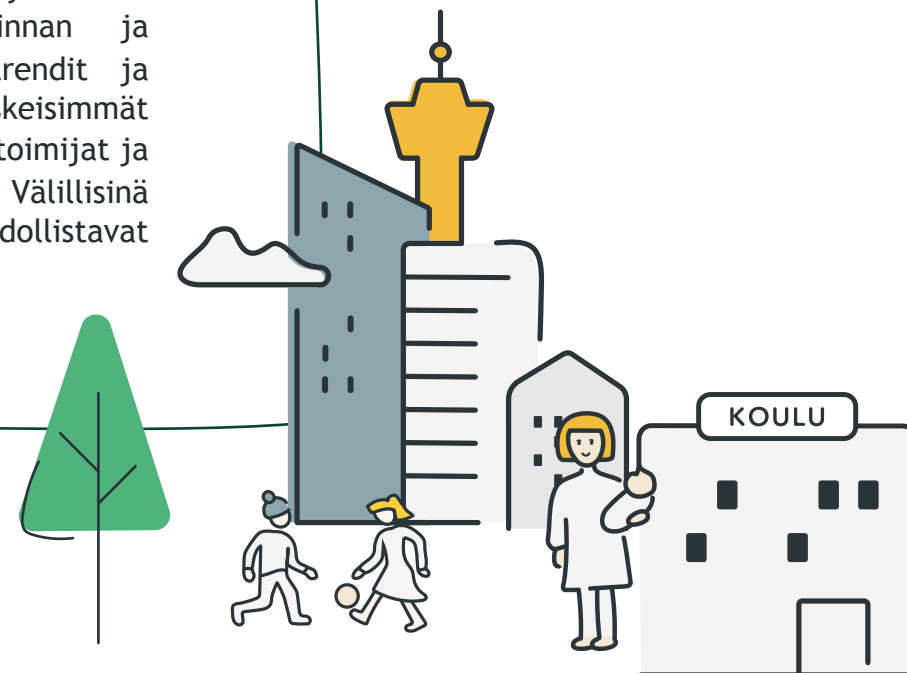


SUNNITTELUTIEDON SAATAVUUDEN JA KÄYTETTÄVYYDEN KEHITTÄMINEN

Datajalostamo

Datajalostamo-hankkeen tavoitteena on kehittää ja ottaa käyttöön uudenlainen, monialainen ja kiertotaloutta edistävä älykaupunkialusta (Datajalostamo), jonka avulla voidaan kerätä, jalostaa/ analysoida, visualisoida ja jakaa dataa mahdollisimman tehokkaasti. Tämän lisäksi alustan päällä voidaan testata ja ottaa käyttöön uusia älyratkaisuja avaten siten uusia liiketoiminta-, tutkimus- ja opiskelumahdollisuuksia. Toisena tavoitteena kehittämisen yhteydessä on toteuttaa ensimmäiset alustan päällä toimivat älyratkaisut energiaverkkojen ja uusiutuvan energian, vesihuollon, kierrätyksen, pysäköinnin hallinnan ja liikenteenohjauksen osa-alueilla. Kolmantena tavoitteena on huomioida nykyiset kehitystrendit ja mahdollistaa Datajalostamon ketterä jatkokehittäminen tulevaisuudessa. Hankkeen keskeisimmät kohderyhmät ovat a) vähähiilisyttä ja kiertotaloutta edistäviä ratkaisuja kehittävät yritykset, TKI-toimijat ja tutkijat sekä b) näitä ratkaisuja hyödyntävät kaupunkikonsernin toimijat ja kiinteistönomistajat. Välillisinä kohderyhminä ovat kaupunkilaiset, sillä älykkäät ratkaisut helpottavat heidän arkeaan, mahdollistavat fiksujen, ympäristöystävällisten valintojen tekemisen sekä edistävät innovatiivista toimintaa.

Aikataulu: 2019-2022

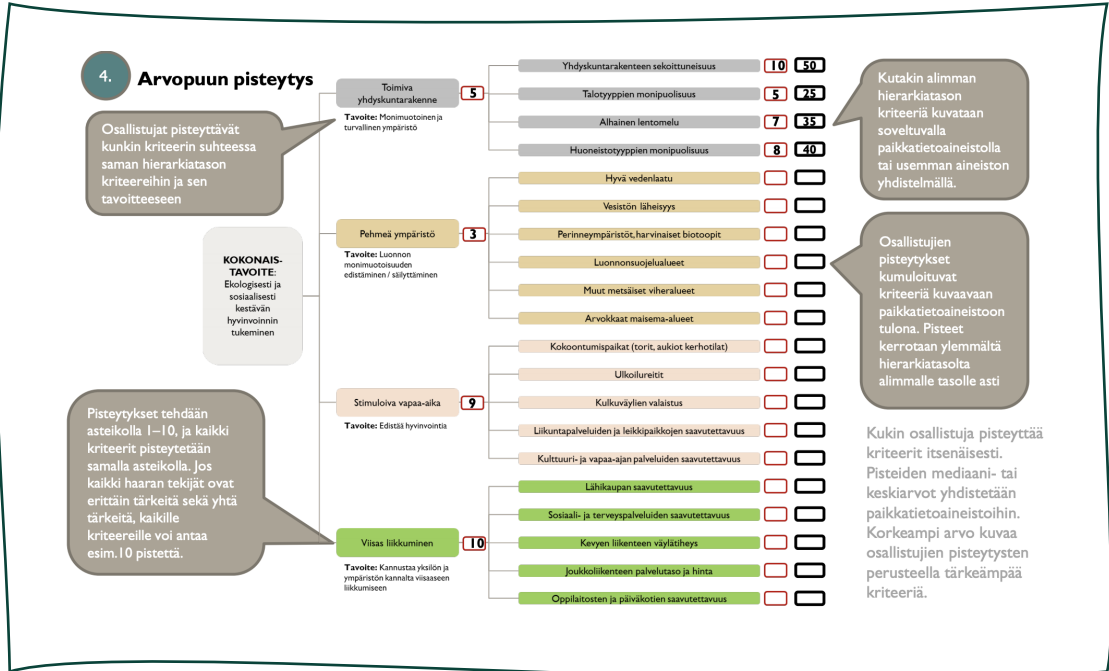


SUNNITTELUTIEDON SAATAVUUDEN JA KÄYTETTÄVYYDEN KEHITTÄMINEN

HYMY- hyvinvointiympäristön tietopohjan mallintaminen ja hyvinvointijohtamisen kehittäminen

HYMY-hyvinvointiympäristön tietopohjan mallintaminen ja hyvinvointijohtamisen kehittäminen verkostohankkeen tavoitteena on väestön terveyden- ja hyvinvoinnin edistäminen sekä hyvinvointi ja terveyserojen kaventaminen kuntien hyvinvointijohtamisen tiedollista taustaa ja kuntien strategisia hyvinvointijohtamisen valmiuksia kehittämällä. Hankkeessa kehitetään rakennetun ympäristön indikaattoreja laajan hyvinvointikertomuksen laadintaan ja edistetään hyvinvointitiedon vaikuttavuutta MALPE-suunnittelussa. Hanke tuo yhteen eri toimialat pohtimaan kaupunkiympäristön kehittämistä yli hallinnollisten siilojen niin kaupunki kuin seututasollakin.

Aikataulu: 2019-2021

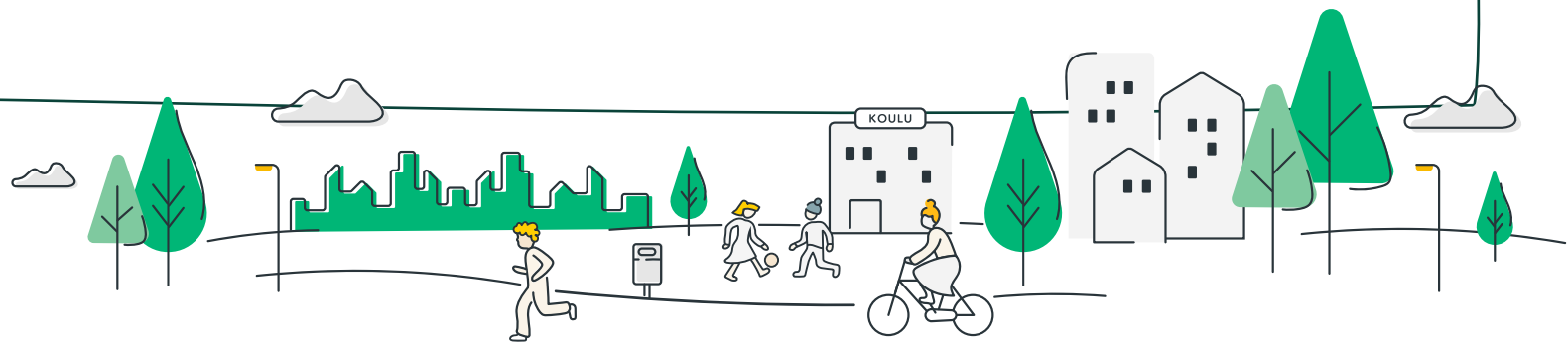


SUNNITTELUTIEDON SAATAVUUDEN JA KÄYTETTÄVYYDEN KEHITTÄMINEN

Ryhti-hanke

Ryhti-hankkeessa rakennetun ympäristön suunnitelma- ja rakennuslupatiedot kootaan saataville yhtenäisessä muodossa. Hanke määrittelee tietomallit, joiden mukaan tiedot jatkossa tallennetaan sekä luo järjestelmät, joiden kautta tietoja jatkossa käytetään. Tätä varten luodaan laajassa yhteistyössä valtakunnallinen rakennetun ympäristön tietojärjestelmä. Uudistuksesta hyötyvät sekä tiedon tuottajat että sen käyttäjät. Hankkeen myötä rakennetun ympäristön yhdenmukainen tieto on esteettömästi käyttäjien saatavissa koko yhteiskunnassa, tieto on ajantasaista ja päällekkäisen tiedon kerääminen vähenee merkittävästi. Tämän lisäksi laadukas tieto auttaa tekemään parempia päätöksiä sekä edistää liiketoimintaa ja palveluja. Rakennetun ympäristön tietojärjestelmä luo pohjan, joka mahdollistaa suuren muutoksen koko kiinteistö- ja rakennusalan digitalisaatiossa - niin toimintatavoissa, teknologioissa kuin ansaintamalleissa.

Aikataulu: 2020-2023

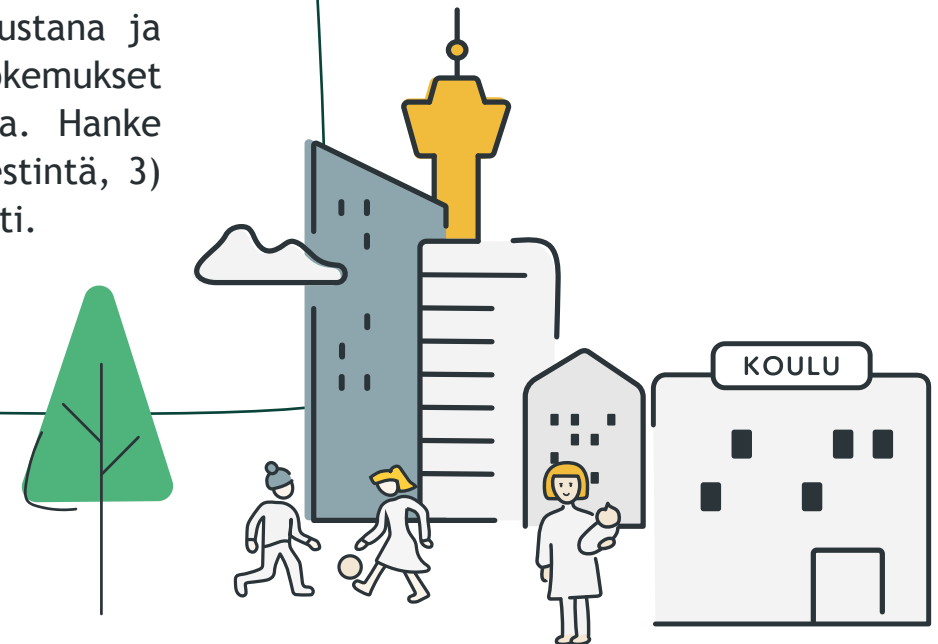


OSAAMISEN KEHITTÄMINEN/ YHTEISTYÖMALLI

Ihmislähtöinen digitaalinen kunta, IDK-hanke

IDK-hankeen päämääränä on varautua digitalisaatiokehitykseen luomalla uusia asukas- ja käyttäjälähtöisiä palveluiden tuottamisen tapoja. Se on suunnattu kaupungin henkilöstölle ja johdon edustajille. Tavoitteeseen päästään määrätietoisella digitalisaation osaamisen nostamisella, valmennuksella ja strategisilla kokeiluilla huomioiden vaikuttavuus, työhyvinvointi ja tuottavuuden kasvu. Hanke edistää myös Kuopion tavoitteita kohti digitalisaation kypsyytensä, jossa kunta pystyy toimimaan palvelu- ja kehitysalustana ja innovaatiotoiminnan kiihdyttäjänä vastaamaan globaaliin kysyntään. Saadut kokemukset levitetään hankkeen aikana alueen muihin kuntiin kumppanuusverkoston kautta. Hanke koostuu seuraavista työpaketeista: 1) Tilannekuvan luominen, 2) Valmennus ja viestintä, 3) Monilaiset palveluntuotantokokeilut, 4) Vakiinnuttaminen ja 5) Hankkeen hallinnointi.

Aikataulu: 2020-2022



TYÖKALUT/ KOKONAISKUVA

CabaCity

Locia Solutions Oy:n kehittämä toimitila- ja palveluverkkojen suunnitteluovellus CabaCity™ on digitaalinen työkalu, jonka avulla voidaan edistää kaupunki- ja palvelurakenteen ennakoivaa yhteensovittamista ja kokonaiskoordinoitua. Sovellus on pilvipohjainen palvelu, jonka käyttö on helppoa ilman erillisiä ohjelmistoasennuksia. Suunnittelutyökalu yhdistää eri järjestelmissä olevan kriittisen palveluverkkodatan yhteen, keskinäiset riippuvuussuhteet huomioon ottavaan muotoon. Uudet investointikohteet on helppo tuoda kartalle ja nähdä saman tien niiden vaikutus investointien kokonaisuuteen kuntatalouden suunnittelua varten. Hankkeitten priorisoiminen helpottuu ja virheinvestoinneilta voidaan välttyä, kun kokonaiskuva tulevasta palvelutarpeen kehityksestä ja tilatarpeista on tiedossa etukäteen. Päätöksentekijät voivat hyödyntää visualisoitua tietoa ja selkeitä mittareita palveluverkkoa koskevia päätöksiä tehdessään.



PALVELUIDEN JÄRJESTÄMINEN/ MALLINTAMINEN

Katja tsekkaatko tämän, onko asiasisällöllisesti oikein?

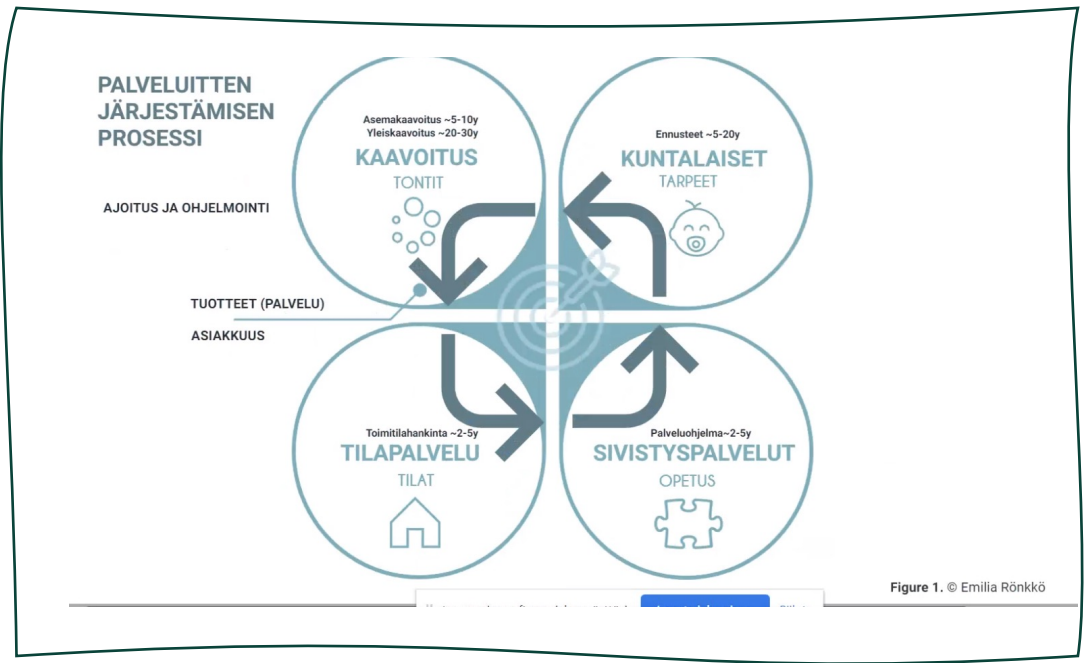
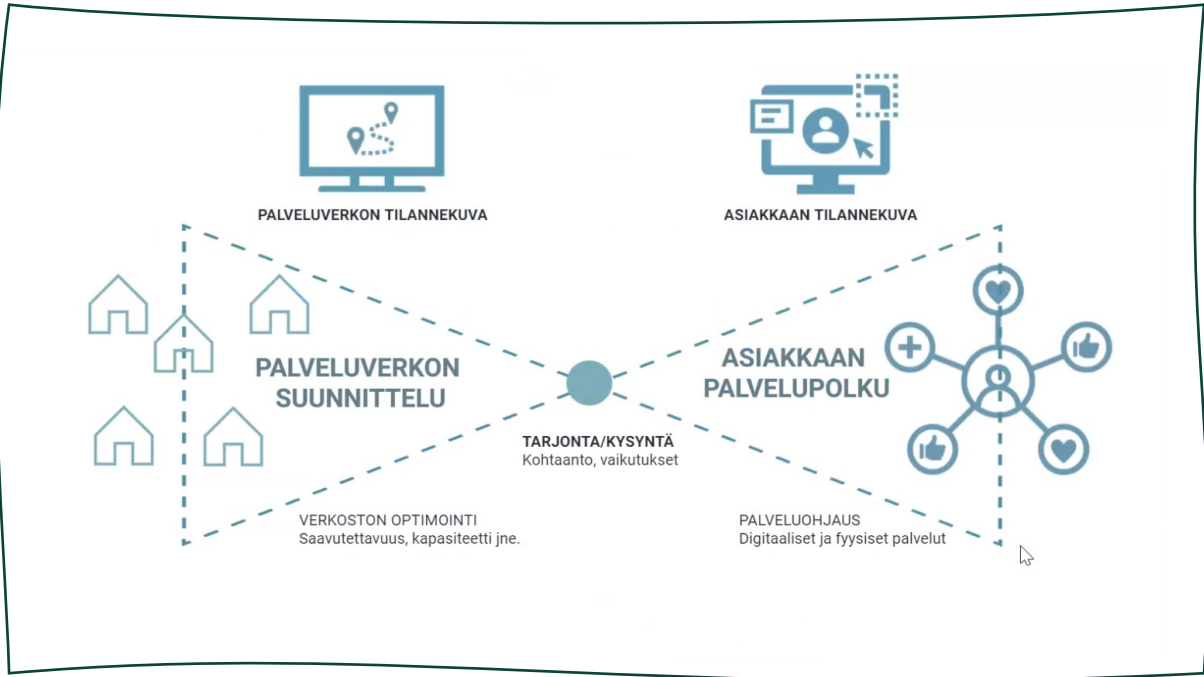
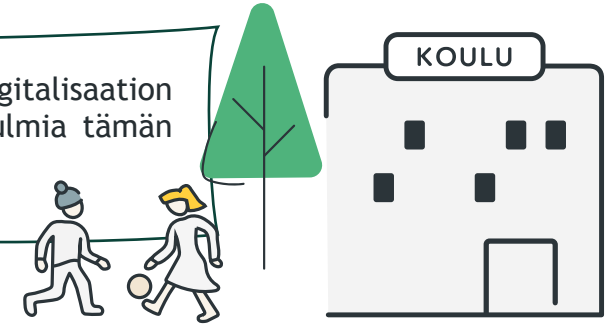


Figure 1. © Emilia Rönkkö

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen, opetussuunnitelmauudistuksen sekä yleisen toimintaympäristön muutoksen kuten digitalisaation myötä monissa kunnissa tehdään parhaillaan suunnitelmia palveluiden tulevasta järjestämisestä. Yllä mallinnuksia/ näkökulmia tämän työskentelyn pohjaksi.



ENNAKOIVA JULKISTEN TILOJEN SUUNNITTELU

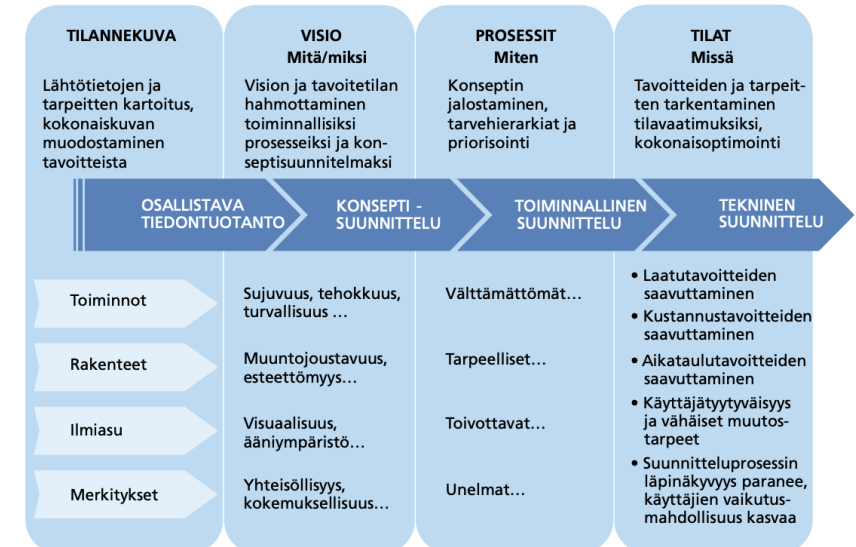
Osallistava ja yhteistoiminnallinen julkisten tilojen suunnittelu

Julkisessa rakentamisessa on yhä välttämättömämpää pohtia sitä, miten esimerkiksi uudet oppimismetodit tai sosiaali- ja terveydenhuollon integraatio ja tilasuunnittelu tukevat toisiaan ja miten muutosseuraukset heijastuvat tiloihin kohdistuvina uudenaikaisina tarpeina. Perinteiset suunnitteluprosessit eivät kykene riittävällä tavalla vastaamaan monimutkaistuviin haasteisiin ja erityisesti muutoksen hallintaan. Valitettavan usein isoihin ja ajalliselta kestoaltaan monivuotisiin hankkeisiin ryhdytään olemassa olevaan toimintamalliin sitoutuen ilman, että haetaan uusia mahdollisuuksia tai pohditaan muuttuvia asiakastarpeita. Tilaratkaisut saattavat siksi olla vanhentuneita jo valmistuessaan. Rakennusten suunnitteluvaiheen parempaa haltuunottoa peräänkuulutetaan.

Onnistunut tarvemääritys sekä ennakointi nousevat tärkeään rooliin, kun kuntien kiinteistöjä ei jatkossa rakenneta yksittäiselle kunnalle vaan laajemmalle alueen palveluverkostolle.

Lisätietoa:

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135726/YP1704_Ronkkoym.pdf?sequence=1&isAllowed=y

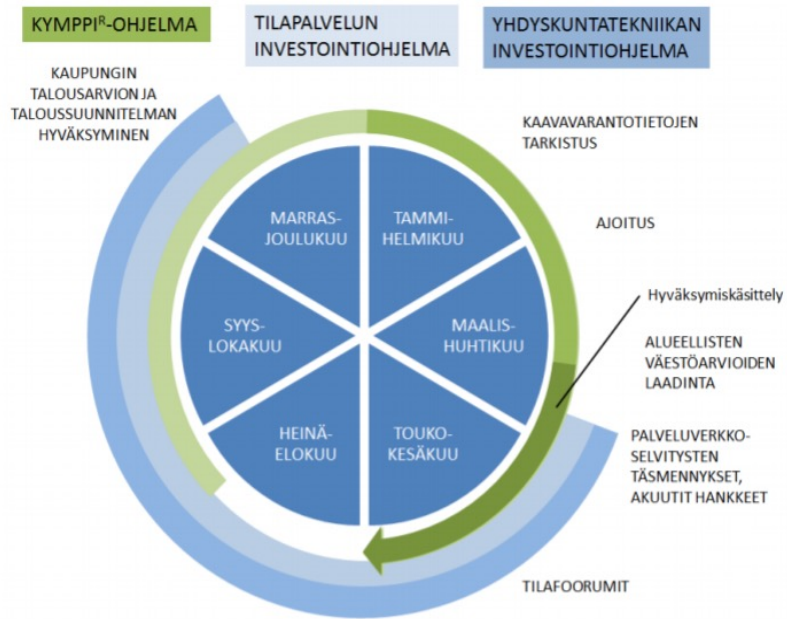
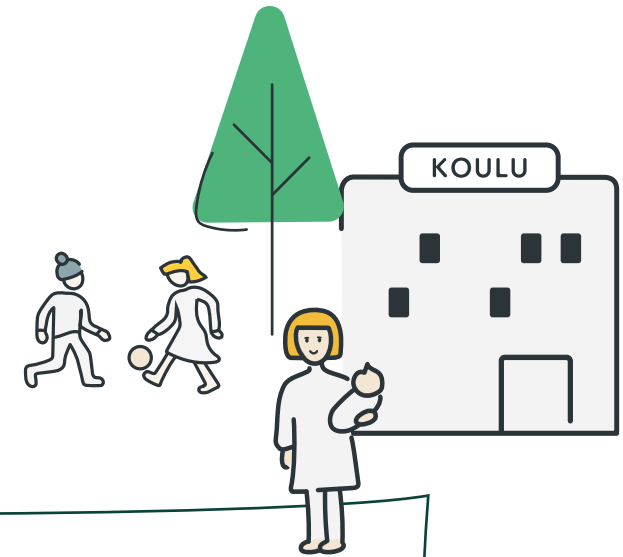


Kuvio 1. Ennakoivaa tarveselvitystä ja yhteistoimintaa kuvaava malli, jossa osallistavan tiedontuotannon näkökulmat kattavat paitsi teknis-taloudelliset primääritarpeet (tehokkuus, kustannukset, muuntojoustavuus) ja fysiologiset tarpeet (lämpö, suoja, puhdas sisäilma), myös abstraktimpia tarpeita, kuten viihtyvyys ja kokemuksellisuus (vrt. Manninen 2011). Kokemuksellisuudesta on tullut yhä tärkeämpää myös terveydenhuollon tiloissa tai julkisten palveluiden asiakastiloissa (Haapamäki & al. 2011, 9, 36). Lopputuloksen onnistuneisuutta voidaan mitata esimerkiksi minimaalisilla muutossuunnittelutarpeilla sekä korkealla käyttäjätyytyväisyyksellä rakennuksen elinkaaren aikana.



ENNAKOIVA SUUNNITTELU/ YHTEISTYÖMALLI/ VUOSIKELLO

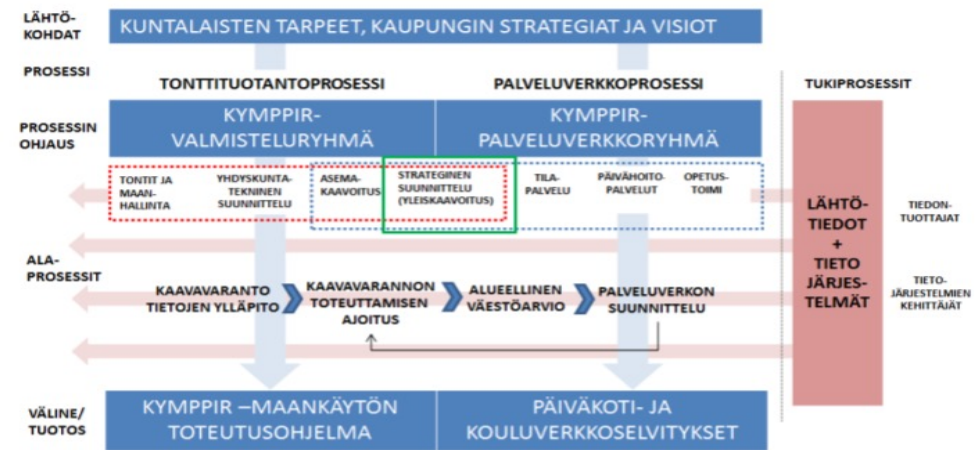
KymppiR -toimintamallissa sovitetaan yhteen tonttituotantoprosessin eri osa-alueet: yleiskaavoitus, asemakaavoitus, maanhankinta, yhdyskuntatekniikan kustannuslaskenta ja suunnittelu. Näiden rinnalla kulkee palveluverkon suunnittelu ja sen muutostarpeisiin varautuminen. Tavoitteena on maankäytön, asumisen ja palveluiden yhteensovittaminen siten, että kokonaisuus on hallittavissa aina maapolitiikasta palveluiden mitoituksen ja sijoittamiseen saakka.



Kuva 11. KymppiR-ohjelman vuosikello.

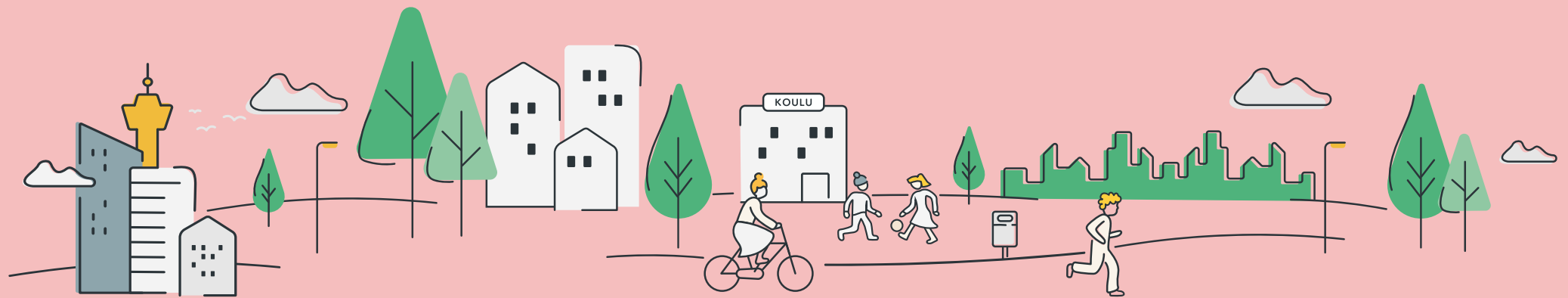
KymppiR-ohjelman TYÖRYHMÄT (kokoontuvat 3 viikon välein)

1. **VALMISTELURYHMÄ** vastaa tonttituotantoprosesseista
2. **PALVELUVERKKORYHMÄ** vastaa palveluverkkoprosesseista, joiden toiminnan synkronoinnista vastaa Maankäyttö-pääprosessin strateginen suunnittelupalveluyksikkö



Kuva 4. KymppiR-prosessien ohjaus.

Strateginen suunnittelu



STRATEGINEN SUUNNITTELU

City as a Service, Caas (Espoo)

Kaupunki palveluna- eli City as a Service -malli on uudenlainen tapa vastata kasvaviin ja monimuotoistuviin palvelutarpeisiin. Tavoitteena on tuottaa palveluja verkostomaisesti yhdessä kumppanien kanssa, digitalisaatiota ja olemassa olevia kyvykkyyksiä (tiloja, varusteita, osaamista) hyödyntäen. Asukkaiden osallistuminen palvelujen muotoiluun on avainasemassa, ja kaupunki avaa dataa siten, että kuka tahansa voi kehittää palveluteknologiaa.



STRATEGINEN SUUNNITTELU/ SYSTEEMIAJATTELU

SYSTEEMIAJATTELU JA VERKOSTOTYÖN KEHITTÄMINEN

Systeemiajattelua on kyky ymmärtää systeemikonaisuuteen kuuluvien asioiden kytköksiä. Paras tapa optimoida systeemiä on kehittää sen osien välisiä suhteita, ei optimoida jokaista osaa erikseen. Tämä koskee myös ihmisryhmittymiä, jotka ovat kokoontuneet tietyn teeman ympärille. Tämä on erityisen tärkeä huomio verkostotyöstä puhuttaessa. Yhteisen haasteen äärelle kokoontuessa ei ole riittävää, että kehitetään jokaisen toimijan omaa toimintaa teemassa vaan tärkeää on kehittää yhteistyötä, tiedonkulkua ja käsitystä yhteisestä suunnasta. (Lahtela, Aini 2020: Verkostotyön kehittäminen muotoilun keinoin ja systeemiajattelua vahvistaen)

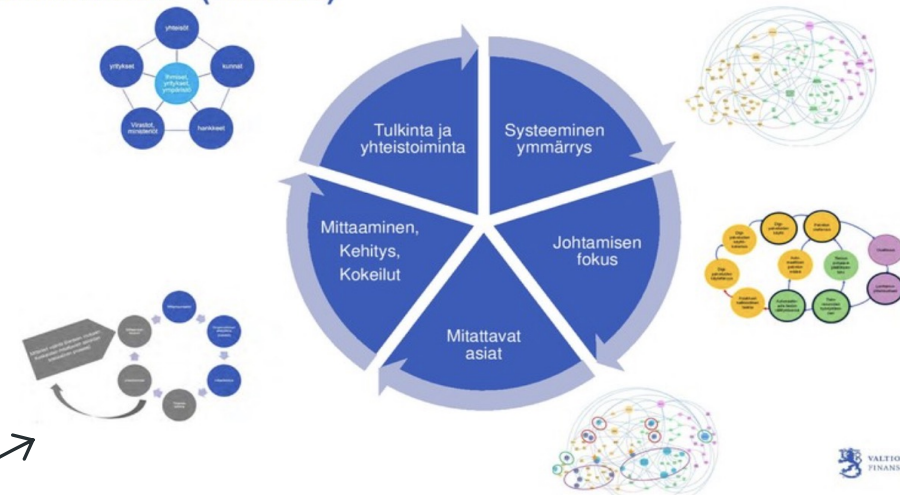
SYSTEEMINEN NÄKÖKULMA JULKISEN HALLINNON DIGIN MITTAAMISEEN (9.2.2021)

Systeemisessä tarkastelussa digitalisaatiota ei tarkasteltu teknologiasta käsin, vaan laajemmin, läpi yhteiskunnallisten vaikutusten (hyvinvoinnin tarkastelu).

Lisätietoa:

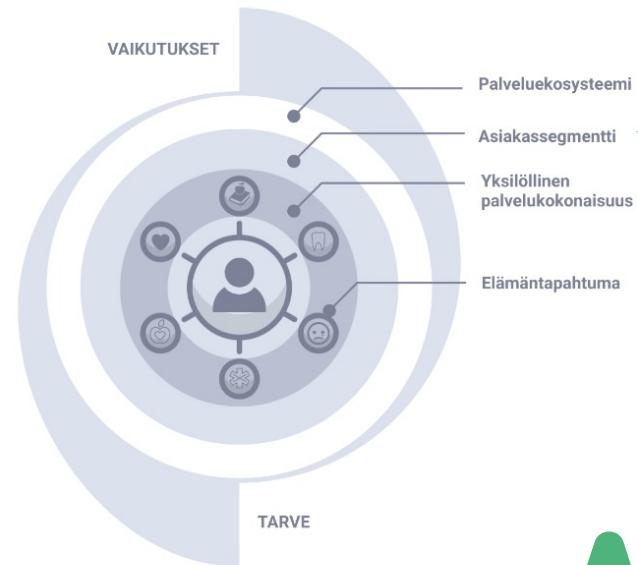
https://vm.fi/documents/10623/30029448/Systeeminen+n%C3%A4k%C3%B6kulma+julkisen+hallinnon+digitalisaation+mittaamiseen_09022021.pdf/922e973f-152d-8d77-6e0b-33998a704bc3/Systeeminen+n%C3%A4k%C3%B6kulma+julkisen+hallinnon+digitalisaation+mittaamiseen_09022021.pdf?t=1612873157994

Digin kehittämisen systeeminen mittaamis- ja tilannekuvatyön toimintamalli - (ehdotus)



SEGMENTOINTI

Tähän tekstiä uudeltaisista
segmenteistä (Katja?)



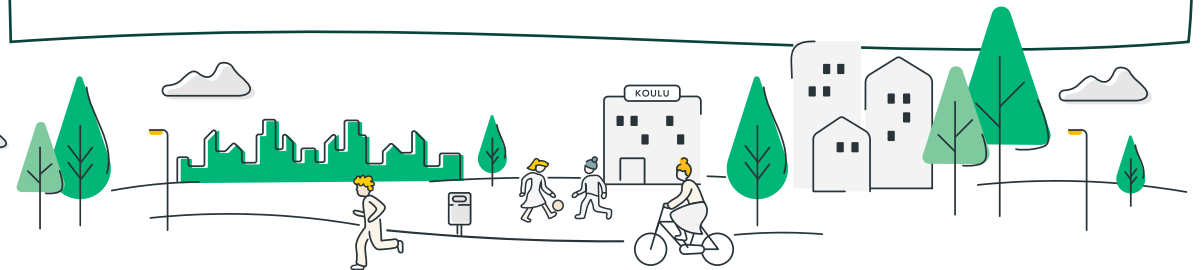
TULEVAISUUDEN SUUNNITTELU/ SITRAN MEGATRENDIT

Megatrendien tarkastelu on oleellinen osa tulevaisuuksien pohdintaa. Megatrendi on useista ilmiöistä koostuva yleinen kehityssuunta, laaja muutoksen kaari. Niiden nähdään usein tapahtuvan globaalilla tasolla ja kehityssuunnan uskotaan usein jatkuvan samansuuntaisena. Megatrendit antavat hyvän kuvan laajoista tulevaisuuden muutoksista, mutta niiden lisäksi on hyvä tarkastella myös heikkoja signaaleja, tarkempia trendejä sekä jännitteitä kehityskulkujen välillä.

MEGATRENDIT 2020

1. Ekologisella jälleenrakennuksella on kiire
2. Väestö ikääntyy ja monimuotoistuu
3. Verkostomainen valta voimistuu
4. Teknologia sulautuu kaikkeen
5. Talousjärjestelmä etsii suuntaansa

Raportti. <https://media.sitra.fi/2019/12/15143428/megatrendit-2020.pdf>



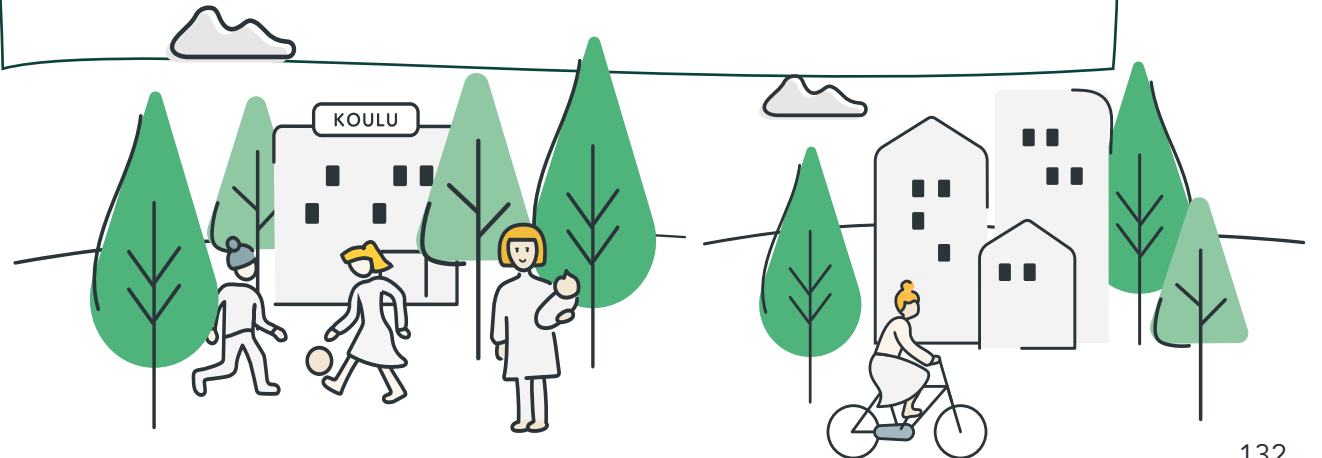
TILOJEN KÄYTTÖASTEEN NOSTAMINEN

JULKISET TILAT 24/7 -KEHITTÄJÄTIIMI

- Uusien digitaalisten ratkaisujen avulla tilojen käyttöä voidaan tehostaa kustannustehokkaasti ja turvallisesti
- mm. tilojen varaaminen, kulunhallinta, lukitus, rajapinnat kiinteistöautomaatioon, maksaminen sekä seuranta ja raportointi
- 6Aika-hankkeessa on pilotoitu avoimen lähdekoodin resurssinvarausjärjestelmää (käytössä jo muutamassa isossa kaupungissa)
- <https://www.hankintakeino.fi/fi/julkiset-tilat-kayttoon-24-7-kehittajaryhma>

VARAAMO-PALVELU (mm. Helsinki)

Varaamo on Helsingin kaupungin ylläpitämä verkkopalvelu, jonka kautta kaupunkilainen voi varata kaupungin julkisia tiloja sekä työpisteitä yksityiseen käyttöön. Palvelun tavoitteena on julkisten tilojen käytön tehostaminen, saavutettavuuden parantaminen ja tilojen käyttöön liittyvien kustannusten alentaminen kaupungin tilavarauskäytäntöjä yhtenäistämällä.

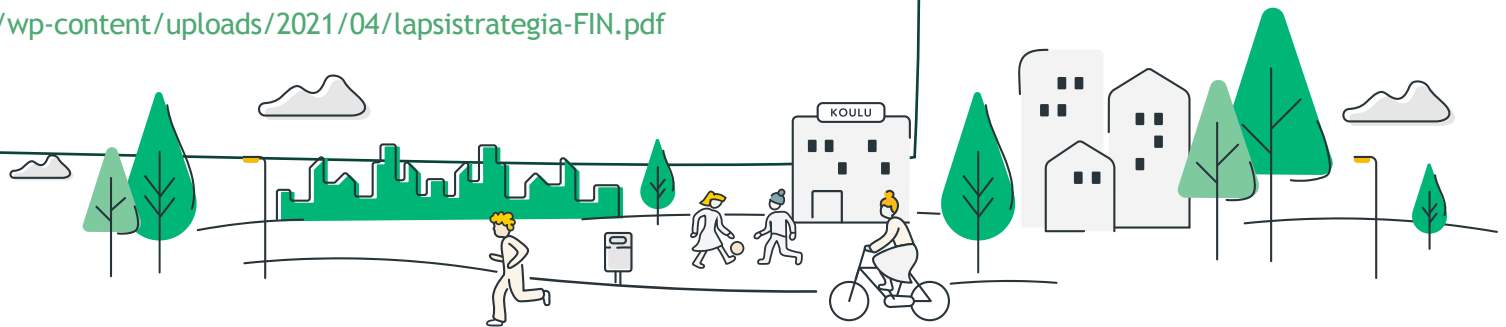


LAPSILÄHTÖINEN STRATEGINEN SUUNNITTELU

LAPSISTRATEGIA (2021)

Helmikuussa 2021 julkaistun kansallisen lapsistrategian kautta Suomeen luotiin kauan puuttunut, hallituskaudesta riippumaton ja pitkäjänteiseen suunnitteluun tähtäävä, lapsipoliittinen koordinaatiomalli. Lapsistrategia on toimintapolitiikka ja suunnitelma, jonka lähtökohtana on vahva lapsioikeusperustaisuus. Sen tulee läpäistä koko valtionhallinto, maakuntahallinto ja kunnallishallinto. Strategia ohjaa sekä lainsäädäntöä, kehittämistyötä että osaamisen vahvistamista. Myös lakien toimeenpanon ohjaus kiinnittyy tiiviisti kokonaisuuteen. Päämääränä on lapsiystävällinen yhteiskunta, jossa lapsen oikeudet toteutuvat läpileikkaavasti kaikessa toiminnassa. Palveluiden ja palveluverkon suunnittelun osalta tämä tarkoittaa lapsilähtöistä suunnittelua, jolla turvataan ja mahdollistetaan lapsen kokonaisvaltainen hyvinvointi.

Tutustu lapsistrategiaan: <https://www.lapsenoikeudet.fi/wp-content/uploads/2021/04/lapsistrategia-FIN.pdf>



11 Tavoitetilan kuvaus

Lapsiperheen käyttäjäpolku

Palvelumallin kuvaus (Service blueprint)

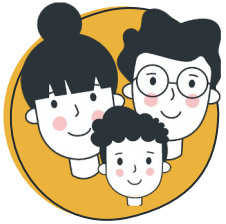
Lapsiperheen palvelupolku

Konsepti



Asiakkaana lapsiperhe

Käyttäjäpolku



SYTYKE

Halu perustaa perhe

SYNTYMÄ >

Lapsi syntyy

HOITO KOTONA >

Lapsen hoito kotona, mahdollinen avoin varhaiskasvatus, puistotoiminta, perhekahvilat



TOIMINTA

VARHAISKASVATUS >

Lapsi osallistuu varhaiskasvatukseen

ESIKOULU >

Lapsi käy esikoulua

ALAKOULU >

Lapsi käy alakoulua, osallistuu aamu-/iltapäivätoimintaan
Mahdollinen painotettu opetus (3-lk)

YLÄKOULU >

Nuori käy yläkoulua
Mahdollinen painotettu opetus.



TAVOITE

2. ASTE

Nuoren valmius 2. asteen opintoihin



KIPU-PISTEET

Epätietoisuus siitä miten kaupunkialueet ja palvelut kehittyvät lapsiperheen näkökulmasta?

Lapsen ja sisarusten hoito vaikuttaa perheen arkeen ja vanhempien työtilanteeseen haastavasti

Epätietoisuus siitä, miten päivähoitopaikkaa haetaan. Tieto paikasta tulee myöhään. Päivähoitopaikka ei ole perheelle mieluinen (sijainti, sisältö, tuki, koko, jne.)

Epätietoisuus, siitä miten esikoulupaikan valinta vaikuttaa opinpolkuun. Esikoulu eri paikassa kuin nuorempien sisarusten päivähoito

Kouluvalinta epäonnistuu: perhe ei saa lasta haluamaansa luokkaan (kaverisuhteet, painotettu opetus jne.)

Kouluvalinta epäonnistuu, lapsi ei viihdy valikoidussa ympäristössä (kiusaaminen)

Nuori ei pääse haluaamiinsa opintoihin tai jää ilman opiskelupaikkaa



TOIVEET JA TARPEET

Halu asua perheystävällisellä alueella, jossa lapsiperhepalvelut helposti saavutettavissa

Lapsi saa turvallisen ja perheenomaisen hoitopaikan sopivalla sijainnilla.

Hakuprosessin helppous ja ennakoitavuus. Toive perheen tarpeisiin vastaavasta (mm. sijainti, painotukset, tuki) päivähoitopaikasta.

Siirtymä esi- ja peruskouluun sujuu helposti. Koulupolku on selkeä, myös erityisen tuen tarpeessa oleville.

Lapsi viihtyy koulussa, oppii sosiaalisia taitoja ja saa kavereita. Opetus on mielekästä

Siirtymä yläkouluun sujuu helposti. Opetus tukee nuoren vahvuuksia.

Nuori löytää vahvuuksiaan, kokee mielekkyyttä opinnoissa sekä osallisuutta yhteiskunnassa.



TIEDON TARPEET

Kaupunkiympäristön ja palveluiden kehitys suunnitelmat näkyvät selkeästi kuntalaiselle.

Tieto erilaisista varhaiskasvatuksen palveluista alueella.

Tieto hakuprosessista. Varhaiskasvatuspäätös. Päiväkotipaikkahaun prosessin läpinäkyvyys (esim. jonotustilanne)

Esi- ja peruskouluvalintoja (opinpolkuja) ja oppilaaksiotto-päätöksiä koskeva tieto.

Painotetun opetuksen vaihtoehdot, haku ja ratkaisujen vaikutukset opinpolkuun

Yläkouluvaihtoehdot, haku ja ratkaisujen vaikutukset 2. asteeseen

2. asteen vaihtoehdot, pääsyaatimukset, haku ja ratkaisujen vaikutukset jatko-opintoihin



RATKAISUT

Asukkaan kaupunki-kehitysnäkymä. Osallistava kaupunkistrategia ja kaupunkikehitys. Mobiilit osallistamisen sovellukset.

Verkkosivujen asiakaskokemus. Lapsiperhepalvelujen näkymä. Perheen ja lapsen tiedot ja oma näkymä. Proaktiivinen palveluohjaus (valinta).

Asukkaan käyttöliittymä. Yhtenäinen asiointijärjestelmä. Asiakaskeskeinen palveluohjaus.(haku, päätös paikasta)

Perheen ja lapsen palveluhistoria ja tiedot. Tieto ja tuki seuraan lasta. Tiedon ja prosessin läpinäkyvyys. Opinpolkunäkymä.

Kouluverkon pysyvyys ja luotettavuus. Palvelujen saavutettavuus ja yhdenvertaisuus. Tilannekuva. Yhteistyömalli. Ennakoiva palvelusuunnittelu.

Palvelujen oikea-aikaisuus. Asukkaan käyttöliittymä. Yhtenäinen asiointijärjestelmä. Asiakaskeskeinen palveluohjaus.

Opinpolkunäkymä. Hyvinvointimittarien luominen ja seuraaminen. Palautepalvelu.

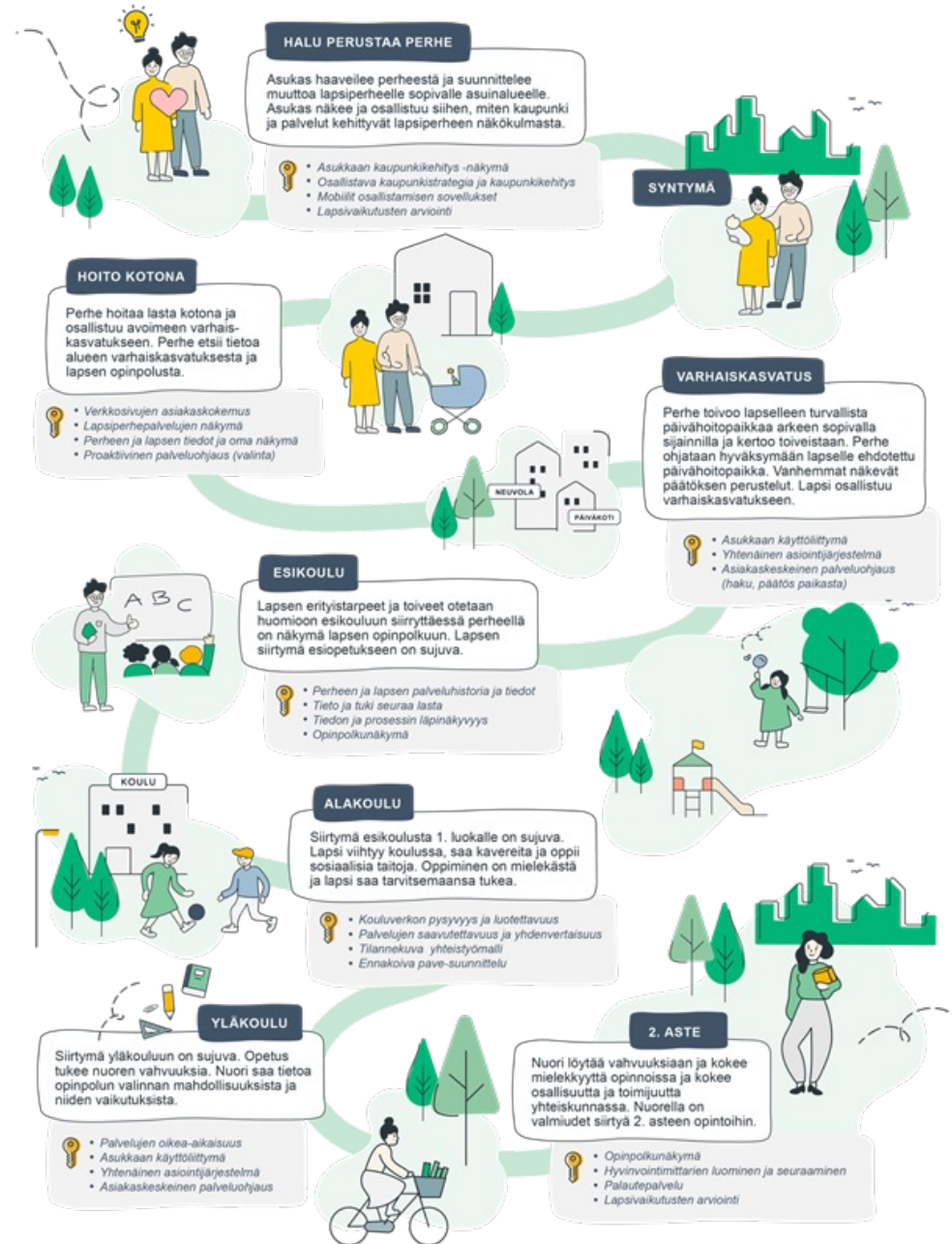
Palvelumallin kuvaus

KONTAKTIPISTEET	Kuntalaisen tilannekuva ja kaupunkikehitysnäkymä. Kuntalaisen osallistaminen.	Kuntalaisen oma näkymä, OmaData, sähköinen asiointi ja viestintä	Sähköinen asiointi, kaupungin nettisivut, sähköposti, puhelut	Sähköinen asiointi, kaupungin nettisivut, sähköposti, puhelut	Päivähoitopaikan (sähköinen) hakujärjestelmä (kaupunki-kohtainen).	Sähköinen asiointi, oppaat opasteet	Sähköinen asiointi, herätteet	Päiväkotirakennuksena. Henkilökunta ja kasvattajat.	Päiväkodin kunto ja toiminnallisuus; saavutettavuus. Henkilökunta.	Sähköinen asiointi, arjen tuki.	Alueelliset vapaa-ajan rakennukset ja palvelut (liikunta, kulttuuri)	Siirtyminen (mahdollisesti) eri rakennukseen ja asiointijärjestelmään	Siirtyminen (mahdollisesti) eri rakennukseen. Henkilökunta.	Siirtyminen eri yksikköön, ryhmään. Henkilökunta.	Siirtyminen eri yksikköön, ryhmään. Palautteenanto.
ASIAKKAAN PALVELUPOLKU	Perheen mahdollinen muutto (lapsiytävälliset alueet + koulupolku)	Lapsen syntymä ja kotihoito.. Avoin varhaiskasvatusta s..	Aktivoituu tutkimaan oman alueensa varhaiskasvatusta palveluita	Kontaktointi alueen päiväkotia ja yksityisiä palveluntarjoajia	Päätöksenteko ja hakeminen. Vuorovaikutus palveluohjauksen kanssa.	Hoitopaikkaan liittyvän sijoituspäätöksen odottaminen	Päätöksestä tiedotetaan-- Hoitopaikan vastaanotto	Hoitopaikkaan tutustuminen	Hoitosuhde alkaa	Perheeseen syntyy lisää lapsia: heidän hoitopaikat/ hakeminen	Alueelliset harrastepalvelut vapaa-ajan mahdollisuuksina kiinnostavat	Päiväkotilaisesta eskarilaiseksi	Eskarilaisesta koululaiseksi	Painotetun opetuksen mahdollisuus: näihin hakemisen/ poikkeaminen alueellisesta koulupolusta	Yläkoulusta 2. asteelle: hakeminen
VUOROVAIKUTUSRAJAPINTA															
PALVELUN-TUOTTAJAN ASIAKKAALLE NÄKYVÄ TOIMINTA	Kuntalaisen kaupunki-kehitysnäkymä. Osallistaminen asukkaiden kuuleminen.	Alueelliset palvelut: neuvola ja oman terveydenhoitaja	Ennakoiva palvelukysely, selkeät verkkosivut, peilistäminen	Proaktiivinen palveluohjaus, näkymä opintopolkuun	Hakeminen varhaiskasvatuksen piiriin, asiointijärjestelmä. Palveluohjaus.	Tiedustelut: yksikkökohtaiset kontaktit, asiointijärjestelmä	Paikan vastaanottamisen osoitetun kontaktin/asiointijärjestelmän kautta	Hoitohenkilökunnan tapaaminen ja palveluyön käynnistäminen	Vuorovaikutus hoitohenkilökunnan kanssa (kasvokkain, asiointijärjestelmät)	Hoitopaikkatilan arviointi, alueellinen tilanne (perheen palveluhistoria)	3. sektori, kirjasto-, liikunta- ja kulttuuripalvelut.	Tutustuminen esiopetukseen henkilökuntaan ja tiloihin; yhteistyön käynnistäminen	Tutustuminen opetushenkilökuntaan ja luokanopettajaan	Valintakeeet, uuteen kouluun, henkilökuntaan tutustuminen ja yhteistyön käynnistäminen	Tutustuminen uusiin tiloihin ja opetushenkilökuntaan, koulun ja kodin välisen yhteistyön.
NÄKYVYYDSRAJAPINTA															
OPERATIIVINEN	Kuntalaisten valintojen ja toiveiden kartoittaminen (suuri kaupunkilaiskysely)	Asukkaiden osallistaminen, operatiivisen tason tilannekuva palveluverkon tilasta	Proaktiivinen palveluohjaus	Läsnäolo vuorovaikutteisissa kanavissa (asiointijärjestelmä, henkilökohtaiset kontaktit)	Sähköinen asiointijärjestelmä toiminnan suunnittelun, kohdentamisen ja resurssoinnin tukena	Ajantasainen tieto prosessin etenemisestä, selkeä viestintä	Lapsimäärien kirjaaminen, suunnittelusta ja mitoituksista käytäntöön	Hoitohenkilökunnan resurssien (sijaispankki) ja laadukas päivähoito	Selkeät ja käyttäjystävälliset asiointijärjestelmä, perhelähtöinen moniammatillinen yhteistyö	Perhelähtöinen, asiakastarvetietoon pohjautuva ennakoiva suunnittelu	Lapsiperheiden hyvinvoinnin turvaaminen, tieto vapaa-ajan palveluista saavuttaa perheet	Monialainen yhteistyömalli lapsen koulupolkuja pohjustettaessa	Monialainen yhteistyömalli (tieto ja tuki seuraa lasta), pedagoginen suunnittelu	Monialainen yhteistyömalli (tieto ja tuki seuraa lasta); yhteensopivat järjestelmät	Tulevaisuuden koulukonseptit: oppimisen elämäkyllisyys, palautteen keruu.
TAKTINEN	Asiakastarvete toijaamaan palveluverkkosunnittelua	Ajantasainen tilannekuva palveluverkon tilasta (suunnittelijan työpöytä)	Palveluverkkosunnittelun prosessi	Yhteisöohjautuvuus ja yhteistyömalli suunnittelun tukena	Suunnittelutiedon käytettävyyden parantaminen	Palvelutiedon visualisointi, käyttäjystävällinen näkymä	Vaikutusten arviointi, ihmislähtöiset mittarit	Terveet, muutostoujastavat ja käyttötarkoitusta palvelevat tilat mahdollistajina	Yhteinen suunnittelun tietopohja ja ennakoiva suunnittelu pohja	Palvelutarpeiden ennakointi osana palveluverkkosunnittelua	Kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin mittarit, saattaminen suunnittelu-tiedoksi	Koulupolku-kuvaukset ja palvelulupauksien konkretia.	Palveluverkon eheys ja jatkuvuus. Yksiköiden sijainti.	Painotetun opetuksen opinpolut kuvauksineen; yhteensopivat järjestelmät	Tulevaisuuden koulukonseptit: tilojen muutostoujastavuus, rakenteiden ja sisäilman terveellisyys
STRATEGINEN	Palveluverkkos strategian: osallistaminen ja jalkauttaminen, arvolutaukset	Ajantasainen tilannekuva palveluverkon nykytilasta ja skenaarioista (johdon työpöytä)	Asiakassegmentointi ja strategisen suunnittelun perhelähtöisyys	Muutokseen osallistuminen, sen mahdollistaminen ja siihen sitoutuminen	Digityykyvyyteen panostaminen ja sen johtaminen	Asiakasymmärrys ja asiakastarvete toijaamaan palveluverkkosunnittelua	Vaikutusten arviointi, lapsivaikutusten arviointi	Asukaslähtöinen ja kestävä strateginen suunnittelu hyvinvoinnin turvaajana	Varhaiskasvatuksen ja opetuksen palveluiden alueellinen turvaaminen	Peruspalveluiden turvaaminen, perheiden arjen tuen varmistaminen	Julkiset, alueelliset tilat kaupunkilaisien käyttöön.	Organisaatioviesinnän kehittämisen johtaminen; tiedon läpinäkyvyys	Eriyisen tuen ja inklusion palveluresursointi. Pienryhmät tarvittaessa.	Eri laisten asiakastarpeiden tunnistaminen, ennakoitavuus	Tulevaisuuden koulukonseptit: visiot osaksi strategiaa päämääriä
TUKIPROSESSIT	Lapsiperheiden osallistaminen, osallistava alue- ja kaupunkisuunnittelu, -budjetointi	Kaupungin tietohallinto ja digitaaliset työkalut	Asiakkuuksien ja palveluiden hallinta	Muutosjohtaminen, organisaatio- ja yhteiskehittäminen	Kyykykyysajattelu, Kunnan johtamisen viitearkkitehtuuri	Talousvaikutukset, suunnittelutiedon resurssien turvaaminen/ varmistaminen	Saavutettavuusanalyysit, joukkoliikenne, kevyen liikenteen väylät.	Valtakunnallinen ja seututasoinen yhteistyö	Lasten ja nuorten terveydenhuolto, ateria- ja kyydytyspalvelut	Asiakassegmentointi. Lapsiperhepalvelujen kokonaisuus.	Kirjasto-, nuoriso- ja liikuntapalvelut	Tieto ja tuki seuraa lasta. Tuen tarpeen tunnistaminen aikaisessa vaiheessa.	Opinpolun jatkuvuus. Eriyisen tuen jatkosujuvuus.	Positiivinen diskriminaatio.	Nuorisopalvelut. Harrastamisen palvelut nuorille.
KIPUPISTEET JA MAHDOLLISUUDET	Asukkaiden osallistaminen ei toteudu aidosti. Asiakastarvete toijaaminen.	Palveluverkon omistajuu/ johdon sitoutuminen.	Ymmärryksen kasvattaminen alueiden eriytymisen ja palveluverkkosunnittelun yhteydestä	Systeemiajattelu ja verkostoyhteistyön kehittäminen	Tiedolla johtaminen, kaupunkien digityykyvyyden kasvattaminen	Asukaskeskien, räätäliöity ja oikea-aikainen palvelu	Yhtenäiset, koko hoito- ja kouluverkon kattavat asiointijärjestelmät	Yhteisöohjautuvuus, päätöksentekohajauttaminen tiimeille	Sosiaalinen, taloudellinen, ekologinen ja teknologinen kestävyys	Dynaaminen, palvelutarvetta ennakoiva malli, ihmislähtöinen suunnittelu	Alueellinen yhteisöllisyys, hyvinvointipalveluiden yhdenvertaisuus	Työhyvinvointi, työn merkityksellisyys, julkinen sektori työnantajana	Opinpolun jatkuvuus. Lähipalvelujen toteutuminen.	Palvelutarjonnan selkeä viestintä ja näkyväksi tekeminen	Tulevaisuuden suunnittelu ja Sitran megatrendit, tulevaisuuden pedagogikka

LAPSIPERHEEN PALVELUPOLKU

Lapsiperheen palvelupolku alkaa asukkaan elämäntilanteen muutosvaiheessa, kun tuleva perhe pohtii ja suunnittelee tulevaisuuttaan. Palvelupolku kuvaa lapsiperheen arjen palvelukokemuksen koko lapsen ja nuoren opinpolun ajan aina 2. asteelle siirtymiseen asti. Polun varrelle kuvataan perheen toiminnot, tarpeet, toiveet ja kipupisteet. Polun vaiheisiin tuotetaan ratkaisuja, jotka vastaavat noihin tarpeisiin, helpottavat lapsiperheen arkea ja etenemistä polulla ja mahdollistavat tavoitellun opinpolun lapselle ja nuorelle.

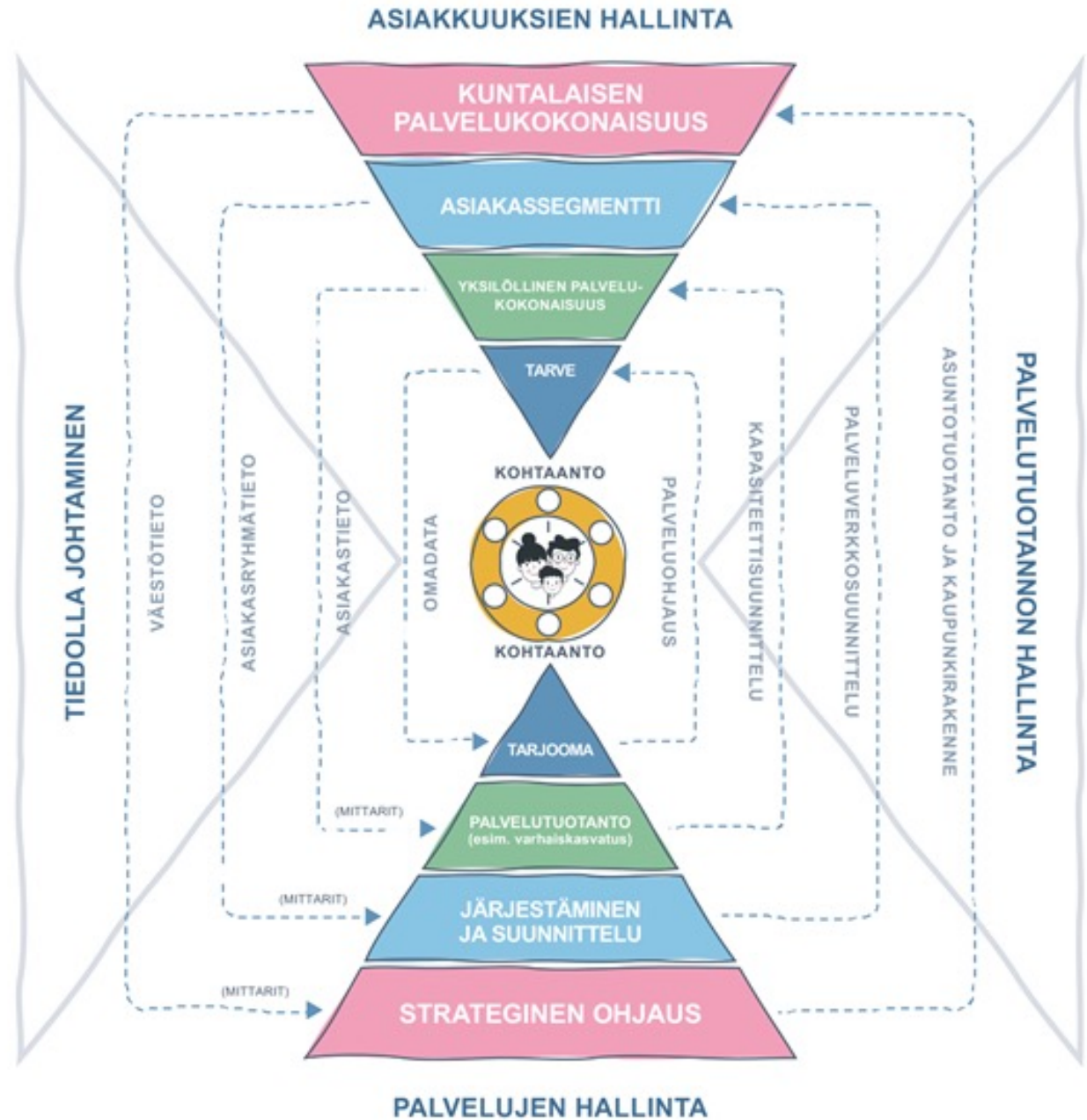
Lapsiperheen polku



IHMISLÄHTÖISEN JA DYNAAMISEN PALVELUVERKKOSUUNNITTELUN KONSEPTI

Ihmislähtöinen ja dynaaminen palveluverkkosuunnittelu on hahmotettu kokonaiskonseptiksi. Keskiössä ovat asiakaslähtöiset, aikaisempaa paremmin tarpeisiin vastaavat palvelut. Varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen palveluverkkosuunnittelun pääasialliset loppuasiakkaat ovat lapsi ja lapsiperhe. Konseptissa kaupunki toimii orkestroijan roolissa palvelujen järjestäjänä ja huolehtii verkostomaisessa yhteistyössä siitä, että palvelut saatetaan asiakkaiden saataville. Palvelujen järjestämisessä yhdistyy julkinen ja yksityinen palvelutuotanto ja palveluverkkoa kehitetään yli toimialarajojen. Palveluverkon kehittämisessä otetaan mukaan asukkaat ja asiakkaat.

Ihmislähtöinen ja dynaaminen palveluverkkosuunnittelu edellyttää kaupungeissa systemaattista tiedonhallintaa ja tiedolla johtamista sekä merkittävää asiakkuuksien hallinnan, palvelujen hallinnan ja palvelutuotannon kehittämistä.



12 Profiilikortit

Täydentyä
prosessien ja
verkostojen
osalta syksyn 2021
aikana!



Lapsiperhe



”Lähikoulut pitäisi säilyttää ja niitä pitäisi uudistaa”

NIMIKE

Lapsen vanhemmat ja sisarukset

TEHTÄVÄ / VASTUU

- Tarjoaa turvallisen lapsuuden ja tukea oppimisen polulla
- Huomioi lapsen tarpeet, toiveet, vahvuudet ja mielenkiinnon kohteet

Profiilikortti



TIEDON TARPEET

- Ennakkotieto sijoituksesta ja ryhmästä; perusteet päivähoitopäätöksestä
- Ennakkotieto ja perusteet koulupaikasta
- Alueelliset harrastusmahdollisuudet
- Tieto painotetun opetuksen ja tuen vaihtoehdoista



TARPEET

- Turvalliset ja pysyvät hoitajat. Turverkosta lastenhoitoapua.
- Vaikuttamismahdollisuus koulupaikkaan ja ryhmään.
- Arjen helppous; samassa rakennuksessa päiväkotitoiminta, eskariryhmä ja 1. luokka.
- Tiedonsaannin helppous ja selkeys sekä mahdollisuus esittää toivomuksia.



PALVELUT

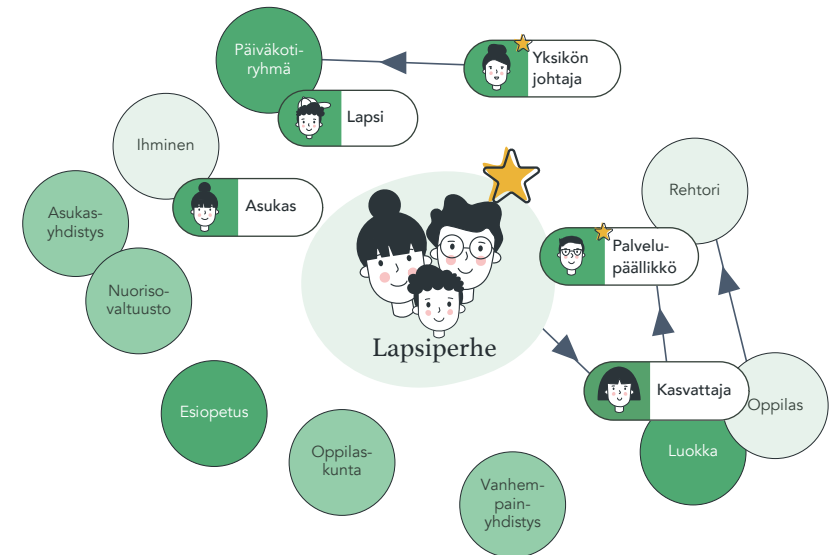
- Käyttäjystävälliset digitaaliset asiointi- ja vuorovaikutuspalvelut



PROSESSIT

- Sähköinen hakemus (varhaiskasvatus/koulu) - lisätiedustelut yksikönjohtajalta – epäselvissä tilanteissa konsultoidaan palvelupäällikköä

VERKOSTOT



Kasvattaja



”Oppilaiden tarpeet on selkeästi kasvanut.”

”Segregoitumista. Osalla koti tukee. Kenellä menee heikommin, menee entistä heikommin.”

NIMIKE

Opettaja, lastenhoitaja

TEHTÄVÄ/VASTUU

- Opetussuunnitelma
- Lapsen tarpeiden ja kiinnostusten mukainen toteutus
- Kasvatuksen ja opetuksen toteutumisen arviointi
- Pedagogiikan ja toimintakulttuurin kehittäminen



TIEDON TARPEET

- Oppilasaines; ryhmätasoiset tarpeet sekä kasvatuksen ja opetuksen suunnitteluun vaikuttavat tekijät (alueelliset erityispiirteet)
- Tieto seuraa oppilasta; lapsen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin varmistaminen
- Alueelliset palvelut; kasvatusta ja opetusta tukevat palvelut (mm. kirjastot ja harrastusmahdollisuudet)



TARPEET

- Kollegiaalisen yhteistyön vahvistaminen ja monialainen yhteistyö; lapsen ja perheen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin varmistaminen
- Kodin ja opetushenkilökunnan välisen kommunikaation parantaminen
- Riittävät resurssit; varhaiskasvatus- ja opetusryhmissä lähtötasoerot ja tuen tarpeet kasvavat koko ajan



PALVELUT

- Tieto seuraa oppilasta
- Tuki seuraa oppilasta



PROSESSIT

VERKOSTOT



Yksikön johtaja

Profiilikortti



*”Pienemmät ryhmät,
pienemmät yksiköt, pienemmät
palvelualueet.”*

NIMIKE

Päiväkodin johtaja, Kasko

TEHTÄVÄ / VASTUU

- Suomen- tai ruotsinkielinen varhaiskasvatus
- Varhaiskasvatuksen yksikön toiminta
- Päivä- ja ryhmäpäivähoidon esimies



TIEDON TARPEET

- (Alueelliset) lapsimäärät ja ryhmäkoot
- Sijaiset ja heidän tehokas kontaktointi
- Yksiköiden toiminnallisuuteen ja kuntoon liittyvät tekijät (sisä- ja ulkotilat)
- Painotetun opetuksen ja erityisyyden tuomat vaikutukset ryhmäkokoihin ja tuen tarpeeseen



TARPEET

- Sujuva yhteydenpito vanhempien kanssa
- Moniammatillinen yhteistyö lapsen hyvinvoinnin turvaamiseksi
- Vuoropuhelu; kuinka kehittää varhaiskasvatusta?
- Pienemmät yksiköt – laadukkaat palvelut



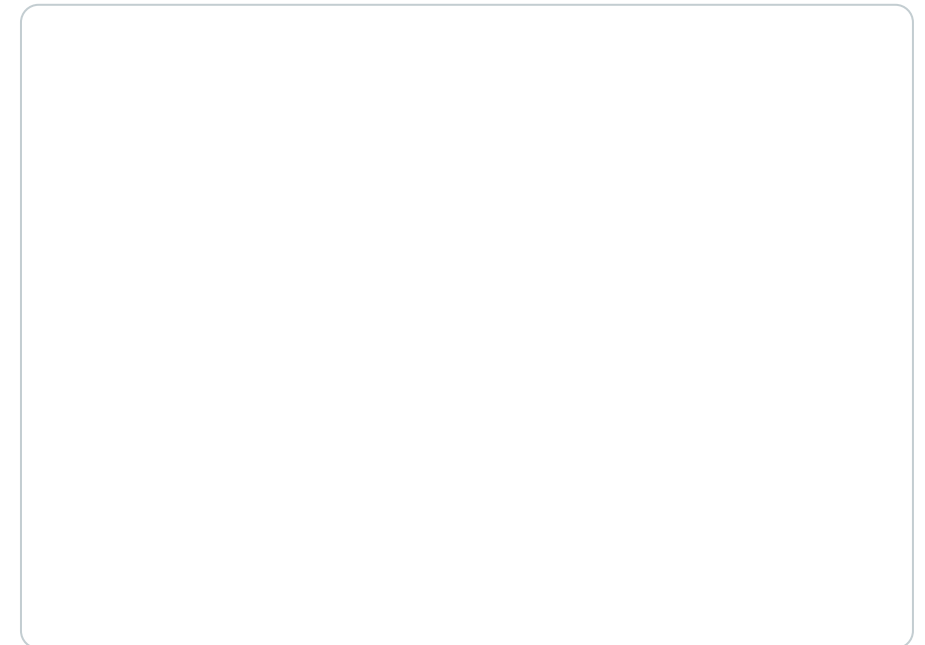
PALVELUT

- Käyttäjätystävälliset digitaaliset työkalut ja järjestelmät
- Tieto seuraa lasta



PROSESSIT

VERKOSTOT



Palvelupäällikkö

Profilikortti



”Haastetta tuo työajan riittäminen. Joutuu tekemään valintaa, jotta se tuntimäärä riittäisi, kaikkeen ei ehdi mitenkään.”

NIMIKE

Aluepäällikkö, varhaiskasvatus

TEHTÄVÄ/VASTUU

- Varhaiskasvatuksen yksiköt alueella
- Pedagogiikka
- Palveluprosessit
- Budjetti
- Kaupungin yksikköjen johtajien esimies, henkilöstöhallinto
- Yksityisten yksikköjen ohjaus ja valvonta



TIEDON TARPEET

- Olemassa olevien tilojen kunto ja yksiköiden tarpeet (henkilöstön ja kiinteistöjen suhteen)
- Vastuut ja yhteyshenkilöt ongelman perusteella
- Varhaiskasvatuksen paikat ja hakijamäärät
- Tieto liikenneyhteyksistä ja yksikkökohtaiset talouden mittarit (budjetointi)



TARPEET

- Vuoropuhelu yksiköiden kanssa, esimiehen tuki sekä lapsi- ja perhevaikutusten arviointi näkyväksi (mittarointi)
- Toimipaikkakohtainen sijaisresurssi ja yhteistyö yksityisten palveluntuottajien kanssa
- Laadukas monialainen ennustetieto palveluiden järjestämisen, resursoinnin ja budjetoinnin tueksi (proaktiivisuus ja suunnittelun aikajänne)



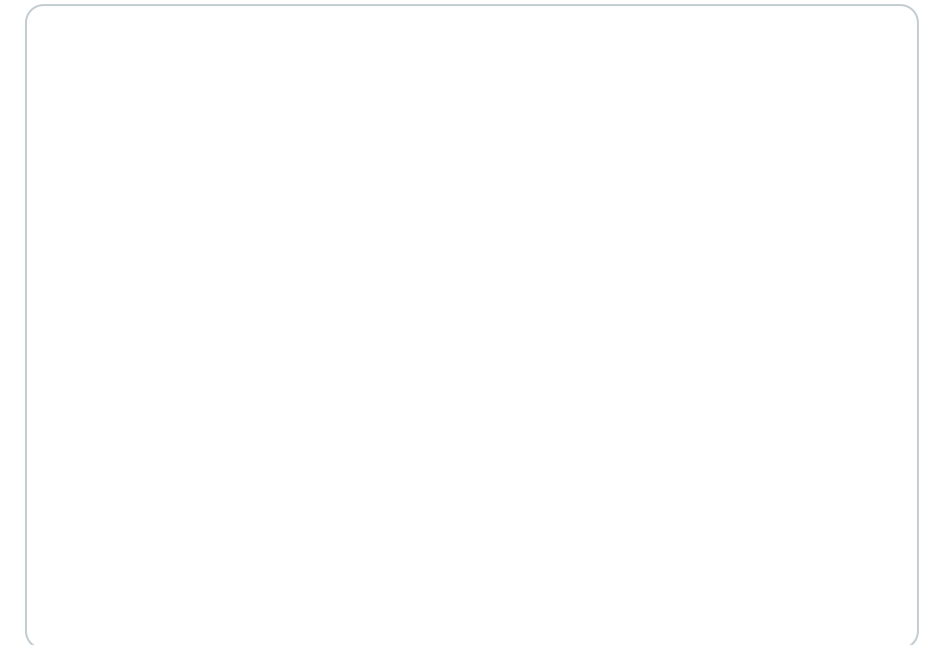
PALVELUT

- Käyttäjälähtöinen digitaalinen järjestelmä/sovellus niin huoltajille kuin henkilökunnan käyttöön



PROSESSIT

VERKOSTOT



Palvelualuejohtaja



”Kokonaishallinta, voitaisiin kaupungin osalta hallita ja nähdä kokonaisuus”

NIMIKE

Opetusjohtaja, perusopetus
Kasvatusjohtaja, varhaiskasvatus

TEHTÄVÄ / VASTUU

- Perusopetus tai varhaiskasvatus, ohjaus, koordinointi
- Koulu- tai päiväkotiverkosto
- Opetuksen järjestäminen ja laatu
- Palvelutarve
- Palveluverkkosuunnittelu, ohjaus
- Kaupunkisuunnittelutyöryhmä
- Päätöksenteon valmistelu



TIEDON TARPEET

- Strategiset linjaukset ja laki, tietoja useista eri prosesseista ja kokonaiskuva nykytilanteesta
- Erilaisten tuen tarpeiden kuvaukset, tarjottavan palvelun laatu/sisältö sekä palvelukuvaus ja asiakaspolku
- Yksiköiden ja palvelualueen sekä lapsiperheiden ja asukkaiden toiveet ja tarpeet



TARPEET

- Tasapaino palvelulaadun, linjausten ja budjettien välillä
- Monialainen yhteistyö palveluverkkosuunnittelussa
- Opinpolkua visuaalisessa muodossa
- Laajempi palveluverkosta tutkiva rakenne, neutraalin koordinoituvastuu



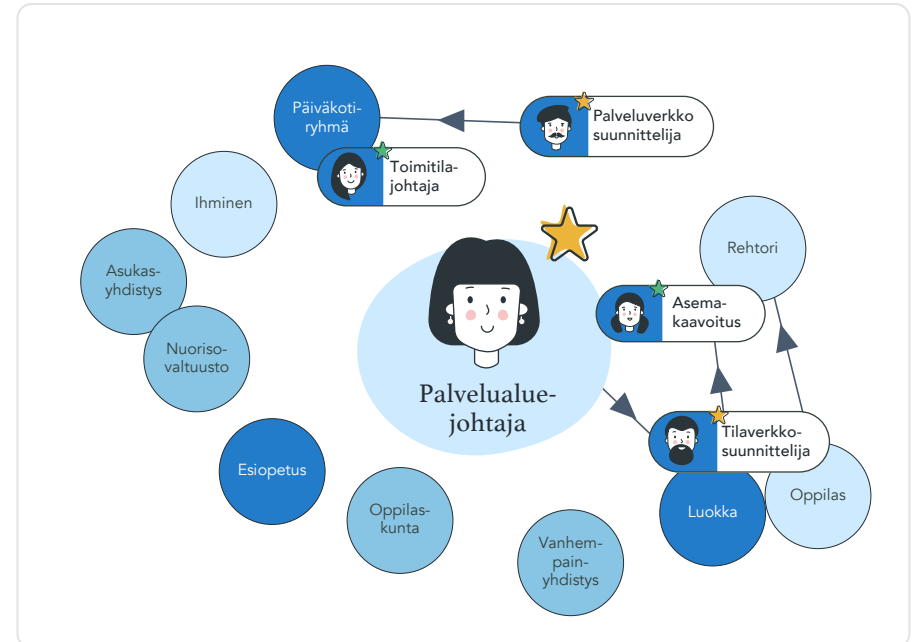
PALVELUT

- Koko kaupunkiorganisaation tasoinen **palveluverkkotyöryhmä**



PROSESSIT

VERKOSTOT



Palveluverkkosuunnittelija

Profilikortti



”Kaikissa prosesseissa, kaikessa työssä, mitä tekee, on ihminen.”

NIMIKE

Projektiarkkitehti, Kasko tilapalvelut

TEHTÄVÄ / VASTUU

- Palveluverkkosuunnittelu
- Palveluverkon kehittäminen
- Tukipalvelu Kaskon palveluille.
- Palvelutarvemuutokset
- Lautakuntapäätöksen valmistelu



TIEDON TARPEET

- Väestöennusteet osa/pienalueittain (kaavoitus), oppilas- ja asiakasmäärät (nykyiset ja ennustettavat)
- Linjauksia /raja-arvoja/lakeja, jotka vaikuttavat suunnitteluun sekä mahdollisiin ratkaisuihin sekä palvelustrategia (palveluverkon suunnittelun periaatteet)
- Palveluiden linjaukset ja tarpeet (pedagogisen toiminnan kuvaus, laajuus ja laatu)



TARPEET

- Päätökset ja prosessit läpinäkyviksi ja kollegiaalisen vuorovaikutuksen edistämien
- Kaupunkitasoinen väestöennuste (suodattaminen alueittain) sekä kaikille sama tietokanta (mm. strateginen tai tilastollinen usin tieto saatavilla)
- Yhtenäiset työtavat, työkalut ja toimintatavat, monialainen yhteistyö ja tiivis yhteistyö eri asiantuntijoiden kanssa (erityisopettajat, rehtori, erityisen tuen suunnittelijat)



PALVELUT

- Koko kaupunkiorganisaation tasoinen **palveluverkkotyöryhmä**



PROSESSIT

VERKOSTOT

Tilaverkkosuunnittelija



”Yhteistyö toimivaa, kun kaikilla on se sama tavoite.”

NIMIKE

TEHTÄVÄ / VASTUU



TIEDON TARPEET

- Tilasuunnitteluun vaikuttavat tekijät (toiminnan kuvaus: laajuus/laatu), nykytilanteen kokonaiskuva, tilojen käyttöasteet tilaverkkokehityksen kannalta ja tiedonkulku tilakeskukselle (tarve uudisrakennuksesta tai tieto tiloista luopumisesta)
- Ajantasainen pohjatieto saatavilla automaattisesti (mm. väestöennuste, kaavoitus, ilmanlaatu, liikuntapaikat)
- Rakennusten kapasiteettitieto, rakennushankkeen lähtötiedot



TARPEET

- Tilojen kuntoseuranta
- Yhteistyö palvelujen ja palveluverkon kanssa (myös kiinteistöjen ylläpidon kautta sytykkeitä palveluverkon ja tilaverkon kehittämiseksi)
- Palvelu- ja tilaverkon tarpeiden yhdistäminen; samoissa tiloissa voidaan toteuttaa myös muita palveluita (harrastetoiminta ja liikuntasalit)



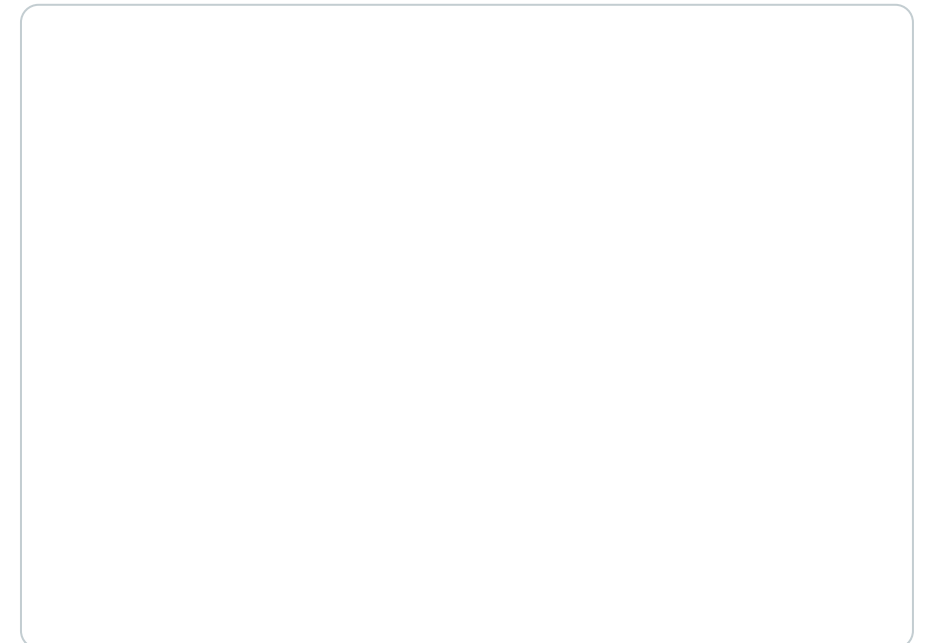
PALVELUT

- Benchmarkkaus: Tilat 24/7 –palvelu ja julkisten tilojen käyttöasteen nostaminen vapaa-ajan toiminnan kautta (Varaamo)
- Koko kaupunkiorganisaation tasoinen palveluverkkotyöryhmä



PROSESSIT

VERKOSTOT



Asemakaavoitus



”Olemassa olevaa kaupunkialuetta kehitettäisiin, asuinalueiden väestömäärän aaltoliikettä pyrittäisiin tasaamaan.”

NIMIKE

Kaavoitusarkkitehti,
Kaupunkiympäristö

TEHTÄVÄ / VASTUU

- Asemakaavoitus
- Kaupungin tonttitarjonta
- Kaupunkiympäristön laatu, turvallisuus ja terveellisyys
- Päätösten ja strategioiden toteutus
- Kaupunkikuva, estetiikka ja arkkitehtuuri



TIEDON TARPEET

- Palveluverkon ajantasainen ja kokonaisvaltainen tilannekuva
- Kaupunkilaisten tarpeet ja toiveet
- Palveluverkkosuunnittelun tilatarpeet ja tavoitteet, kehittämisen suunta ja tulevaisuuden näkymä



TARPEET

- Yhteistyö: Vuorovaikutus Tilakeskuksen arkkitehdin kanssa (tilakonseptit)
- Osallistaminen: Kaupunkilaisille tapa, jolla tunnistautua ja antaa mielipiteitä palvelualueisiin liittyen
- Strateginen täydennysrakentaminen; alueiden sisälle jäisi myöhemmin suunniteltavia varauksia



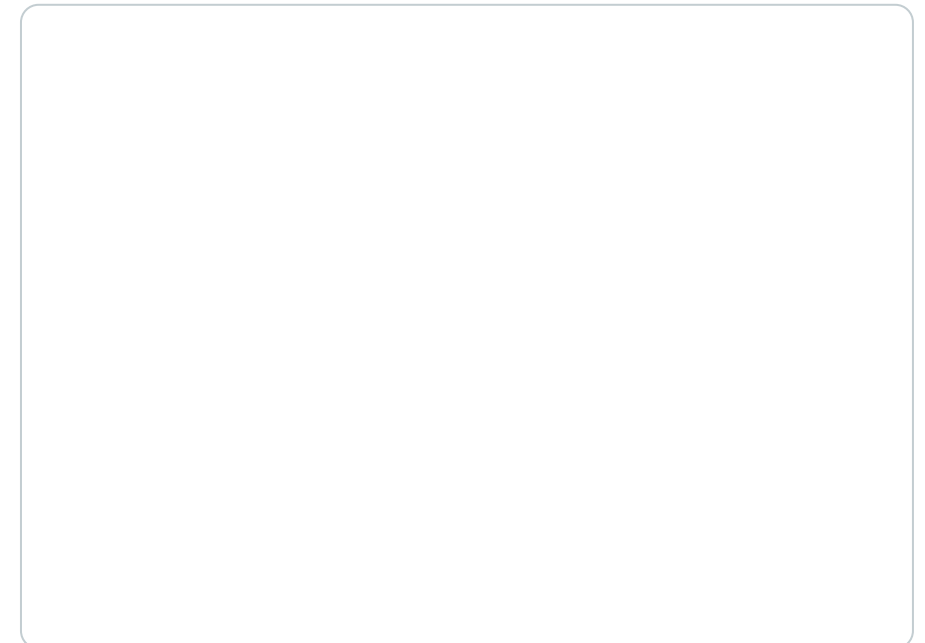
PALVELUT

- Dynaaminen palveluverkkosuunnittelun malli



PROSESSIT

VERKOSTOT



Toimitilajohtaja



”Vetovoimaisuus tulee enemmän sen palvelukokonaisuuden kautta kuin yksittäisen koulun.”

”En usko enää hajautettuun palveluverkkosuunnitteluun.”

NIMIKE

Toimitilapäällikkö, tilapalvelujohtaja, tilaverkkotiimi

TEHTÄVÄ / VASTUU

- Vastaa tilaverkon kehittämisestä
- Ohjaa tilaverkon suunnittelua



TIEDON TARPEET

- **Väestöennusteet**, palvelukysynnän ennakointi, oppilaaksiottoalue (lyhyen aikavälin näkemys)
- Kaavoitussuunnitelmat (uudisrakentaminen), kaupunkisuunnittelu (mm. infra ja puistot), rakennuskanta, rakennusten elinkaari ja kaupungin talous
- Tilatehokkuus, monipalveluajatus sekä pysyvän rakennuksen/tilan ja kapasiteetin ero; palvelukapasiteetin joustavuus



TARPEET

- Horisontaalinen suunnittelu sekä selkeät ja samansuuntaiset roolit sen toteuttamiseksi
- Koordinointivastuun selkeyttäminen, palveluverkkosuunnittelun prosessin hallinta
- Toimialarajoja ylittävän yhteistyö tiivistäminen



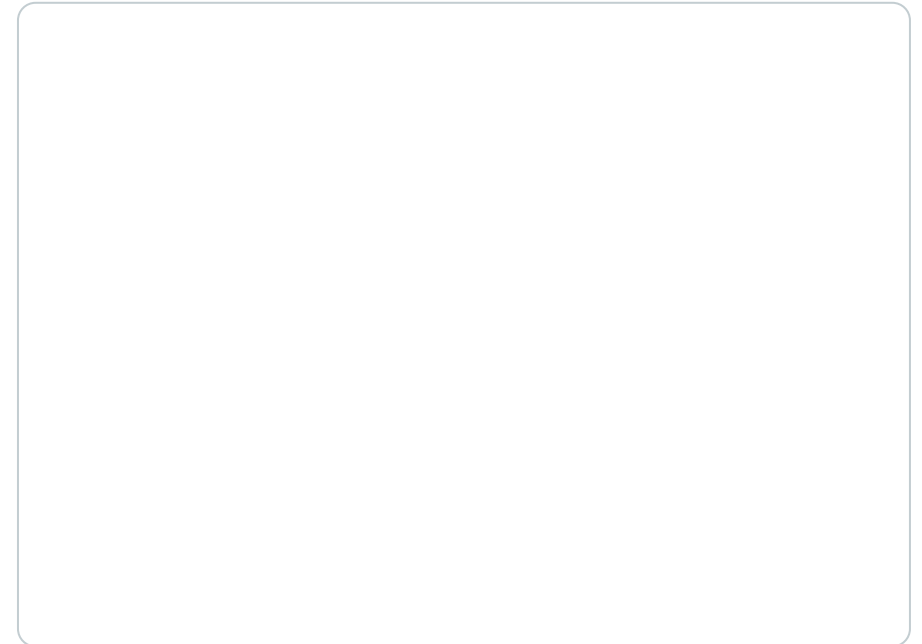
PALVELUT

- Koko kaupunkiorganisaation tasoinen **palveluverkkotyöryhmä**



PROSESSIT

VERKOSTOT



Kaupunkisuunnittelu



”Pysyvyyttä ja pidemmän aikajänteen linjausta koulujen ja päiväkotien suhteen”

NIMIKE

Kaavoitusinsinööri, Strateginen maankäyttö

TEHTÄVÄ / VASTUU

- Yleiskaavoitus
- Lupavalmistelu
- Asiakaspalvelu

Auomaattinen ja koko kaupungin kattava palveluverkon tilännekuva (suunnittelu liikenneverkon kanssa yhteneväiseksi): Etenemisen suunnitelma (ajoitus): missä vaiheessa tehdään ja kuka vastuussa? (tavoitteet, osallistaminen ja aikataulut)

TIEDON TARPEET
Asukkaiden ja viranomaisien toiveet/tarpeet (mm. luonto-, kulttuuri- ja ympäristöarvot)

- Käytettävän tiedon määrittely: mitä tietoa ja miten esitetään?
- Kaupungin strategia, väestöennuste tarkalla tasolla (ikäjaotus, kieli, maantieteellisyys), kaavatyön lähtökohdat ja tavoitteet, vaihtoehdot/skenaariot, toimipaikkojen sijainti, kapasiteetti ja kunto, Y-tonttivaranto ja (rakennetun ympäristön) hyvinvointitieto (selvitykset kaavaprosessin aikana)

TARPEET

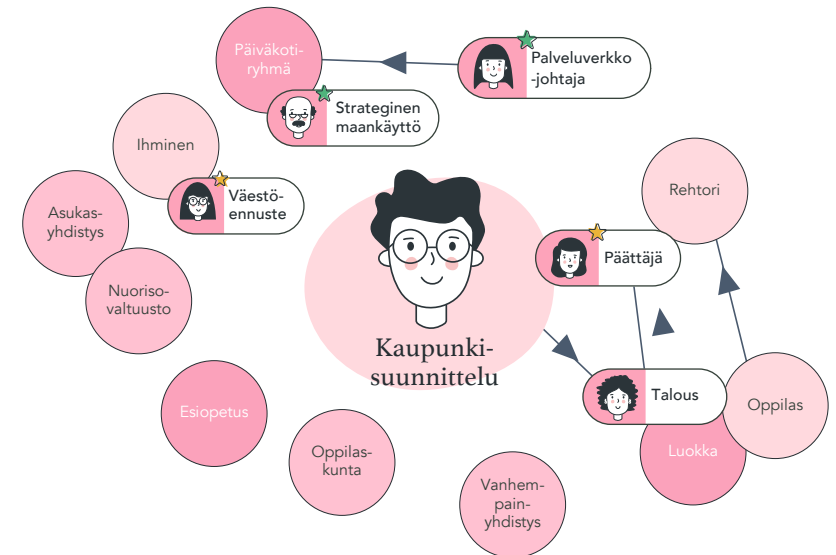
- Kohteiden saavutettavuus
- Tehdä iteroiden ja etsiä optimaalista ratkaisua eri skenaarioiden avulla
- Yhteistyö (palvelualueiden) asiantuntijoiden kanssa
- Joustavat kaavamerkinnot asuinalueiden suunnittelussa (yleiskaava)

PALVELUT

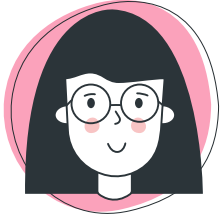
- Koko kaupunkiorganisaation tasoinen palveluverkkotyöryhmä

PROSESSIT

VERKOSTOT



Väestöennuste



”Voitaisiin tehdä ennusteita suoraan palvelualueille, nyt ollaan oltu sidoksissa virallisiin tilastoalueisiin.”

NIMIKE

Kaavoitusinsinööri, järjestelmäpäällikkö,
Strateginen maankäyttö,
Kaupunginkanslia

TEHTÄVÄ / VASTUU

- Koko kaupungin väestöennuste
- Alueelliset väestöennusteet
- Väestöennusteen päivittäminen
- Väestötiedon ylläpito



TIEDON TARPEET

- Väestöaineistot: syntyvyys, kuolleisuus ja muuttoliikkeet sekä rakennuskanta ja –tuotanto
- **Väestöennusteet:** mm. lasten kokonaismäärä, kehitys ja työllisyys
- Palveluverkkosuunnittelun roolit ja vastuut
- Ajantasaisempaa tietoa ja parempaa ennakoitavuutta



TARPEET

- Ennusteet palvelualueille
- Organisaatiokaavio, roolit ja yhteystiedot
- Holistinen kuva kaikesta tiedosta, menetelmien kehittäminen ja automatisaatio
- Keskustelua päättäjien kanssa ennusteiden epävarmuustekijöistä

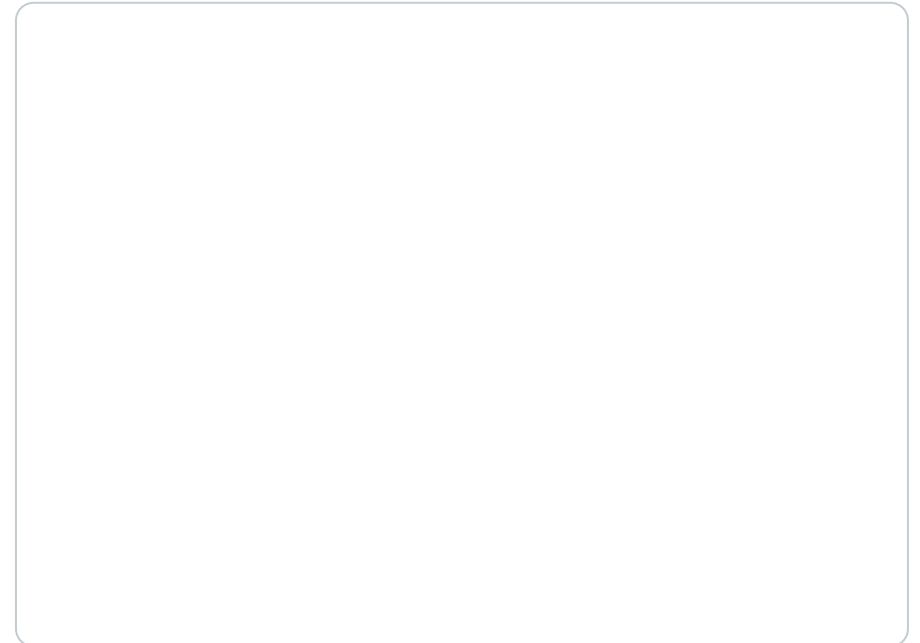


PALVELUT



PROSESSIT

VERKOSTOT



Palveluverkon omistaja



”Mahdollistaako digitalisaation yksilökeskeisen tarpeen tunnistamisen, voidaanko tunnistaa aito yksilön tarve?”

NIMIKE

Apulaiskaupunginjohtaja

TEHTÄVÄ / VASTUU

- Palveluverkon omistajuus
- Palveluverkon ohjaus
- Valmistelun koordinointi
- Valtuuston esittely
- Palvelukysynnän priorisointi
- Näkemys yli toimialojen



TIEDON TARPEET

- Vaikutusten mittaaminen, skenaariot
- Luotettavaa tietoa ja ymmärrys asiakkaiden tarpeista päätöksenteon tueksi
- Automaattinen ja ajantasainen koko kaupungin kattava palveluverkon tilannekuva; Näkymä ja ennusteet palveluverkosta yli toimialojen



TARPEET

- Palvelutarve; Toimialan palvelutarpeen muutokset, Mihin uusia toimintatapoja tarvitaan?
- Ihmiskeskeistä palvelutarpeesta lähtevä ajattelu
- Tiedolla johtaminen
- Palvelutarpeen koordinointi pitäisi olla yksissä käsissä; palveluverkon suunnitteluun liittyvän tiedonkulun haasteen selättäminen
- Kuntalaisten osallistaminen suunnitteluprosessiin



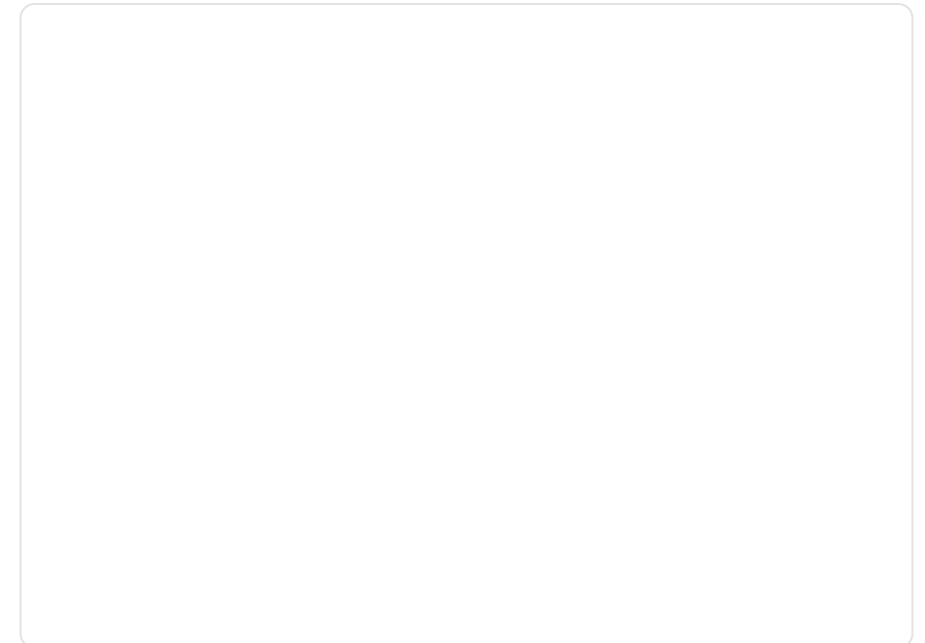
PALVELUT

- Koko kaupunkiorganisaation tasoinen palveluverkkotyöryhmä



PROSESSIT

VERKOSTOT



Päätätaja

Profiilikortti



”Lyhytjanteisistä säästötoimista pidemmän tähtäimen ratkaisuihin.”

NIMIKE

TEHTÄVÄ / VASTUU



TIEDON TARPEET

- Automaattinen ja ajantasainen koko kaupungin kattava palveluverkon tilannekuva
- Suunnittelijoiden tuottama ja valmiiksi analysoitu tieto
- Ajantasainen väestöennuste
- Tieto kuntalaisten tarpeista



TARPEET

- Kuntalais- ja asukaslähtöisyys
- Päätöksenteon tietoperustaisuus
- Stretegiset tavoitteet ja arvot



PALVELUT

- Koko kaupunkiorganisaation tasoinen palveluverkkotyöryhmä



PROSESSIT

VERKOSTOT

Strateginen maankäyttö



”Meillä on paljon sellaisia asioita, joita ei saada koneluettavaan muotoon: arvot, poliittiset linjaukset ja kyläkoulun merkitys.”

”Odotan tiedonkulun parantumista ja ajantasaisen tiedon parempaa saatavuutta. Että tieto kulkisi eri tasojen välillä paremmin ja automaattisemmin.”

NIMIKE

Yleiskaavapäällikkö

TEHTÄVÄ / VASTUU

- Yleiskaava sisältää tavoitellun kehityksen pääpiirteet alueiden käyttämisestä eri tarkoituksiin
- Kaupunkirakennesuunnitelma



TIEDON TARPEET

- Väestöennusteet, skenaariot
- Kokonaiskuva palveluverkon kehittämisestä; mm. päiväkotij- ja koulutarpeita voitaisiin huomioida tarkemmin jo yleis- ja asemakaavassa
- Tilat; tilojen monikäyttöisyyden edistäminen
- Kokonaisvaltainen kaupunkisuunnittelu (mm. kestävät liikkumismuodot ja liikennesuunnittelu)



TARPEET

- Kaupunkiorganisaation yhteistyön tiivistäminen ja yhteisen toimintamallin vahvistaminen (tieto ei saa henkilöityä); kuntayhteistyö
- Selkeä tiedonkulun prosessi; tiedon parempi saatavuus
- Palveluverkon huomiointi jo yleiskaavan tasolla enemmän
- Visuaalinen työkalu suunnittelun tueksi



PALVELUT

- Koko kaupunkiorganisaation tasoinen palveluverkkotyöryhmä



PROSESSIT

VERKOSTOT



13 Konsepti- ja käyttäjätarinat

Konseptitarina

Kuvitus ja visuilme päivittyvät vielä lopulliseen versioon + Käyttäjätarinat työstettävänä



Tarinan päähenkilöt



Lapsiperhe

Olavi, Milma, Saima ja Onni



Paavo Palveluverkon omistaja

Palveluverkon strateginen ohjaus sekä palveluverkko-suunnitteluun liittyvien tehtävien koordinointi. Tavoitteiden, periaatteiden ja linjausten määrittely, ohjaus ja koordinointi, palveluverkkotyön organisointi, suunnittelun käynnistäminen, mittareiden määrittely sekä kehityksen seuranta ja arviointi



Petri Palveluverkkosuunnittelija

Osallistuu palveluyksikköjen kehittämiseen palvelualueen näkökulmasta. Tuo prosessiin tietoa palvelualueen määrällisistä (asiakkaat ja ryhmät) ja toiminnallisista tarpeista (esim. tavoiteltava oppimisympäristö, ryhmien tilatarpeet, opinpolut) ja työskentelee erilaisten palvelutarpeiden yhteensovittajana.



Vilma Väestöennusteen laatija

Väestöennusteen (skenaarioiden) laatiminen, ylläpito ja päivittäminen



Timo Tilaverkkosuunnittelija

Keskeinen tehtävä on tilaratkaisujen, ml. tilakonseptien, valmistelu yhteistyössä palvelualueiden asiantuntijoiden kanssa



Kalle Kaavoituspäällikkö

Palvelujen alueellisten saatavuuden edistäminen ja maankäytöllisten valmiuksien luominen palvelutilojen rakentamiselle (mm. käyttötarkoituksen muutos) Y-tonttien tarve (rakennuksen tarkoitus ja mitoitus)



Paula Palvelualuejohtaja

Kokonaisnäkemys palvelutarpeesta ja palvelusta pedagogisen toiminnan näkökulmasta, Palvelulinjaukset ja niiden toimeenpaneminen, Aluepäälliköiden ohjaus, Vastaa operatiivisesta toiminnasta



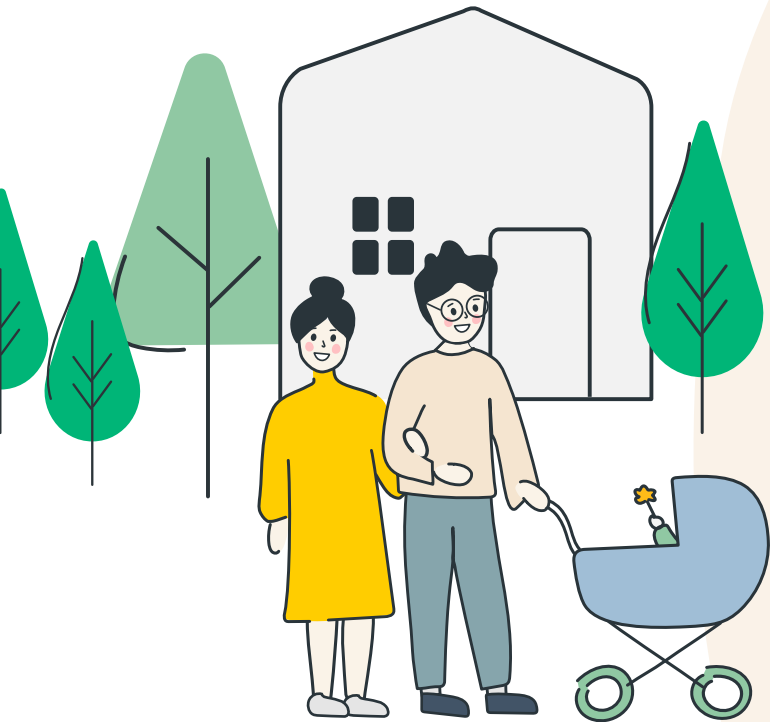
Tanja Talous

(kuvaus)



Pirta Palvelumuotoilija

Toteuttaa ja varmistaa asiakaslähtöisen suunnittelun kaupungissa. Fasilitoi, visualisoi ja varmistaa julkisten palvelujen käytettävyyden.



Keskisuuren kaupungin keskustassa kerrostalossa asuvat Olavi ja Milma ovat juuri saaneet esikoisensa, Saiman. Haaveilu omasta pihasta, vaunulenkkeistä rauhallisilla kaduilla ja lapsiystävällisestä asuinalueesta alkaa olla päivittäistä.

Milma työskentelee kaupungin keskustassa ja Olavin työ vaatii matkustelua. Pariskunta suosii kestävästä liikkumista ja toivoo etteivät joutu hankkimaan työmatkojaan varten toista autoa. Tulevan kodin on siis sijaittava mahdollisimman lähellä kaupungin keskustaa ja hyviä liikenneyhteyksiä. Pariskunta toivoo myös kaupungin palveluiden ja harrastusmahdollisuuksien olevan helposti saavutettavissa. Uuden kodin sijainti on keskeinen valintaa määrittävä tekijä.

Pariskunta on kuullut tuttaviltaan keskustanläheisestä lapsiystävällisestä ja perinteikkästä Onnelan kaupunginosasta, jota on täydennysrakennettu erityisesti lapsiperheiden vaatimukset, tarpeet ja toiveet huomioiden. Onnelan naapurikaupunginosat ovat monikulttuurinen Heinikko ja myös voimakkaasti lapsiperhepainotteinen Peltola.

Perheen haaveet alkavat konkretisoitua. Vajaan vuoden etsinnän jälkeen perhe löytää kodin, jonka neliot sallivat myös haaveilun Saiman pikkusisaruksesta.

LÄHTÖTILANNE,
03/2029



Muutettuaan Onnelaan Olavi ja Milma ymmärtävät nopeasti alueen suosion lapsiperheiden keskuudessa. Iso osa alueen asukkaista on juuri samaa elämänvaihetta eläviä perheitä. Tämä herättää huolen alueellisten päivähoitopaikkojen riittävydestä.

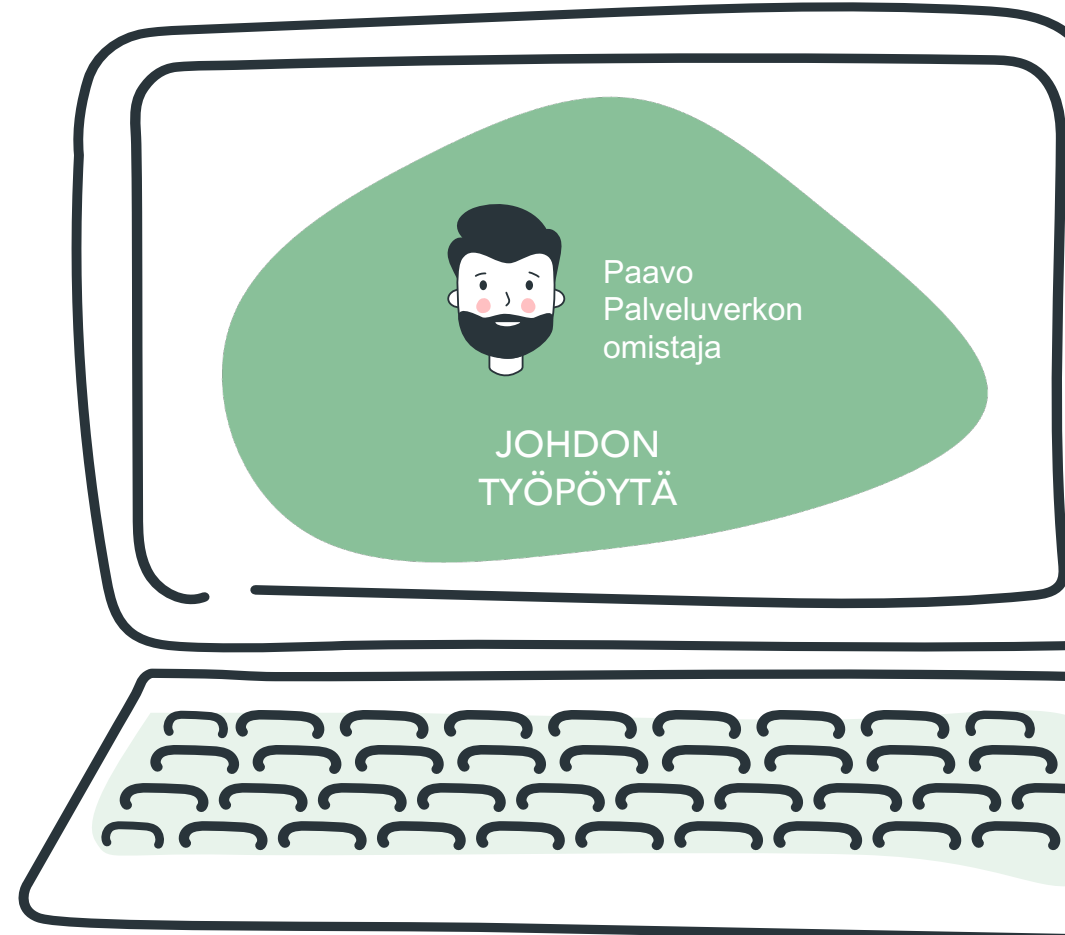
Alueella on monitoimitalo, jonka yhteydessä toimivat sekä neuvola, päiväkotiki, esiopetus että 1-2.luokat. Usealla alueen perheellä on kokemuksia siitä, että hoitopaikka lähipäiväkodista ei ole järjestynyt, vaan lapsi on jouduttu sijoittamaan toissijaiseen yksikköön. Myös alaluokat vaikuttavat riittämättömiltä tulevaisuuden tarpeisiin.

LÄHTÖTILANNE,
12/2029

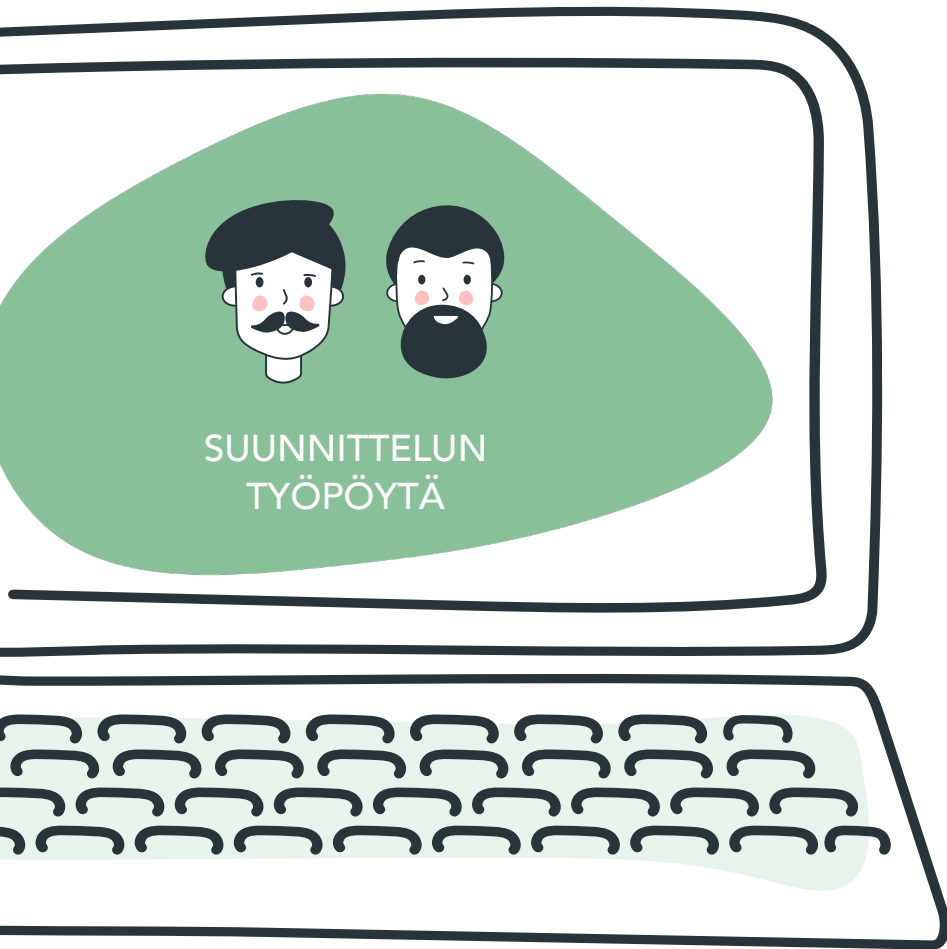
Paavo Palveluverkon omistaja saa tiedon kasvavasta asuinalueesta, jossa palveluverkko ei enää pian kykene vastaamaan alueen lapsiperheiden tarpeisiin. Alueen kehittymistä ja palveluverkon kykyä vastata asukkaiden tarpeisiin on seurattu palveluverkon kehittämiseen keskittyvässä **verkostoyhteistyöryhmässä** ja asiasta on saatu viitteitä **automaattisesti päivittyvästä tilannekuvasta**, mutta alueen odotettua nopeamman suosion ja monilapsisten perheiden myötä tilanne vaatii priorisointia ja nopeaa reagoitua.

Porautuakseen tarkemmin kyseisen alueen päiväkotij- ja kouluverkon tilanteeseen, Paavo tutkii tilannetta oman kaupunkiorganisaation **johdolle suunnitellun työpöydän** kautta. Työpöydän tilannekuvanäkymän avulla hän tarkastelee palveluverkon kaupunkitasoista ja aluekohtaista tilannetta. Tilannekuva vahvistaa muista kanavista tehtyjä havaintoja – alueen varhaiskasvatuksen täyttökapasiteetti on pian äärirajoilla ja palveluille asetetut laatutavoitteet eivät toteudu halutulla tasolla. Palveluverkkostrategiassa määriteltujen linjausten ja palveluverkolle asetettujen tavoitteiden saavuttaminen edellyttää, että asiaan paneudutaan välittömästi.

Paavo arvioi palveluverkon muutostarvetta yhteistyössä palvelualueiden johtajien kanssa. Yhteinen näkemys on, ettei palveluita kyetä enää jatkossa järjestämään laadukkaasti olemassa olevissa puitteissa. On käynnistettävä palveluverkkosuunnittelun prosessi.



PALVELUVERKON
JATKUVA
HALLINTA, 2030-
KÄYNNISTÄJÄ
01/2030



Petri Palveluverkkosuunnittelija ja **Timo Tilaverkkosuunnittelija** saavat Paavo Palveluverkon omistajalta tiedon suunnitteluprosessin käynnistymisestä sekä pyynnön toteuttaa toimintaympäristöanalyysia nopeasti kasvavasta, lapsiperheiden suosiossa olevasta asuinalueesta, Onnelasta.

Ajantasaiseen ja avoimeen tietoon pohjautuvan **suunnittelun työpöydän** avulla he valitsevat oleelliset tiedot arvioidakseen parhaiten Onnelan ja sen naapurikaupunginosien Heinikon ja Peltolan palveluverkon nykytilaa ja sen muutoksia. **Vilma Väestöennusteen laatijan** työstämät kaupunki- ja aluekohtaiset väestöskenaariot löytyvät ajantasaisina suunnittelun työpöydältä. Osana koontiaan Petri ja Timo hyödyntävät myös asiakkuuksien hallinnan kautta saatavaa tietoa **segmentoiduista asiakastarpeista**. Tässä tarkastelussa huomioitavaksi tulee myös Heinikon maahanmuuttotaustaisen väestöpohjan tarpeet integraatio- ja tukipalveluille.

Petri ja Timo jakavat systemaattisesti työstöään suunnittelun työpöydällä, ja tietojen luotettavuuden ja oleellisuuden varmistettuaan he toimittavat näkemyksensä palveluverkkosuunnittelun **verkostotyöryhmälle** arvioitavaksi.

Myös Paavo Palveluverkon omistaja saa tiedon prosessin etenemisestä oman johdon suunnittelun työpöytänsä kautta. Ennen verkostotyöryhmän kokoontumista Paavo haluaa määrällisten mittareiden lisäksi kuulla myös asukkaiden näkemyksiä kehittämisen tueksi.

TOIMINTAYMPÄRISTÖN ANALYYSI
01/2030

PALVELUTARPEEN TARKASTELU JA ENNAKOINTI + OSALLISTAMINEN

Paavo Palveluverkon omistaja haluaa toteuttaa suunnittelua mahdollisimman ihmislähtöisesti, alueen asukkaiden mielipiteitä kuunnellen. Suunnitteluun osallistetaan Onnelan asukkaiden ohella Heinikon ja Peltolan asukkaat. **Osallistamalla asukkaita ja sidosryhmiä** suunnitteluprosessin varhaisessa vaiheessa, mahdollistaa tämä yhteiskehittämisen parhaimmalla mahdollisella tasolla. Lapsien osallistaminen toteutetaan yhteistyönä päiväkotien ja koulujen kanssa, ja alueen aikuisväestöä lähestytään **laadukkaiden ja käyttäjäystävällisten nettisivujen** kuin digitaalisia kanavia hyödyntäen. Osallistamisen suunnittelussa apuna toimii kaupungin käyttäjälähtöisen suunnittelun asiantuntija **Pirta palvelumuotoilija**, joka varmistaa **suunnitteluprosessin edistymisen asukaslähtöisesti ja muotoilujattelen periaatteita tavoitellen.**

Olavi ja Milma ovat seuranneet alueen suunnittelun edistymistä oman, **asukkaille suunnitellun kaupunkikehitysnäkymän** kautta. He ovat saaneet tiedon monitoimitilalla järjestettävästä suunnittelu- ja asukasillasta, johon päättävät osallistua saadakseen omat toiveensa ja tarpeensa kuulluksi. Asukasilta on onnistunut ja paikan päällä on monimuotoinen yleisö lapsista isovanhempiin. Tilaisuuteen osallistuu myös kaupunkiorganisaation sekä muiden sidosryhmien edustajia, jotta keskustelua voidaan käydä mahdollisimman monipuolisesti kokonaisvaltaisia hyvinvointipalveluja suunnitellen. Tilaisuuden jälkeen Olavi ja Milma innostuvat jakamaan ajatuksiaan vielä vuorovaikutteisen asukkaan kaupunkikehitysnäkymän kautta.



PALVELUTARPEEN
TARKASTELU JA
ENNAKOINTI +
OSALLISTAMINEN
02-03/2030

Verkostotyöryhmä



Verkostotyöryhmän /
työryhmien
kokoonpano ja roolit
tarkennetaan
alkusyksyn aikana

Työpöytätyöryhmä?
Emilian pohjalta?

Palveluverkon omistajasta sekä palvelujen, tilojen ja maankäytön asiantuntijoista koostuva, systemaattisesti kokoontuva palveluverkkosuunnittelun verkostotyöryhmä arvioi Timon ja Petrin koostaman toimintaympäristöanalyysin ja osallistamisen kautta kerätyn asiakasymmärryksen ja tekee näiden pohjalta oleellisia johtopäätöksiä suunnittelun tueksi.

Alueen tulevaisuuden suunnittelun reunaehdot määritellessään niin määrällisten mittareiden kuin laadullisin menetelmin kerätystä ymmärryksestä pyritään muodostamaan aitoa asiakastarvetta vastaava ratkaisu.

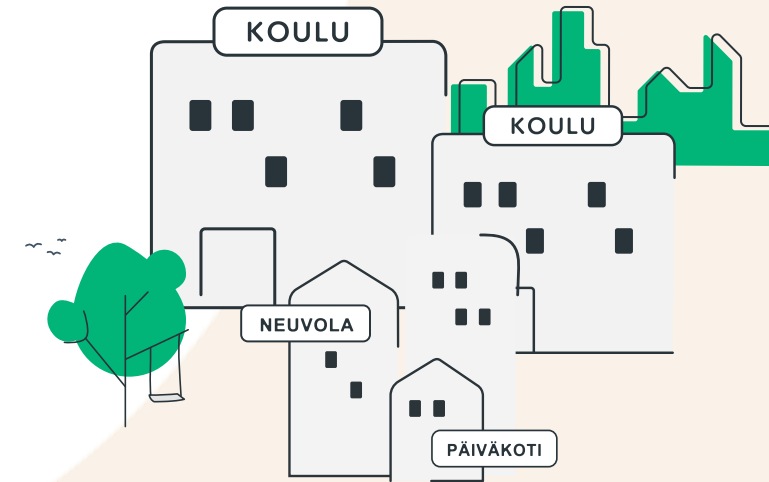
PALVELUTARPEEN
TARKASTELU JA
ENNAKOINTI +
OSALLISTAMINEN
02-03/2030

Automaattisesti päivittyvien tilannekuvien ja dynaamisen suunnittelutyöpöydän avulla suunnittelijat laativat erilaisia vaihtoehtoisia ratkaisumalleja palvelu- ja tilatarpeisiin vastaamiseksi. Suunnittelutyöpöydän avulla voidaan suunnittelun ohella tarkastella, miten eri vaihtoehdot vaikuttavat esimerkiksi palvelujen saavutettavuuteen, tilakapasiteettiin, ja investointitarpeisiin. Suunnittelutyöpöydän sisältöä voidaan jakaa eri palvelualueiden ja johtamisen tasoille, joka lisää prosessin läpinäkyvyyttä ja ymmärrettävyyttä

Vaihtoehtoisten ratkaisumallien laatimisessa hyödynnetään kaupungin valmiita **päiväkoti- ja koulukonsepteja**, joiden avulla voidaan konkreettisesti määrittää erilaisia suunnittelu- ja mitoitusperiaatteita - ja näiden toimivuutta kyseisessä kontekstissa.

Vaihtoehtojen määrittelyssä huomioidaan rakennusten soveltuvuus erilaisiin, alati muuttuviin palvelu- ja käyttötarkoituksiin. Muuntojoustavuus ja tilojen käyttöasteen nostaminen ohjaavat suunnittelijoiden toimintaa.

Suunnittelutieto ohjaa alustavasti kehittämään palveluverkkoa kahden vierekkäisen kaupunginosan, Onnelan ja Heinikon synergiaedut huomioiden. Heinikon varhaiskasvatuksen ja koulun tila- ja palveluverkko vaatii päivittämistä ja tukipalveluita. Laaja-alaisempi tilakapasiteetin tarkastelu hyödyttää molempien alueiden tarkastelua. Vaihtoehtoiset ratkaisumallit siirtyvät Paavo Palveluverkon omistajan ja verkostotyöryhmän käsittelyyn.



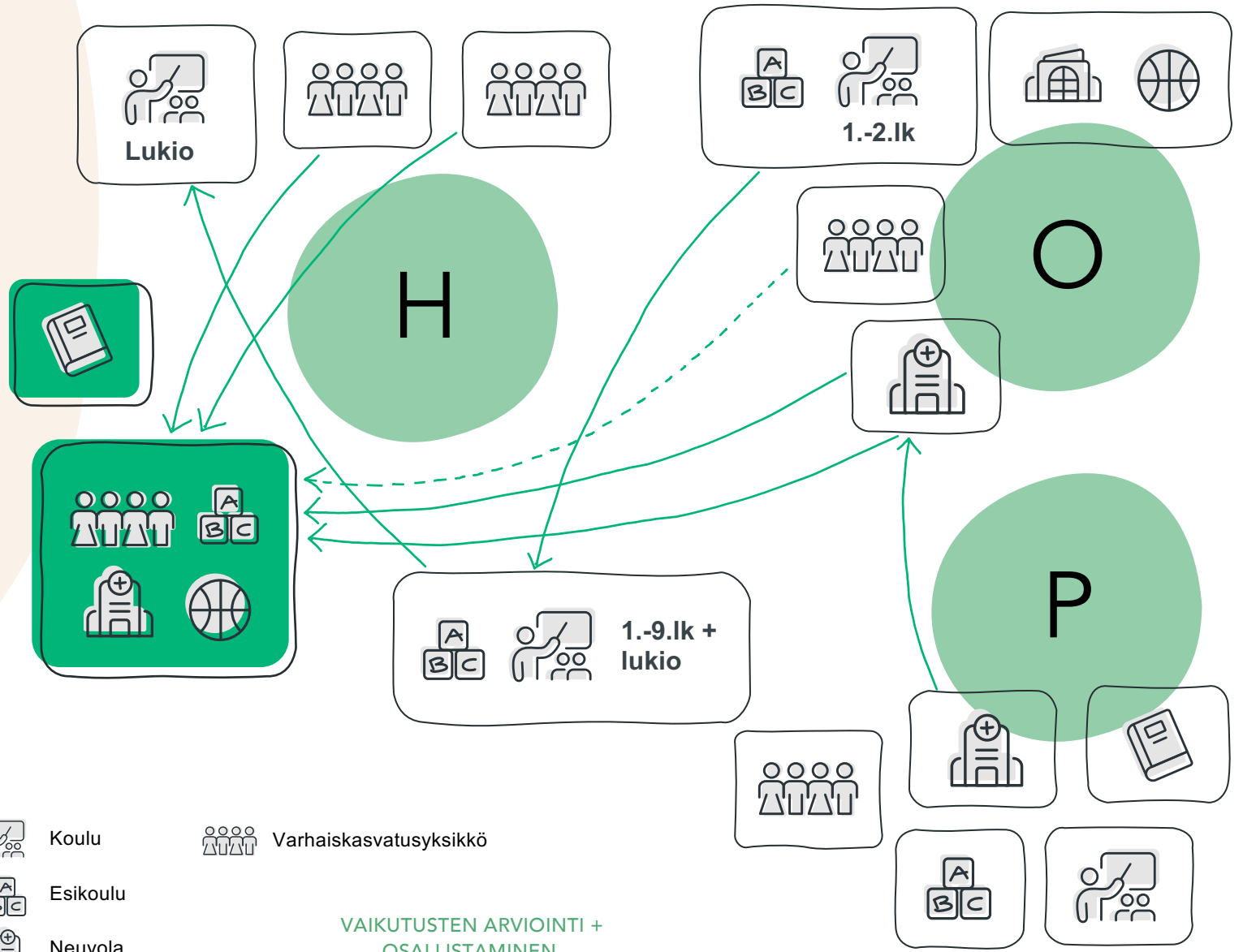
RATKAISU-
VAIHTOEHTOJEN
TARKASTELU,
04/2030

Verkostotyöryhmä arvioi ratkaisuvaihtoehtojen vaikutuksia. Arvioinnissa tarkastellaan useita erilaisia vaikutuksia samanaikaisesti ja laaja-alaisesti. Työtä helpottaa etukäteen asetetut tavoitteet ja näitä koskevat mittarit, joiden avulla hahmotetaan vaikutukset niin asukkaiden hyvinvointiin kuin investointitarpeisiin. Osana ennakkovaikutusten arviointia tehdään myös **lapsivaikutusten arviointi** – tällä halutaan vahvistaa lasten osallisuutta ja tukea lasten mahdollisuuksia vaikuttaa omaan kasvu-ympäristöönsä kohdistuvaan päätöksentekoon ja toimintaan.

Verkostotyöryhmä kirjaa havaintonsa ja työskentelynsä johdon työpöytään, jossa vaikutukset ovat arvioitavissa suoraan suhteessa laatutavoitteeseen ja -mittareihin. Oleellinen osa vaikutusten arviointia on myös **riskien kartoittaminen ja niiden ennaltaehkäiseminen.**

Vaikka niin johdon kuin suunnittelun työpöytä mahdollistavat reaaliaikaisen vaikutusten seuraamisen ja analysoinnin, vaatii laaja-alaisemman hyvinvoinnin turvaaminen ymmärryksen syventämistä. Tässä onnistuakseen verkostotyöryhmä hyödyntää **systemiajattelua ja -mallinnusta.**

Vaikutusten arvioinnin jälkeen työryhmä laatii ja hyväksyy asukkaiden kommentointia ja päätöksentekoa varten kaksi vaihtoehtoista ratkaisumallia.



- Tarkasteltavat alueet
- Olemassa oleva yksikkö
- Uusi yksikkö
- Monitoimitalo
- Liikuntasali
- Kirjastopalvelut
- Koulu
- Esikoulu
- Neuvola
- Varhaiskasvatusyksikkö

VAIKUTUSTEN ARVIOINTI +
OSALLISTAMINEN,
04-05/2030



Olavi ja Milma saavat **asukkaan kaupunkikehitysnäkymän** kautta tiedon suunnitteluprosessin etenemisestä ja valitun digitaalisen osallistamisen väylän kautta heiltä pyydetään mielipiteitä ja näkemyksiä rajattuihin kahteen ratkaisuvaihtoehtoon. He pohtivat molempien vaikutuksia omaan arkeensa ja kirjoittavat tästä tulokulmasta huomioitaan keskustelualustalle.

Osallistamisen kautta kerätty **asukaspalaute** koostetaan osaksi kaupunginhallituksen päätöksentekotilaisuutta. **Paavo Palveluverkon omistaja** esittelee toimenpide-ehdotuksen päätöksentekijöille.

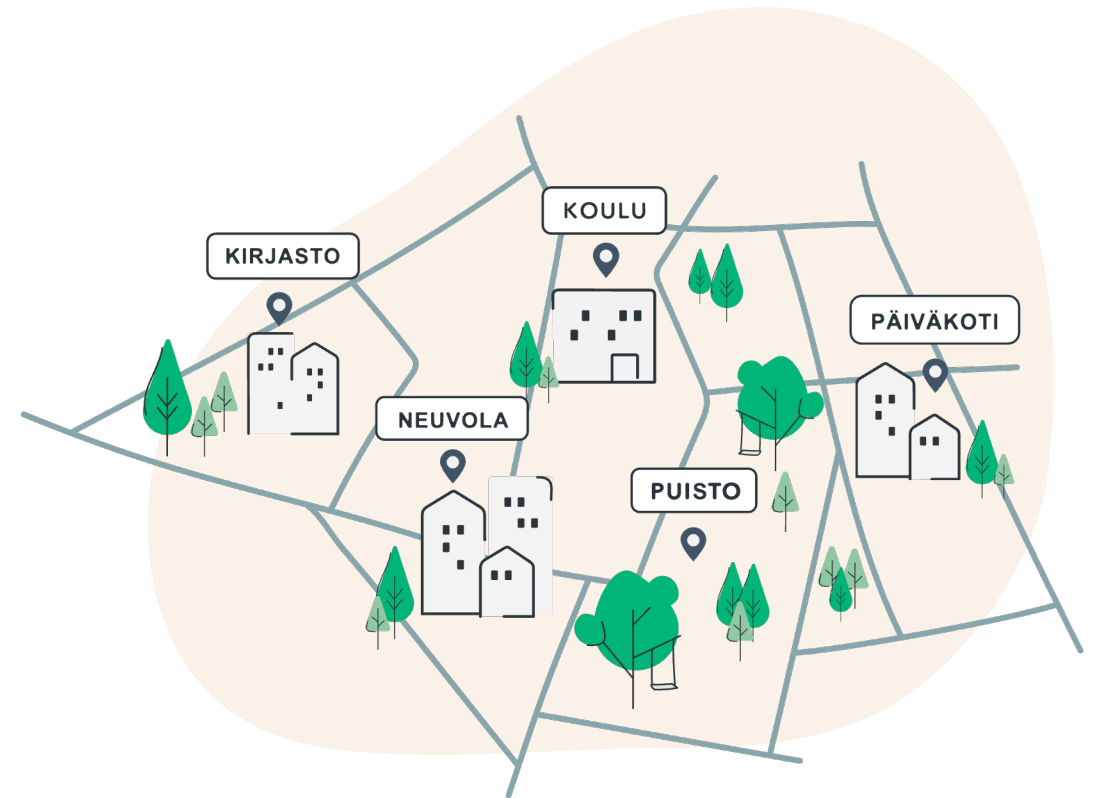
VAIKUTUSTEN
ARVIOINTI +
OSALLISTAMINEN,
04-05/2030

TOIMENPIDE-
ESITYS
06/2030

Toimenpiteiksi ehdotetaan Onnelan monitoimitalon muuntamista vain varhaiskasvatukseen käyttötarkoitukseen, jolloin päivähoitopaikkojen määrää saadaan kasvatettua niin lyhyellä kuin pitkällä aikavälillä. Neuvola ja esiopetus sijoitetaan Heinikon kaupunginosaan valmistuvaan uuteen, suurempaan varhaiskasvatuksen yksikköön. Tällä järjestelyllä turvataan monipuoliset alueelliset palvelut ja parannetaan monikulttuurisen Heinikon integraatiota. Uusi neuvolapalveluiden, varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen yksikkö valmistuu kahden vuoden kuluttua.

Koulupolku Onnelan lapsille säilyy samana, mutta 3. luokan sijaan se alkaa jo 1. luokalta Heinikon puolella. Koulun tilakapasiteetin riittävyys ja laatuvaatimusten täytyminen ratkaistiin siirtämällä koulurakennuksen yhteydessä toiminut lukio kaupungin keskustassa sijaitsevaan kiinteistöön.

Ehdotus hyväksytään kaupunginhallituksessa ja Paavo Palveluverkon omistaja merkitsee johdon työpöydän kautta Onnela-Heinikon palveluverkon statuksen päätetyksi investoinniksi. Seuraavaksi se siirtyy **Tanja Talouden** työpöydälle tarkempaan talousarvio- ja rahoitusmallisuunnitteluun.



TOIMENPIDE-
ESITYS
06/2030

PÄÄTÖS
07/2030



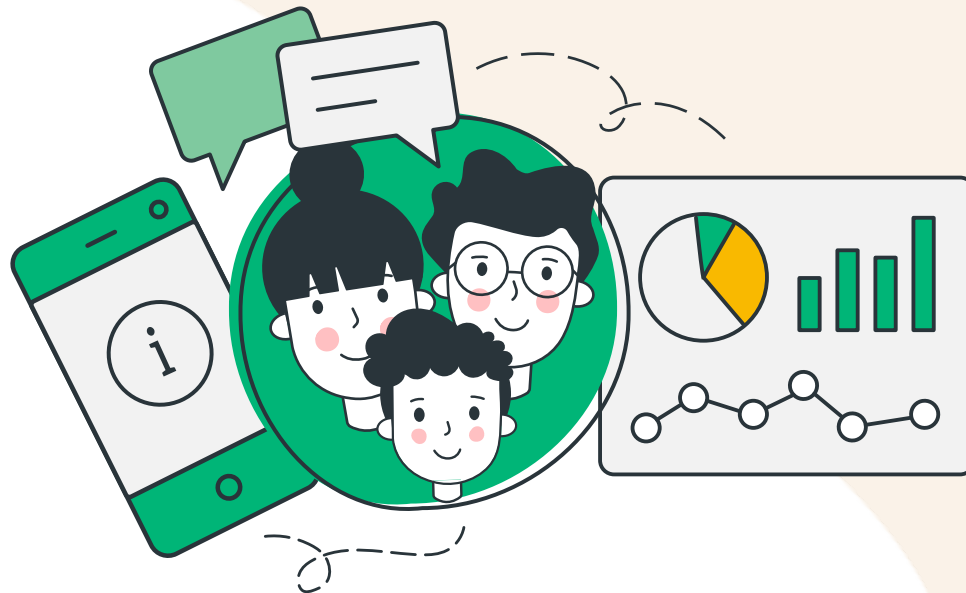
Suunnitelman myötä sekä Onnelan että Heinikon perheille ja perheiden pienimmille tarjoutuu mahdollisuus kasvaa mahdollisimman pitkään kodin läheisyydessä. Tämä helpottaa myös perheiden arkista liikkumista. Välimatka palveluiden ääreen kasvaa vasta esikouluun ja kouluun siirtymisen yhteydessä.

Esiopetuksen ja koulupolun fyysinen läheisyys taas luo oppilaan näkökulmasta jatkumon ja sujuvan siirtymän varhaiskasvatuksen palvelujen piiristä koulumaailman puolelle. Siirtymiä ja arjen sujuvuutta pyritään helpottamaan vielä esi- ja alkuopetuksen saumattomalla yhteistyöllä ja toimivilla asiointijärjestelmillä.

Olavi ja Milma ovat tyytyväisiä päätökseen, josta kaupunki tiedottaa heitä Aukkaan kaupunkikehitysnäkymän kautta.



PÄÄTÖS
07/2030



Laadukkaan palveluverkkosuunnitelun jatkeena toimivat **palvelujen tuottajat, yksiköiden johtajat ja kasvattajat, jotka tuottavat aktiivisesti tietoa palveluverkon toimivuudesta**. He raportoivat omista havainnoistaan toiminnan työpöydän kautta. Onnistunutta palveluverkkosuunnittelua tuetaan **asiakslähtöisellä palvelujen hallinnalla**. **Asiakstietojärjestelmiin kertyvä asiakastieto** on oleellista dynaamisen ja ihmislähtöisen palveluverkkosuunnittelun toteuttamiseksi.

Olavi ja Milma luovuttavat kaupungille mielellään dataa itsestään, jotta voisivat saada yhä kohdennetumpia, arkea helpottavia julkisia palveluita oikea-aikaisesti. OmaDatan ja edistyneen analytiikan myötä he ovat saaneet esimerkiksi keskitetysti tietoa Onnelan ja sen naapurikaupunginosien alueellisista harrastus- ja vapaaehtoistyön mahdollisuuksista. Onnelan viher- ja vapaa-ajan alueet ovat myös kehittyneet ja myös näihin on kohdistettu asukkaille räätälöityä palvelutarjontaa.

PALVELU-
TARJOOMAN
TUOTTAMINEN
JA HALLINTA,
2030-
LAPSIPERHEEN
KOKEMUS,
2030-

Olavi ja Milma ovat saaneet **proaktiivisen palveluohjauksen** kautta ehdotuksen Saiman ja hänen pikkuveljensä, Onnin päiväkotipaikasta. He vastaanottavat paikan Saiman osalta, mutta pitävät Onnin vielä kotihoidossa. He ilmoittavat päätöksensä kaupungin **digitaalisen asiointijärjestelmän** kautta. Samaisen järjestelmän kautta he voivat tarkastella lapsiensa tulevaa **opinpolkunäkymää** ja alueensa kouluun liittyviä **painotuksia** ja **opetustarjontaa**. Laadukas asiointijärjestelmä mahdollistaa monipuolisesti Saiman ja Onnin niin varhaiskasvatukseen kuin kouluun liittyvän vuorovaikutuksen kuin tiedon arkistoinnin yhdessä paikassa. Tämä on arvokasta, koska tällöin **tieto ja tuki seuraavat lasta**. Luottamus **palvelujen saavutettavuuteen ja yhdenvertaisuuteen** sekä **ajantasainen palveluhistoria** kannattelee perhettä läpi ruuhkavuosien.

Olavin ja Milman alkuperäinen ajatus talosta on muuntunut kodiksi, muistoiksi ja turvallisuuden tunteeksi - jatkumoksi. Luottamus kaupunkia ja julkisia palveluita kohtaan on korkea ja perhe kokee saamansa yksilöllistä palvelua. Arjen sujuvuuden myötä aikaa jää oleelliseen - perheeseen ja hyvään elämään.

Kyltti

ONNELA 2033



PALVELU-
TARJOOMAN
TUOTTAMINEN
JA HALLINTA,
2030-
LAPSIPERHEEN
KOKEMUS,
2030-

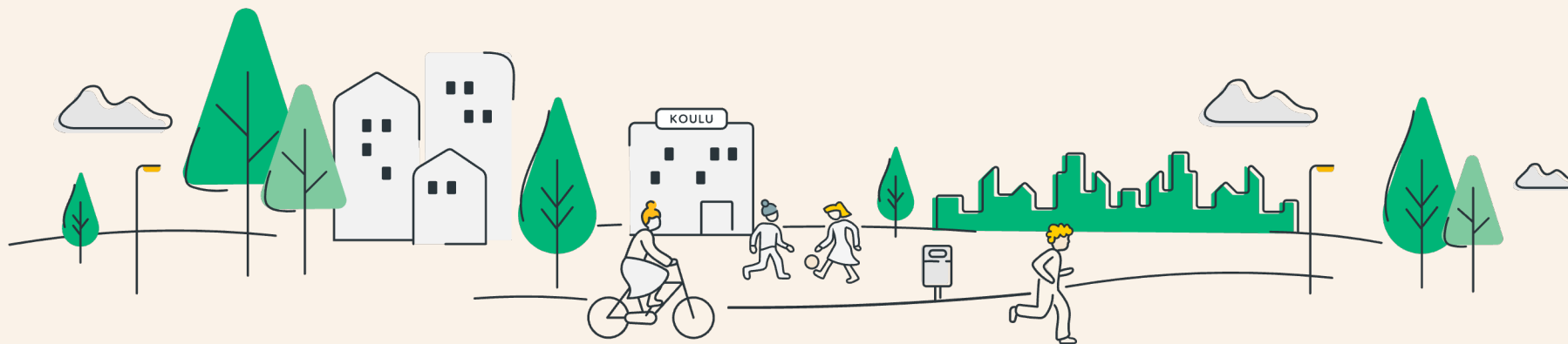
Ehdotuksia
käyttäjä-
tarinoiden
työstämiseksi!

DigiPAVe-hanke 2020 - 2021

Käyttäjätarinat, VISIO 2030

DigiPAVe - Toimintamalli

Varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen palveluverkkosuunnittelu



Helsinki

KUOPIO

TURKU
ÅBO

GOFORE

ubigu

platform
of trust

vastuu^{group}

Palveluverkon omistaja



a päivitty
lön mukaan

Tehtävät:

- Palveluverkon omistajuus
- Palveluverkon ohjaus
- Valmistelun koordinointi
- Valtuuston esittely
- Palvelukysynnän priorisointi
- Näkemys yli toimialojen

Rajapinnat:

Tietotarpeet: Vaikutusten mittaaminen, skenaariot
Luotettavaa tietoa ja ymmärrys asiakkaiden tarpeista päätöksenteon tueksi
Automaattinen ja ajantasainen koko kaupungin kattava palveluverkon tilannekuva; Näkymä ja ennusteet palveluverkosta yli toimialojen
Palvelutarve; Toimialan palvelutarpeen muutokset, Mihin uusia toimipaikkoja tarvitaan?

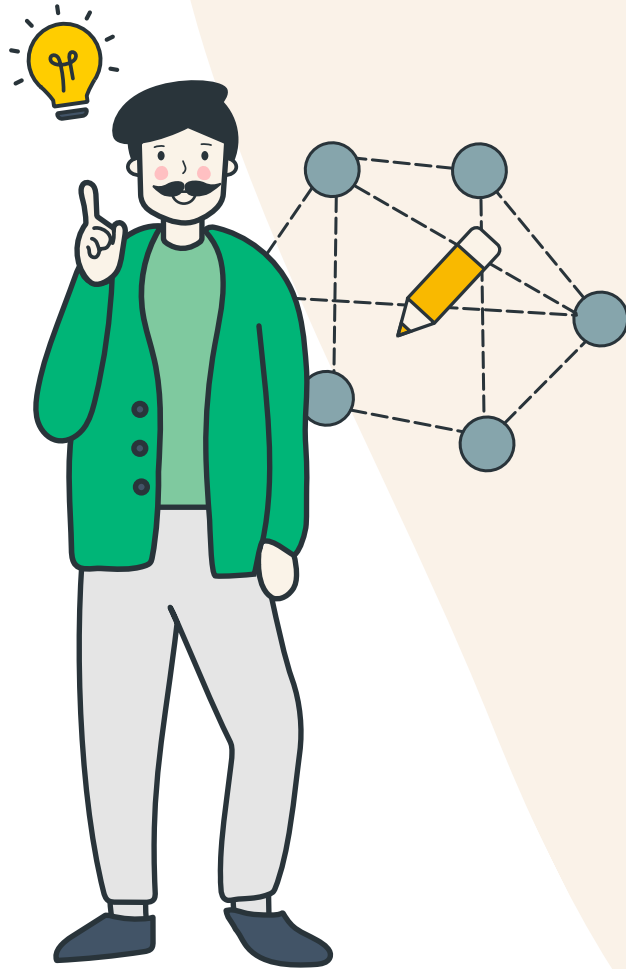
Palveluverkon omistaja

Kaupungin palveluverkkosuunnittelun koordinoinnista vastaava palveluverkon omistaja Paavo saa operatiivisen tason työntekijöiden, kaupunkilaisten palautekanavan ja kaupungin asiakkuuksien hallinnan kautta tietoa kasvavasta asuinalueesta, jossa palveluverkko ei kykene pian vastaamaan alueen lapsiperheiden tarpeisiin. Asiasta on saatu viitteitä jo skenaariotyökalujen ja kaupunkitasoisen palveluverkon kehittämiseen keskittyneen yhteistyöryhmän kautta, mutta alueen odotettua nopeamman suosion ja monilapsisten perheiden myötä tilanne vaatii priorisointia ja nopeaa reagointia.

Porautuakseen tarkemmin kyseisen alueen varhaiskasvatus- ja kouluverkon tilanteeseen, Vilho tutkii tilannetta oman kaupunkiorganisaation johdolle suunnitellun työpöydän kautta. Tämän tilannekuvanäkymän kautta hän kykenee tarkastelemaan palveluverkon tilaa sekä kaupunkitasoisesti että tarkennettuna tiettyyn alueeseen. Tilannekuva vahvistaa muista kanavista tehtyjä havaintoja - alueen varhaiskasvatuksen täyttökapasiteetti on pian äärirajoilla ja palveluille asetetut laatuavoitteet eivät toteudu tavoitelulla tasolla. Eheyttävä rakentaminen ja palvelutason turvaaminen on tehdyn palveluverkkostrategian mukaista.

Vilho käynnistää suunnitteluprosessin, jossa alueen palveluja ryhdytään uudelleen järjestelemään.

Palveluverkon suunnittelija



Tehtävät: turvata palveluiden saavutettavuus ja palvelukohtaanto ...

Rajapinnat: Muut palveluverkostot (palveluintegraatio), toimipaikkaverkosto suhteessa muihin alueen palveluihin.

Tietotarpeet: Nykyinen palvelutarjooma, ymmärrys asiakassegmentin tulevista palvelutarpeista, palveluun osallistumisprosentti, joka edelleen jakautuu julkiseen ja yksityiseen. Palvelutarpeesta johdetaan tilatarve kunnassa käytettäviä mitoitus- ja suunnitteluperiaatteita sekä palvelu- ja tilakonsepteja hyödyntäen. Toimintaympäristöanalyysi.

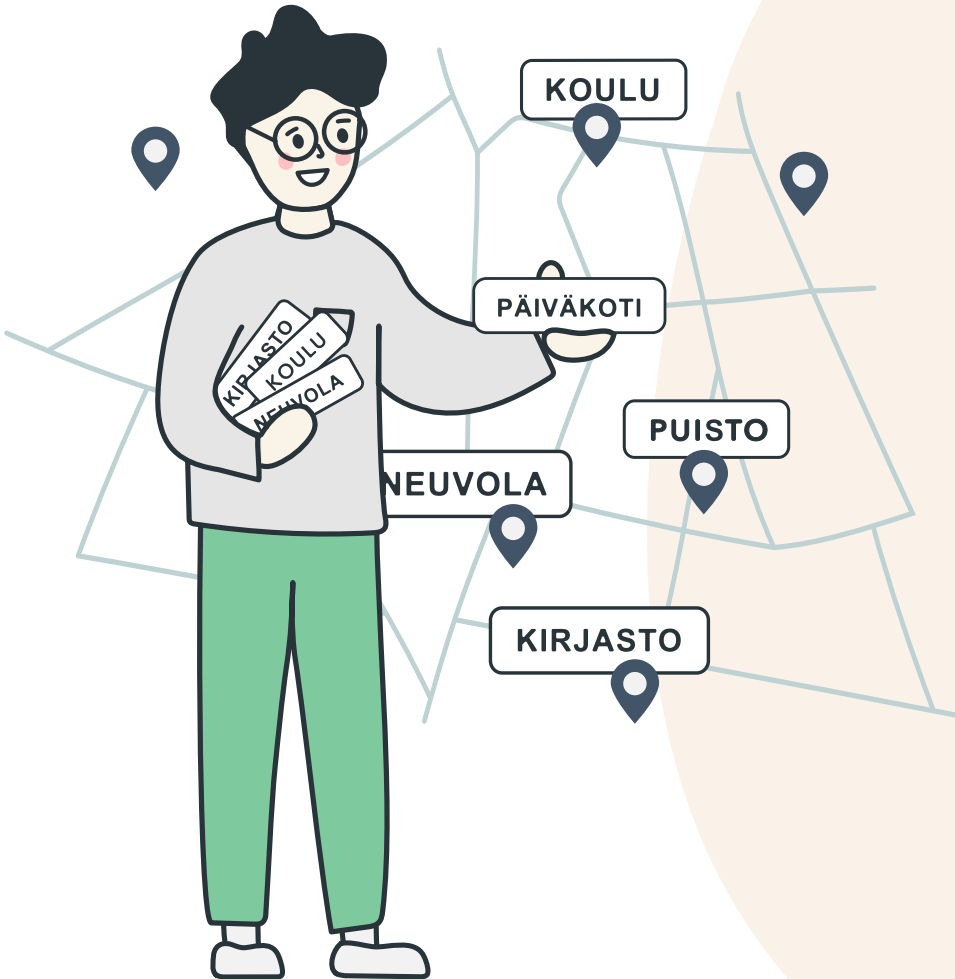
Palveluverkkosuunnittelija

Palvelutarve-ennusteistä nähdään, että perusennusteen mukaisesti tarkastelualueen väestö kasvaa 1000 hengellä seuraavan 25 vuoden aikana. Tämän mukaan nykyiseen palvelukapasiteettiin tarvitaan 120 paikkaa lisää. Palveluverkkosuunnittelija testaa vielä ”lennosta” kaupungin tavoittelemaa nopean kasvun ennustetta, jolloin kysyntä kasvaisi vielä 10%.

Alueen profiilin statistiikka näyttää, että alue on omakotitalovaltaista ja asukkaat suhteellisen nuoria ja koulutettuja. Datan mukaan nuorten vapaa-ajan palveluita on tarjolla ikäryhmän kokoon nähden niukasti. Työryhmä päättää esittää nuorisopalveluitten toimintojen integroimista varhaiskasvatuksen palvelutarveselvitykseen.

Tilannekuvanäkymä kertoo ajantasaiset tiedot varhaiskasvatuksen tilapaikkojen maksimimäärästä sekä julkisen että yksityisen palvelutarjonnan osalta. Tilannekuvasta nähdään myös tällä hetkellä läsnäolevien lasten lukumäärä eli täyttöaste toimipistekohtaisesti. Näkymässä on julkisen ja yksityisen palvelutuotannon prosenttiosuudet koko palvelutuotannosta. Eräs varhaiskasvatuksen palveluverkoston toimipaikka, johon kuuluu kaksi rakennusta, on tulossa peruskorjausvaiheeseen viiden vuoden päästä, jolloin 125 lasta tarvitsee väistötilat.

Kaupunkisuunnittelija



Ydinkysymykset

Miten asuminen ja palvelut kohtaisivat optimaalisesti?

Miten eri toimintojen ja palveluiden tulee sijoittua toisiinsa?

Tehtävät

Maankäytön, asumisen, liikenteen, palveluiden ja elinkeinojen integroiva, yleispiirteinen suunnittelu ...

Rajapinnat

- 1) Kaupunkiympäristön suunnittelupalvelut (asemakaavoitus, kunnallistekniikan suunnittelu, viher- ja virkistysalueiden suunnittelu, liikennesuunnittelu)
- 2) Maanhallinta
- 3) Palvelualueet
- 4) Tilapalvelut

Tietotarpeet

Väestöennusteet, suunniteltu asuntotuotanto suunnittelualueittain, oletettu kasvu alueittain, palveluverkon kehityssuunnitelma ja tonttitarve, nykyinen y-tonttivaranto ...

U
asettelu
Custom
harkit
tarvita

Kaupunkisuunnittelija

Kalle kaupunkisuunnittelija laatii karttanäkymässä vaihtoehtoisia tarkasteluja uuden päiväkodin optimaalisesta sijainnista. Hänen apunaan on optimointialgoritmi joka ehdottaa palveluverkkostrategian linjausten mukaisesti optimaalista sijaintia mm. toimipisteen saavutettavuuden suhteen. Hän näkee karttapohjalta ajantasaisen tonttivarantotilanteen asemakaavan mahdollistamista tonteista päiväkodille. Kalle merkitsee kaksi vaihtoehtoista toimipaikan sijaintipaikkaa karttanäkymään (sijaintiskenaariot ja vaikutusten arviointi), ja laittaa sovelluksen kautta palvelu- ja tilaverkkosuunnittelijoille sekä maanhallintaan, liikennesuunnitteluun sekä nuorisopalveluihin kommenttipyyynnön.

- › Ratkaisuvaihtoehtoja pohditaan suunnittelutiedon ja asukkailta kerätyn näkemyksen pohjalta*
- › Vaihtoehtoisia ratkaisumalleja käsitellään palveluverkkosuunnittelun verkostotyöryhmässä.*

Suunnitteluryhmä

Kaupungin palveluverkkosuunnittelija Timo ja tilaverkkosuunnittelija Kalle saavat palveluverkon omistajalta Vilholta pyynnön toteuttaa toimintaympäristöanalyysia vauhdilla kasvavasta, lapsiperheiden suosiossa olevasta asuinalueesta.

Ajantasaiseen ja avoimeen tietoon pohjautuvan suunnittelun työpöydän avulla he koostavat oleellisimmat tiedot arvioidakseen parhaiten alueen palveluverkon nykytilaa ja sen muutoksia. Timo ja Kalle jakavat systemaattisesti työstöään suunnittelun työpöydällä ja tietojen luotettavuuden ja oleellisuuden varmistettuaan he toimittavat näkemyksenä palveluverkkosuunnittelun verkostotyöryhmälle arvioitavaksi.

Myös palveluverkon omistaja Vilho saa tiedon prosessin etenemisestä oman johdon työpöytänsä kautta.

Kehitettävän kohteen toimintaympäristöanalyysi vaiheessa valitaan ja kerätään palveluverkkokohteen kehittämistarpeiden kannalta oleelliset tiedot sen toimintaympäristöstä suunnittelutyöpöydällä, tarkistetaan tietojen kattavuus ja arvioidaan niiden luotettavuus. Tämän jälkeen muodostetaan näkemys palveluverkon toimintaympäristön nykytilasta ja ennakoitavista muutoksista palveluverkkosuunnittelun verkostotyöryhmässä. Arvioidut johtopäätökset ja tilannekuva tallennetaan palveluverkon suunnittelutyöpöydän kautta palveluverkkosuunnittelun tietovarastoon.

Tilaverkon suunnittelija



Eri tyyppiä
hanke suunnitteli
ja, joka hoitaa
yksittäistä
hanketta?

Ydinkysymykset: Paljonko ja millaisia tiloja tarvitaan palvelutuotannolle? Miten suuri on uudisrakentamisen, korvaavien tilojen sekä väistötilojen tarve 5-10 vuoden sisällä? ...

Tehtävät: Huolehtia tilaverkoston tasolla palvelutuotannon tilatarpeista ennakoivasti (uudisrakentaminen, korjausrakentaminen, väistötilat) ...

Rajapinnat:

- 1) Palvelualue (tilatarpeet)
- 2) Rakennetun omaisuuden hallinta ja kiinteistökehitys (myytävät/purettavat kohteet),
- 3) Maanhallinta ja asemakaavoitus (tonttitarve) ...

Tietotarpeet: Ajantasaiset tiedot nykyisten toimipaikkojen maksimikapasiteetista, käyttöasteesta ja rakennusten kunnosta ...

Hankesuunnittelija

Hanna Hankesuunnittelija on saanut Tilapalveluitten viikkopalaverissa esihenkilöltään tehtäväksi osallistua eteläisen kaupunkialueen varhaiskasvatustarveselvitystyöhön, jossa tarkennetaan kaupungin palveluverkkosuunnitelmaa ko. alueen osalta. Toimeksianto perustuu palvelualueen lautakunnan päätökseen tarveselvityksen käynnistämisestä sekä ajoituksesta.

Tilannekuvanäkymä kertoo myös ajantasaisen tiedon nykyisten toimipaikkojen ja niissä olevien rakennusten kunnosta.

Hanna näkee, että rakennusten keskimääräinen kuntoluokka on 70%. Toimitilojen käyttöasteet ovat keskimäärin 60%. Hän toteaa, että tilojen iltakäytön astetta olisi mahdollista nostaa. Toimitiloista 90% on kaupungin omia tiloja, ja niiden keskimääräinen tilavuokra on 25€/m²/kk. 10% tiloista on vuokrattu ulkopuolelta 5-15 vuoden vuokrasopimuksilla.

Päätöksentekijä



Ydinkysymys: Miten kaupungin kouluverkosto ja toimipaikkojen sijoittuminen tulisi ratkaista? Miten täyttää kuntalaisten palvelutarve ja ehkäistä alueellista eriarvoistumista nyt ja tulevaisuudessa?

Tehtävät: Linjata kaupungin palveluverkon kehitystä

Rajapinnat: Viranhaltijat, poliitikot, kuntalaiset

Tietotarpeet: Ajantasalla oleva palveluverkon kehityssuunnitelma ja investointiohjelma. Ennakkovaikutusten arvioinnit. Palveluverkon suorituskykymittarit.

Päätöksentekijä

*Pertti Poliitikko on osallistunut valtuustokauden alussa kaupunkistrategian laatimiseen. Tavoitteenasetteluissa ja toimenpidelinjauksissa on määritelty kaupungin tavoitteet sekä keskeiset onnistumisen mittarit. Viranhaltijat tarttuvat toimeen ja laativat dynaamisen palveluverkkoskenaarion jonka kautta **Pertille** havainnollistuu millä alueilla palveluvajeita erityisesti syntyy.*

*Valmistautuessaan päättämään erään koulun rakentamisesta, **Pertti** vilkaisee Tilannekuvanäkymästä, miten investointien toteuma on kehittynyt tänä vuonna suhteessa talousarvioon. Hän pistää merkille kuntalaisten mobiilisovelluksen kautta antaman palautteen kyseisen alueen koulusuunnitelmista.*

Proaktiivinen palveluohjaus



Ydinkysymys: Kuinka saada ennakoiden tietoa perheiden varhaiskasvatukseen ja perusopetukseen liittyvistä palvelutarpeista? Kuinka palveluihin liittyvä informaatio saavuttaa asiakkaan ja palveluiden piiriin ilmoittautuminen on sujuvaa?

Tehtävät:

Rajapinnat:

Tietotarpeet:





OSA III - Osallistamisen ja palvelumuotoilun menetelmät

14 Operatiivinen taso

Operatiivisen tason ydinroolit työskentelevät lähimpänä asiakasrajapintaa. Erityisesti yksiköiden johtajat sekä alue- ja palvelupäälliköt ovat keskeisessä roolissa asiakasymmärrykseen liittyvän tiedon keräämisessä ja hallinnoinnissa. Koska operatiivinen taso on vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa, on asiakkailta saatavan tiedon kerääminen luontevaa ja sitä tehdään jo varsin aktiivisesti. Palveluverkkosuunnittelun näkökannalta oleellista on tämän tiedon saattaminen osaksi suunnitteluprosessia. Osallistamisen menetelmiä valittaessa oleellista on määrittää mitä halutaan tietää, millaista tietoa kerätä ja missä vaiheessa prosessia. Asiakkaat suositellaan osallistettavaksi palveluverkkosuunnittelun prosessiin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, mahdollisimman pian sen jälkeen, kun havainto palveluverkkomuutoksen tarpeesta on tehty. Aloitusvaiheessa osallistamisella syvennetään asiakasymmärrystä ja tehdään osallisille näkyväksi prosessin tavoitteet, kulku ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Suunnittelun edetessä osallistamista on hyvä tehdä ratkaisuvaihtoehtojen työstämisen ja vaikutusten arvioinnin yhteydessä. Tämä lisää paitsi suunnittelijoiden ymmärrystä asiakkaiden tarpeista ja toiveista, myös suunnitteluprosessin läpinäkyvyyttä ja ratkaisuesitysten hyväksyttävyyttä. Suunnitteluprosessin loppuvaiheessa osallisia informoidaan prosessin päättymisestä sekä aikaansaaduista tuloksista.



Osallistamismenetelmiä

- **Asiakasraati:** Mahdollistaa systemaattisen tiedonsaannin ja yhteistyön asukkaiden kanssa. Asukkaat tuovat toiveitaan ja ideoitaan kuultavaksi. Mielenpitoisuuden monipuolisuus ja kirjo syventää asiakasymmärrystä.
- **Asukastyöpaja:** Asiakas, asiakasrajapinta ja asiantuntijat tuottavat haasteita ja ideoivat niihin ratkaisuja. Osallisuus lisää sitoutumista ja kiinnittyneisyyttä.
- **Aluekävely:** Kuljetaan alueella ja keskustelutetaan eri asukasryhmiä. Asiakasryhmien tarpeet ja toiveet.
- **Palaute:** Palautteen kerääminen systemaattisesti ja saattaminen kehittämisen pohjaksi.
- **Asiakasrajapinnan osallistaminen:** Keskeistä, kun kehittämistyötä ja suunnittelua halutaan tehdä asiakaslähtöisesti.
- **Vanhempien osallistaminen:** Tapa saada vanhempien ja lapsiperheiden ääni kuuluviin (mm. asiakasraadit ja asukasillat)
- **Lasten ja nuorten osallistaminen:** Tapa saada lasten ja nuorten mielipiteet kuuluviin sekä samanaikaisesti opettaa lapsille demokratia- ja vaikuttamistaitoja oman ikätason mukaisin menetelmin. Esimerkiksi pelillistäminen, lasten parlamentti, nuorisoraadit ja nuorten edustus lautakunnissa ovat tapoja osallistaa lapsia ja nuoria oman kaupunkiympäristön ja -palveluiden suunnitteluun.

Palvelumuotoilun menetelmiä

- **Empatiakävely:** Lisätään ymmärrystä palvelun käyttäjän kokemuksesta asettamalla palvelun käyttäjän asemaan
- **Havainnointi:** Asiakkaita havainnoidaan palvelun käyttäjinä arjen toimintaympäristössä
- **Muotoiluluotain:** Asiakkaalle tapa havainnoida ja dokumentoida omaa käytöstään palvelun aikana, muotoiluluotaimen avulla asiakkaasta voidaan kerätä tietoa ilman tutkijan läsnäoloa
- **Asiakaskysely:** Kvantitatiivinen, eli määrällinen, tapa kerätä ymmärrystä asiakkaiden toiveista, tarpeista, kipupisteistä, toiveista, tunteista ja motiiveista
- **Asiakashaastattelut:** Kvalitatiivinen, eli laadullinen, tapa kerätä tarkempaa ja analyttisempaa ymmärrystä asiakkaiden tarpeista, kipupisteistä, toiveista, tunteista ja motiiveista
- **Palvelusafari:** Palvelun testaajat jalkautuvat havainnoimaan ja keräämään tietoa palveluprosessista asiakkaan silmin. Ymmärretään ja dokumentoidaan palvelun käyttökokemukset ja parannetaan asiointiprosessia näiden pohjalta.
- **Käyttökokemustutkimus:** Asiakasta pyydetään näyttämään, kuinka käyttää palvelua palveluympäristössä ja samalla kertoamaan ääneen ja vastaamaan tarkentaviin kysymyksiin. Tuo esille palvelun käyttöön liittyvät ongelmat.
- **Lapsikeskeinen palvelumuotoilu:** Lapsen tarpeet ja toiveet, havainnointi, keskusteluttaminen, ratkaisujen ideointi, testaaminen, laadun arviointi

15 Taktinen taso

Taktisen tason suunnittelijoilla ja työntekijöillä on merkityksellinen rooli palveluverkkoa koskevien suunnitelmien konkretisoinnissa ja käytäntöönpanossa. Osallistamisen ja palvelumuotoilun menetelmillä kerätty tieto tuo asiakaskokemuksen ja käyttäjälähtöisyyden osaksi tätä prosessia. Jotta palveluverkkosuunnittelua voitaisiin tehdä tulevaisuudessa yhä ihmislähtöisemmin ja asukkaiden tarpeita vastaavaksi, on oleellista, että asiakkailta kerättävä tieto on osa myös taktisen tason suunnittelutyötä. Yhteiskehittämisen, joka on palvelumuotoilun ydin, ja verkostomaisen yhteistyön vahvistaminen ovat keinoja varmistaa, että tavoitteen kannalta oleellinen tieto tavoittaa kaikki prosessiin kuuluvat, aina asiakkaasta strategisen tason suunnitteluun. Myös taktisella tasolla palveluverkkoa koskeva suunnittelutyö hyötyy asukkaiden mahdollisimman varhaisesta osallistamisesta. Tällöin palveluverkkoa suunnitellaan asukaslähtöisesti, asukkaita sitouttamalla ja valitusten määrä minimoiden. Asukkaiden systemaattisella osallistamisella voidaan varmistua siitä, että taktisella tasolla tehtävät ratkaisut vastaavat asukkaiden tarpeita ja toiveita, ja näin ollen kestävät aikaa.



Osallistamismenetelmiä

- Dynaaminen keskustelupöytä: Vuorovaikutteinen työkalu, jonka avulla ajantasainen tieto ja asiakasymmärrys on taktisen tason käytettävissä/ muokattavissa
- Asiakasrajapinnan osallistaminen: Keskeistä asiakasymmärryksen keräämiseksi ja syventämiseksi. Systemaattinen osallistaminen sitouttaa asukkaita ja edesauttaa toteutettavien ratkaisujen hyväksyntää asukkaiden keskuudessa.
- Vanhempien kuuleminen ja osallistaminen: Tapa saada vanhempien ja lapsiperheiden ääni kuuluviin (mm. asiakasraadit ja asukasillat) ja luoda vuorovaikutteisuutta asukkaiden ja kaupungin työntekijöiden välille.
- Lasten ja nuorten osallistaminen: Tapa saada lasten ja nuorten mielipiteet kuuluviin sekä samanaikaisesti opettaa lapsille demokratia- ja vaikuttamistaitoja oman ikätason mukaisin menetelmin.
Esimerkiksi pelillistäminen, lasten parlamentti, nuorisoraadit ja nuorten edustus lautakunnissa ovat tapoja osallistaa lapsia ja nuoria oman kaupunkiympäristön ja -palveluiden suunnitteluun.
- Organisaatiotasoinen, toimialarajat ylittävä osallistaminen: Palveluverkkosuunnittelussa onnistuminen vaatii monialaista yhteistyötä, jolloin keskeisessä roolissa on myös organisaation eri toimialojen osallistaminen yhteissuunnitteluun. Erilaiset työpajat ja näissä hyödynnettävät osallistamisen menetelmät ovat oivallinen tapa luoda tarvittavaa vuorovaikutusta niin organisaatiossa sisäisesti kuin ulkoisesti asukkaiden kanssa.

Palvelumuotoilun menetelmät

- Asiakkaan havainnointi: Asiakkaan käyttäytymisen havainnointi kohteen luonnollisessa ympäristössä, huomioiden kirjaaminen ja huomiointi suunnittelussa.
- Asiakaskysely, haastattelut: Asiakkaan tarpeiden ja toiveiden kartoittaminen. Asiakasymmärryksen syventäminen.
- Sidosryhmäkarta: Sidosryhmäkarta on visuaalinen esitys palvelutuotantoon osallistuvista eri osapuolista. Luodaan ja priorisoidaan palvelun tärkeimmät sidosryhmät.
- Asiakaspersoona: Luodaan tyyppilliset, toisistaan poikkeavat palvelun asiakasprofiilit.
- Empatiakartta: Visuaalinen työkalu käyttäjäprofiileista tai havainnoista saadun tiedon jäsentämiseen. Keskiössä asiakaspersoonan toiveet, tunteet ja motiivit.
- Palvelupolku: Visualisoi palvelupolkuun liittyvät palvelutuokiot ja palvelukokemuksen. Asiakkaan kokemus ennen, aikana ja jälkeen palvelun.
- Palvelukirjasto: Kullekin asiakaspersoonalle muodostuva ja priorisoitu palvelujen kokonaisuus
- Palvelukuvaus (Service Canvas): Kullekin asiakaspersoonalle muodostuva ja priorisoitu palvelujen kokonaisuus
- Prosessikävely: Havainnollistetaan visuaalisesti tietyn prosessin kulku. Tavoitteena osallistujien tietopohjan laajentaminen ja syventäminen sekä opitun asian soveltaminen.
- Palveluprosessi (Service Blueprint): Palvelun asiakkaalle näkyvät ja näkymättömät toiminnot asiakkaan palvelupolun aikana
- Kuvakäsikirjoitus (Storyboard): Sarja piirroksia, kuvituksia tai valokuvia (palvelutarina), jotka auttavat visualisoimaan tietyn tapahtuman tai tilanteen, jossa palvelua käytetään.
- Prototyyppi: Palvelun simulointi ja havainnointi asiakkaan kanssa kevyillä versioilla
- Palvelun testaus: Palvelun käytön havainnointi asiakkaan ja sisäisten käyttäjien kanssa

16 Strateginen taso

Strategisella tasolla palveluverkkosuunnittelua lähestytään laajemman kokonaiskuvan sekä keskipitkän ja pitkän tähtäimen suunnittelun tulokulmasta niin palvelukysyntä kuin palvelutilatarve huomioiden. Toteuttaakseen laadukasta palveluverkkosuunnittelua, tulee strategisen tason pystyä visioimaan tulevaa ja samanaikaisesti luomaan ratkaisuja, jotka takaavat arjen sujuvuutta myös lyhyemmällä aikajänteellä. Asukkaiden osallistaminen suunnitteluun luo tasa-arvoa ja yhteisöllisyyttä. Lisäksi osallistaminen on tietyiltä osin myös lakisääteisesti velvoittavaa - Kuntalain 22§ mukaan valtuuston on pidettävä huolta siitä, että kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Asukaskeskeisyyden ja ihmislähtöisyyden nostaminen strategisen suunnittelun keskiöön on oleellista usealla ulottuvuudella. Osallistava strategia sitouttaa niin asukkaita kuin työntekijöitä, jotka ovat keskeisessä roolissa strategian jalkauttamisessa. Osallistava ja jatkuva yhteiskehittäminen mahdollistaa myös kaupunkiorganisaatioiden kyvykkyyden reagoida toimintaympäristön muutoksiin tehokkaammin. Kuten osallistamisessa yleensä, myös strategisella tasolla asukkaiden osallistaminen on järkevää mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Esimerkiksi osallistava kaupunkisuunnittelu ja budjetointi ovat oivallisia esimerkkejä siitä, kuinka asukkaita voidaan ottaa mukaan myös strategisen tason suunnitteluun. Sekä osallistaminen että palvelumuotoilun menetelmät auttavat luomaan aitoa vuorovaikutusta ja hyötyä kaikille osapuolille: kaupunkilaiset saavat aidon mahdollisuuden vaikuttaa elinympäristöönsä, kaupunki oppii tuntemaan asukkaansa paremmin (asiakasymmärryksen syventäminen) ja työntekijät kohdistamaan työpanostaan oleellisiin tavoitteisiin.



Osallistamismenetelmiä

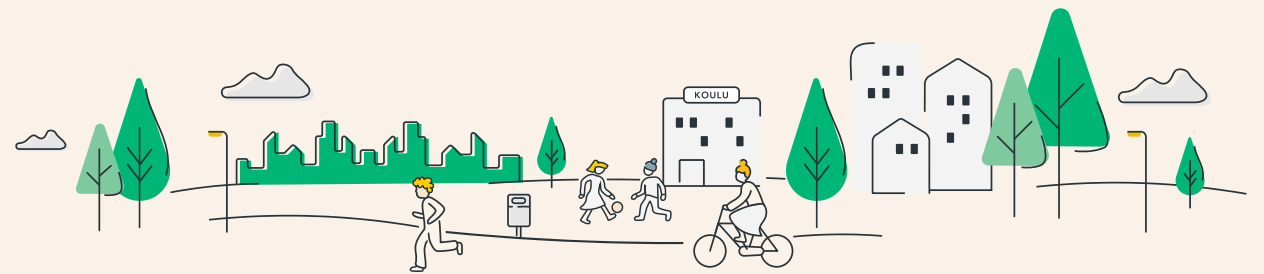
- Osallistava kuntademokratia (Open Agenda): Tavoitteena on osallistavan strategisen päätöksenteon ja digitaalisten palvelujen kehittäminen yhdeksi kokonaisuudeksi.
- Osallistavan päätöksenteon sovellus (Electorate): Kansalaisvaikuttamisen mobiilisovellus, jota hyödyntämällä kaupungit ja kunnat pyrkivät saamaan asukkaidensa mielipiteet esiin jo esitysten valmisteluvaiheessa. Sovelluksen tavoitteena on edistää tietoon pohjautuvaa päätöksentekoa ja tiedon läpinäkyvyyttä.
- Osallistava kaupunkistrategia: Työntekijä- ja asiakasymmärryksen osallistaminen mukaan strategiaprosessiin. Kun strategia on ihmislähtöinen ja yhdessä muotoiltu, tuottaa se arvoa kaupungin päättäjien lisäksi myös työntekijöille ja asiakkaille.
- Osallistava budjetointi: Toimintatapa, jossa kuntalaiset päättävät tietyn rahasumman käytöstä. Kunta osoittaa tarkoitukseen rahaa ja kuntalaiset suunnittelevat ja päättävät, mitä sillä tehdään.
- Osallistamisen sovellukset (Kerro kantasi): Kaupungin ylläpitämä verkkopalvelu (mm. Turku ja Helsinki), jossa kuntalaiset voivat kertoa mielipiteensä, ja tulla kuulluksi erityyppisistä valmisteluun tulevista tai valmistelussa jo olevista asioista.
- Osallistava kaupunkisuunnittelu: Kaupungin viranomaiset tarjoavat asukkaalle mahdollisuuden osallistua esim. uuden asuinalueen tai korjaus- ja täydennysrakentamisen kohteena olevan kaupunkialueen suunnitteluun.
- Asiakasrajapinnan osallistaminen: Kun kehittämistyötä ja suunnittelua halutaan tehdä asiakaslähtöisesti, kokemus- ja asiakastiedon hankinta on keskeistä.
- Vanhempien kuuleminen ja osallistaminen: Tapa saada vanhempien ja lapsiperheiden ääni kuuluviin heidän arkeensa vaikuttavien kaupunkipalveluiden osalta. Esimerkiksi eri teemojen ympärille rakennetut asiakasraadit ja asukasillat ovat tapa mahdollistaa vuorovaikutteinen osallistaminen. Myös erilaiset digitaaliset ratkaisut, kuten palautekanava tai kuntalaisten omat sovellukset tarjoavat mahdollisuuden jatkuvaan osallistumiseen.
- Lasten ja nuorten osallistaminen: Tapa saada lasten ja nuorten mielipiteet kuuluviin sekä samanaikaisesti opettaa lapsille demokratia- ja vaikuttamistaitoja lasten oman ikätason mukaisin menetelmin. Esimerkiksi pelillistäminen on keino, jota on hyödynnetty mm. aluesuunnittelussa. Lisäksi lasten parlamentti ja nuorisoraadit ovat oivallinen ja vuorovaikutteinen keino kerätä arvokasta tietoa nuorimpien kaupunkilaisten näkemyksistä. Nuorten edustus lautakunnissa on myös tapa lisätä suunnittelun ja päätöksenteon monikasvoisuutta.
- Operatiivisen, taktisen tason ja strategisen tason osallistaminen: Oleellista monialaiseen tiedon tuottamiseen ja verkostomaiseen yhteistyöhön panostettaessa. Horisontaalisen, asiantuntijatiedon kerääminen ja operatiivisen tason asiakasymmärryksen hyödyntäminen edesauttavat tuottamaan monipuolisempaa ymmärrystä suunnittelutyön tueksi sekä kohdistamaan resursseja oikein.

Palvelumuotoilun menetelmiä

- Sidosryhmä- ja asiantuntijahaastattelut: Asiakas- ja käyttäjäymmärrys. Mitä ongelmaa ratkaistaan?
- Aivoriihi: Tuotetaan ajatuksia siitä, mitä haastetta lähdetään ratkomaan. Tuotosten priorisointi.
- Sidosryhmäkartta: Auttaa ymmärtämään ja tekemään näkyväksi mitä eri sidosryhmiä (mm. henkilöt ja organisaatiot) liittyy palvelun kehittämiseen ja mikä on tärkeysjärjestys suhteessa kehitettävään asiaan.
- Ekosysteemikartta: Auttaa hahmottamaan ja tekemään näkyväksi kaikki ekosysteemiin liittyvät toimijat ja heidän roolinsa kokonaisekosysteemissä.
- Asiakaskysely: Kvantitatiivinen, eli määrällinen, tapa kerätä ymmärrystä asiakkaiden toiveista, tarpeista, kipupisteistä, toiveista, tunteista ja motiiveista.
- Nykytila-analyysi: Auttaa tuottamaan kattavan kuvan tuotteen/palvelun nykytilasta sekä samanaikaisesti tuottaa näkemystä toiminnan kehittämisen mahdollisuuksista.
- Tulevaisuusajattelu: Tulevaisuuden ilmiöt ja muutossuunnat, ilmiökartta, Megatrendit, Tulevaisuustaja
- Visiotyö: Asiakaskokemuksen visiointi
- Liiketoimintamalli (Business Model Canvas): Kuvaa lyhyesti ja selkeästi, mitä organisaatio tekee ja millaisia palveluita se tuottaa antamansa arvolupauksen mukaisesti. Keskeinen osa strategiaa ja sen toimeenpanoa.
- Arvolupauksen muodostaminen (Value Proposition Canvas): Lupaus arvosta, jonka tuote ja/tai palvelu tuottaa asiakkaalle. Annettu arvolupaus läpileikkaa ja toimii ohjenuorana koko organisaation toiminnalle.
- Toimintamalli (Operation Model Canvas): Luo pohjan ja suuntaviivat toiminnalle
- Mittarit: Vaikutusmallinnus, ihmislähtöiset mittarit (systeemiajattelu), kokonaisvaikutukset, vaikutustekijät ja -ketjut, "vivut", mitaamisen ja johtamisen fokusointi
- Arviointi ja jatkuva kehittäminen: Lean- ja Agile-menetelmät, ketterät kokeilut

Kiitos.

Varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen palveluverkkosuunnittelu



Helsinki

KUOPIO

TURKU
ÅBO

GOFORE

ubigu

platform
of trust

vastuu^{group}