

16. kesäkuuta 2022

Kohti ihmislähtöistä ja dynaamisista palveluverkkosuunnittelua

Liite 4. Kehittämisen tiekartta



Valmis v.1.0

Sisällys

1. Johdanto	4
2. Tunnistetut toimenpidetarpeet	5
2.1. Organisoituminen ja yhteistyö	5
2.1.1. Palveluverkkosuunnittelun substanssiyhteistyöverkon järjestäytymiskeskustelu	5
2.1.2. Palveluverkkosuunnittelun substanssiyhteistyöryhmän suunnittelu ja perustaminen	6
2.1.3. Yhteistyö hyvinvointialueiden ja yksityisen sektorin suuntaan	6
2.2. Toimenpiteet	7
2.2.1. Kuntakohtaisten toimenpiteiden toteuttaminen viitearkkitehtuuria sovittaen	7
2.2.2. Ihmislähtöisen ja dynaamisen palveluverkkosuunnittelun viestintä	7
2.2.3. Kyvykkyysskoulutukset viitearkkitehtuurin tavoittilaan pääsemiseksi	8
2.2.4. Kypsyysmallityökalun yhteiskehittäminen	8
2.2.5. Palveluverkkosuunnittelun työkalujen ja tiedolla johtamisen näkymien yhteiskehittäminen	8
2.2.6. Tietokomponenttikirjaston refaktorointi soveltamisprofiiliksi	9
2.2.7. Kunnan johtamisen viitearkkitehtuurin päivitys	9
2.2.8. MDM-viitearkkitehtuurin päivitys	9
2.2.9. Viitearkkitehtuurien hallintamallin kehittäminen	10
2.2.10. Yhteentoimivuusalustan loogisten tietomallien hallintamallin kehittäminen	10
2.3. Kansalliset hankkeet ja yhteistyöverkostot	11

Dokumentin versiohistoria

<i>Versio</i>	<i>Päiväys</i>	<i>Laatija</i>	<i>Muutoksen kuvaus</i>
0.1	20.4.2022	MK	Ensimmäinen versio
0.2	26.4.2022	MK, JJ	Toinen versio
0.3	9.5.2022	MK	Kolmas versio
0.4	12.5.2022	VJ	Neljäs versio
1.0	1.6.2022	EI	Valmis ohjausryhmän hyväksyttäväksi
1.0	16.6.2022		Hyväksytty DigiPAVe-ohjausryhmässä

1. Johdanto

Tämä tiekartta on laadittu osana laajaa ”Ihmislähtöisen ja dynaamisen palveluverkkosuunnittelun vaatiman toimintamallin kehittäminen ja sitä tukevan tiedon tunnistaminen ja harmonisointi” -hanketta (jäljempänä hanke). Hankkeen tarkoituksena on käynnistää vaiheittainen systeeminen muutos tuotantolähtöisestä palveluverkon suunnittelusta ihmislähtöiseen palveluverkkosuunnitteluun sekä lisätä kuntien valmiuksia tiedolla johtamiseen ja ennakoivaan hyvinvoinnin edistämiseen. Hankkeessa laadittiin tämän dokumentin lisäksi ihmislähtöisen ja dynaamisen palveluverkkosuunnittelun viitearkkitehtuuri (jäljempänä viitearkkitehtuuri), tietokomponenttikirjasto ja soveltamisprofiilit sekä tiedon virtauksen toimintamalli.

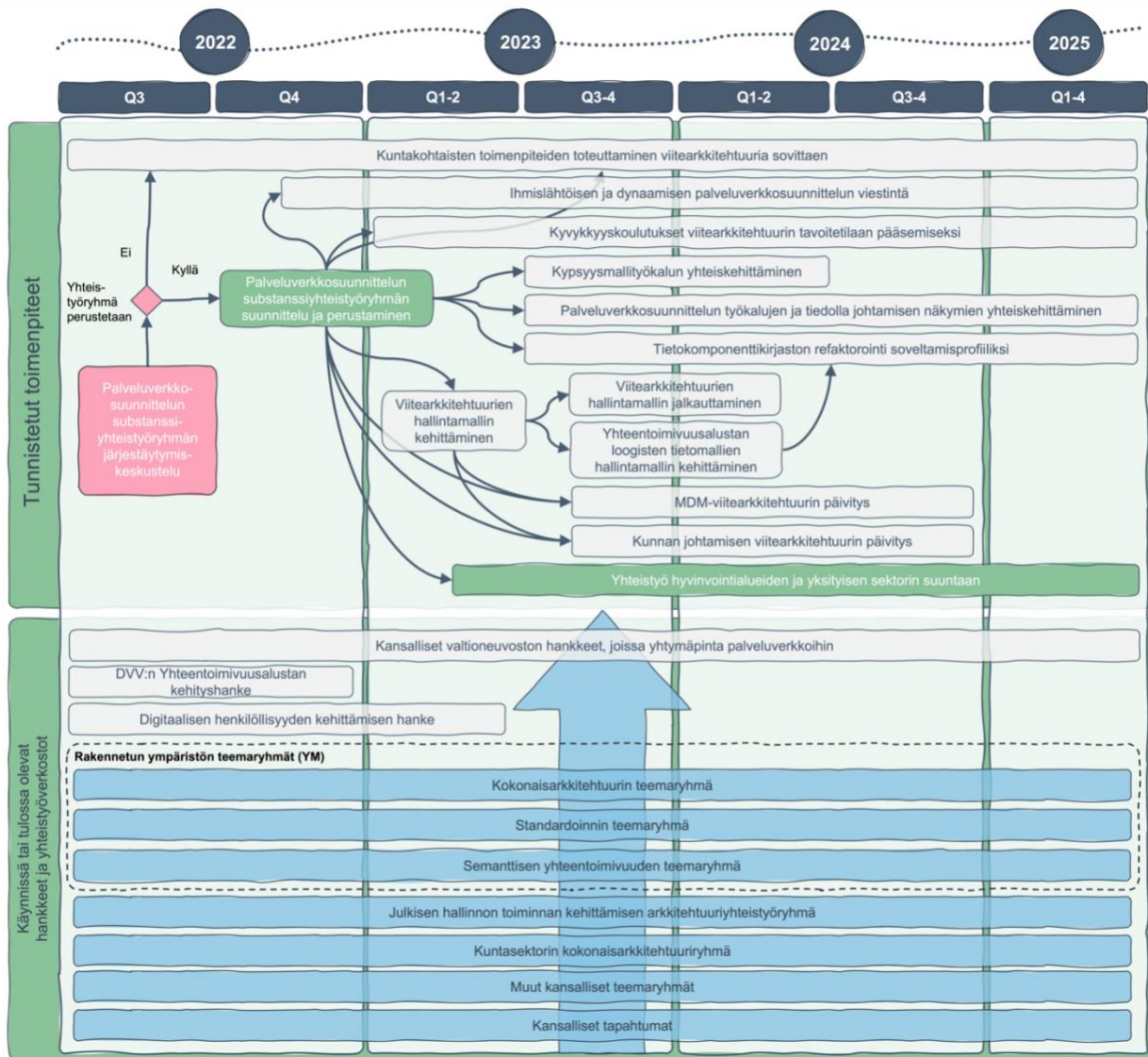
Tiekartta kuvaa hankkeessa tunnistettuja toimenpiteitä ja kehityskohteita. Toimenpiteillä mahdollistetaan ihmislähtöisen ja dynaamisen palveluverkkosuunnittelun kehittämistyön jatkuvuus hankkeen jälkeen. Toimenpiteiden avulla viitearkkitehtuuri ja tiedon virtautuksen toimintamalli voidaan ottaa käyttöön.

Hankekuntien kannalta hankkeen tulosten hyödyntämättä jättäminen ja kehitystyön pysähtyminen hankkeen jälkeen, olisi epäonnistuminen. Erityistä huomiota tulee kiinnittää ensimmäisiin toteutettaviin hankkeen jälkeisiin organisoitumiseen ja yhteistyöhön liittyviin toimenpiteisiin. Ne luovat palveluverkkosuunnittelun yhteistoimintamallin ihmislähtöisen ja dynaamisen palveluverkkosuunnittelun koordinoitulle kehitystyölle, sen jatkuvuudelle ja hallinnalle.

Tämän tiekartan toimenpiteet ovat tarpeellisia kuntien ja alueellisten palveluverkkojen kehittymisen jatkuvuuden kannalta. Dokumentin toimenpiteet ovat vielä karkealla tasolla kuvattuja, ja ne tulee tarkentaa konkreettisiksi toimenpiteiksi.

Tiekartta on tarkoitettu erityisesti kunnille ja valtion- ja julkishallinnon toimijoille mutta myös kaikille niille tahoille, jotka ovat kiinnostuneita ihmislähtöisen ja dynaamisen palveluverkkosuunnittelun kansallisesta kehittämisestä.

2. Tunnistetut toimenpidetarpeet



Kuva 1. Ihmislähtöisen ja dynaamisen palveluverkkosuunnittelun hankkeen jälkeiset toimenpiteet tiekartalla. Oranssilla kuvattu organisoitumisen ja yhteistyön toimenpiteitä.

2.1. Organisoituminen ja yhteistyö

2.1.1. Palveluverkkosuunnittelun substanssiyhteistyöverkon järjestäytymiskeskustelu

Ajankohta: Q3/2022

Organisoitumisen ja substanssiyhteistyöryhmän perustamisen edellytykseksi tunnistettiin järjestäytymiskeskustelun järjestäminen. Hankkeen lopussa ohjausryhmässä päätettiin järjestäytymiskeskustelu järjestää syksyllä 2022. Järjestäytymiskeskustelusta sopiminen nähtiin

tärkeäksi jo hankkeen aikana, koska hankkeen jälkeen asioista sopiminen nähtiin haasteellisemmaksi. Järjestäytymisestä keskustelevat osapuolet ovat hankekaupungit ja Kuntaliitto. Kuntaliiton roolista keskustellaan järjestäytymiskeskustelussa.

Järjestäytymiskeskustelun tavoitteena olisi ilmaista tahtotila ja todeta mahdollisuudet työryhmän perustamiselle. Keskustelun lopputulemana joko lähdetään edistämään substanssiyhteistyöryhmän perustamista tai todetaan yhteistyöryhmän perustamisen esteet, jolloin viitearkkitehtuurin ja sen toimintamallin sovittamista, ja muilta osin tässä tiekartassa tunnistettuja toimenpiteitä toteutettaisiin kuntakohtaisesti hankkeen jälkeen. Jos yhteistyöryhmää lähdetäisiin edistämään, edetään 2.1.2 Palveluverkkosuunnittelun substanssiyhteistyöryhmän suunnittelu ja perustaminen toimenpiteeseen.

2.1.2. Palveluverkkosuunnittelun substanssiyhteistyöryhmän suunnittelu ja perustaminen

Ajankohta: Q4/2022-H2/2023

Suunnittelu- ja perustamisvaiheessa suunnitellaan ja toteutetaan mm. työryhmän kokoonpano ja sen mahdolliset alateemaryhmät, yhteistyötoimintamalli, vastuut, rahoitusmallit.

Palveluverkkosuunnittelun substanssiyhteistyöryhmä vastaisi mm.

- pääfokus substanssitetiedonvaihdossa sidosryhmien kesken
- sidosryhmien välinen benchmarking
- yhteiskehityshankkeiden ideointi
- mahdollisten yhteiskehittämishankkeiden seuranta
- viestintä

Onnistuneen perustamisvaiheen jälkeen palveluverkkoyhteistyöryhmä toimisi suunnitteluvaiheessa toteutetun yhteistyötoimintamallin mukaisesti. Yhteistyöryhmä edistäisi eri sidosryhmien kesken tiekartan muita toimenpiteitä. Yhteistyöryhmä toimisi tiiviissä yhteistyössä kuntasektorin kokonais-arkkitehtuuriryhmän kanssa soveltuvien teemojen osalta. Yhteistyöryhmän kokousfrekvenssi tulisi sopia yhteistoimintamallia suunniteltaessa, mutta ohjausryhmäkeskusteluissa todettiin muutaman kerran vuodessa riittäväksi.

Tiedonvaihdon ja yhteentoimivuuden edistäminen nähtiin ohjausryhmäkeskusteluissa tärkeänä erityisesti suurimpien kaupunkien osalta, joka edistäisi hanketyön tulosten konkretisoitumista kaupunkien palveluverkkosuunnittelussa sekä mahdollistaisi kansallisen vertailtavuuden.

2.1.3. Yhteistyö hyvinvointialueiden ja yksityisen sektorin suuntaan

Ajankohta: Q2/2023-

Hyvinvointialueiden ja yksityisen sektorin rooli on tunnistettu hankkeen aikana merkittäväksi ihmislähtöisen ja dynaamisen palveluverkkosuunnittelun toimintaympäristössä. Hyvinvointialueet vastaavat sille lailla säädetyistä tehtävistä. Hyvinvointialueen lakisäätteisiä tehtäviä ovat toiminnan alkaessa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestäminen.

Kuntien, hyvinvointialueiden ja yksityisten sektorin palveluverkkosuunnittelua tulee tehdä yhteistyössä ja avoimesti kaikkien eri sidosryhmien välillä. Yhteistyön perustana voidaan tunnistaa palvelusektorikohtaiset tilannekuvat ja yhteistyön toimintamallit. Nämä tulee huomioida yhteistoimintamallia suunniteltaessa.

2.2. Toimenpiteet

2.2.1. Kuntakohtaisten toimenpiteiden toteuttaminen viitearkkitehtuuria sovittaen

Ajankohta: Q3/2022-

Viitearkkitehtuurin ja sen toimintamallin toimeenpanoa edistettiin hankkeen aikana hankekaupungeissa. Tätä työtä jatketaan hankekaupungeissa. Toimenpiteitä tulisi tehdä myös muissa palveluverkkosuunnittelua tekevissä Suomen kunnissa. Seuraavana on tunnistettu toimenpiteitä, joita kuntien tulisi edistää organisaatiossaan viitearkkitehtuurin tavoitetilaan pääsemiseksi. Näitä ovat mm.

- Palveluverkkosuunnittelun organisointi, toimialarajat ylittävien kokonaisuuksien tunnistaminen ja niille vastuutahon nimeäminen
- Yhteistyöverkostojen tunnistaminen, luominen ja kirjaaminen
- Palveluverkkosuunnittelun periaatteiden, toimintamallin ja prosessin kuvaaminen toimialarajat riippumattomasti
- Asiakkuuksien hallinnan (Y1), palvelujen hallinnan ja kehittämisen (Y2) ja palvelutuotannon hallinnan (Y3) omistajuus, roolit ja vastuut
- Asiakkaan näkökulma: henkilökohtainen palvelutarve, vaikuttamismahdollisuudet ja oikea-aikainen viestintä
- Yhteisen tietopohjan kuvaaminen
- Jatkuva yhteentoimivuustyö toimialarajat ylittävästi, jonka tavoitteena kokonaiskuvan muodostaminen ja tietokokonaisuuksien yhteensovittaminen
- Riskien tunnistaminen ja niiden toteutumisen ennakoiminen
- Kuntakohtaisten loogisen ja fyysisen tason tietomallien määrittely
- Tietosuojan ja -turvan varmistaminen
- Tiedon virtauksen edellyttämien tietojärjestelmäpalvelujen suunnittelu ja toteuttaminen
- Tiedonsiirron velvoitteiden varmistaminen ([Tiha-kartta](#))
- Työkalujen laatiminen poliittisten päätösten vaikutusarvioinnin tueksi

Seuraavissa luvuissa on tunnistettu yleisempiä yhteiskehittämisen luoteisia toimenpiteitä, joita tulisi edistää kuntakohtaisesti tai kuntien yhteistyönä sekä kansallisten teemaryhmien kautta, ellei substanssiyhteistyöryhmää syntyisi.

2.2.2. Ihmislähtöisen ja dynaamisen palveluverkkosuunnittelun viestintä

Ajankohta: Q3/2022-

Viitearkkitehtuurin viestiminen tunnistettiin erityisen tärkeäksi hankkeen jälkeiseksi toimenpiteeksi, koska viitearkkitehtuurin toimintamalli edustaa uudenlaista ihmislähtöistä ajattelu- ja toimintatapaa palveluverkkosuunnittelussa. Viestimällä viitearkkitehtuurista ja sen toimintamallista mahdollisimman laajasti, johtaisi viestinnän teot tavoitteessaan organisaatiokohtaisiin toimenpiteisiin. Vain näin voisimme edistää organisaatioiden ja kansallisen tason yhteentoimivuutta, tehostaen palveluverkkosuunnittelun kyvykkyyttä ja mahdollistaen merkittäviä kustannussäästöjä.

Viestinnästä vastaisi mm.

- substanssiyhteistyöryhmän mahdollinen alateemaryhmä
- kuntaorganisaation sisäinen viestintä

2.2.3. Kyvykkyysskoulutukset viitearkkitehtuurin tavoitetilaa pääsemiseksi

Ajankohta: Q1/2023

Viitearkkitehtuurin tavoitetilaa pääsemiseksi tunnistettiin tarve hankkeen jälkeisille kyvykkyysskoulutuksille, joilla lisättäisiin eri lähtökohdissa olevien organisaatioiden kyvykkyyksiä ja mahdollisuuksia jalkauttaa ihmislähtöisen palveluverkkosuunnittelun toimintamallia omilla organisaatioissaan. Koulutusten tulee vastata kysymykseen, miten tullaan yhteentoimiviksi sekä tulisi pohtia millaista koulutustarjontaa tarvitaan.

Koulutuksesta vastaisi mm.

- substanssiyhteistyöryhmän mahdollinen alateemaryhmä,
- kuntasektorin KA-ryhmä,
- Rakennetun ympäristön kokonaisarkkitehtuurin teemaryhmä sekä
- kuntaorganisaation sisäinen kyvykkyysskoulutus.

2.2.4. Kypsyysmallityökalun yhteiskehittäminen

Ajankohta: Q1-Q3/2023

Ihmislähtöisen ja dynaamisen palveluverkkosuunnittelun viitearkkitehtuuri kuvaa palveluverkkosuunnittelussa tarvittavat organisaation kypsyystasot, joita tarvitaan laadukkaiden palvelujen tuottamiseksi. Hankkeessa tunnistettiin tarve palveluverkkosuunnittelun kypsyysmallityökalulle, jolla organisaatiot voisivat mitata palveluverkkosuunnittelun kypsyiden tasoa. Mittaustulokset olisivat hyvin tärkeitä organisaation seurannan ja kehittämisen näkökulmasta.

Kypsyysmallityökalun kehittämisestä vastaisi mm. substanssiyhteistyöryhmän mahdollinen alateemaryhmä.

2.2.5. Palveluverkkosuunnittelun työkalujen ja tiedolla johtamisen näkymien yhteiskehittäminen

Ajankohta: H2/2023-H2/2024

Ihmislähtöisen ja dynaamisen palveluverkkosuunnittelun toimintamalli perustuu ydinprosessien eri vaiheissa käytettäviin dynaamisiin tiedolla johtamisen tilannekuva- ja suunnittelunäkymiin. Näkymiä on lähdetty kehittämään hankkeen aikana hankekaupungeissa kokeiluperiaattein, joiden kehittämistyön jatkaminen tuotantotasoisiksi palveluiksi on tunnistettu hankkeen jälkeisiksi toimenpiteiksi. Näkymien kehittäminen olisi tehokkainta yhteiskehittämisen keinoin vuorovaikutuksessa eri palveluverkkotoimijoiden kesken.

Yhteiskehittämisestä vastaisi mm.

- substanssiyhteistyöryhmän mahdollinen alateemaryhmä,
- kuntasektorin KA-ryhmä sekä
- Rakennetun ympäristön kokonaisarkkitehtuurin teemaryhmä.

2.2.6. Tietokomponenttikirjaston refaktorointi soveltamisprofiiliksi

Ajankohta: Q1/2023 – Q4/2025

Hankkeessa toteutettiin palveluverkkosuunnittelun tietokomponenttikirjasto Yhteentoimivuusalustalle.

Määrittelytyön aikana todettiin, että yhteisen kansallisen ylätasoin tietokomponenttien harmonisoinnin edetessä, osa tietokomponenttikirjaston keskeisistä luokista siirtyy kyseiselle ylätasolle (tietokomponenttikirjasto on nykyisessä muodossaan ehdotus toimialarajat ylittävistä yhteentoimivista komponenteista). Kansallisen tason harmonisointityön ja toimialakohtaisten tietokomponenttikirjastojen päivittämisen jälkeen tietokomponenttikirjasto tulisi refaktoroida soveltamisprofiiliksi.

Seurauksena tästä kansallisen tason harmonisoidut ylärakenteet eivät välttämättä tule vastaamaan sellaisinaan täysin nykyisiä ehdotettuja tietokomponenttikirjastosta löytyviä määrittelyjä, ja näin harmonisointi pakottamaan päivittämään tietokomponentteja sekä siihen liittyviä koodistoja ja sanastoa kappaleessa 2.2.9. kuvatus tarpeeseen kehitettävän hallintamallin mukaisesti.

Refaktoroinnista vastaisi mm.

- substanssiyhteistyöryhmän mahdollinen alateemaryhmä,
- kuntasektorin KA-ryhmä sekä
- Rakennetun ympäristön semanttisen yhteentoimivuuden teemaryhmä.

2.2.7. Kunnan johtamisen viitearkkitehtuurin päivitys

Ajankohta: H2/2023 – H2/2024

Viitearkkitehtuurin laatimisessa on hyödynnetty vuonna 2016 valmistunutta Kunnan johtamisen viitearkkitehtuuria, joka toimii lähtökohtana toimintamallin prosessien ja tietojärjestelmäpalvelujen jäsentämiselle. Hankkeen aikana tunnistettiin tarve päivittää Kunnan johtamisen viitearkkitehtuuri vastaamaan muuttuneen toimintaympäristön haasteisiin huomioiden ihmislähtöisen ja dynaamisen palveluverkkosuunnittelun viitearkkitehtuurin toimintamalli.

Päivityksestä vastaisi mm.

- substanssiyhteistyöryhmän mahdollinen alateemaryhmä,
- kuntasektorin KA-ryhmä sekä
- Rakennetun ympäristön semanttisen yhteentoimivuuden teemaryhmä.

2.2.8. MDM-viitearkkitehtuurin päivitys

Ajankohta: H2/2023 – H2/2024

Viitearkkitehtuurin laadinnan aikana tarkasteltiin vuonna 2013 valmistunutta Kuntasektorin MDM-viitearkkitehtuuria, joka toimii ohjeena kunnan ydintietojen hallinnalle. Ihmislähtöinen ja dynaaminen palveluverkkosuunnittelun viitearkkitehtuuri ei suoraan viittaa tähän viitearkkitehtuuriin, vaikkakin monet asiat pätevät edelleen ydintiedon ja sen hallinnoinnin osalta. Hankkeen aikana tunnistettiin kuitenkin tarve päivittää MDM-viitearkkitehtuuri vastaamaan muuttunutta toimintaympäristöä mm. lainsäädännön, viitearkkitehtuurien, semanttisen ja teknisen yhteentoimivuuden, linkitetyn datan, arkkitehtuurien, ym. tulevaisuuden mahdollisuuksien ja teknologiatrendien näkökulmasta.

Päivityksestä vastaisi mm.

- substanssiyhteistyöryhmän mahdollinen alateemaryhmä,
- kuntasektorin KA-ryhmä sekä
- RY semanttisen yhteentoimivuuden teemaryhmä.

2.2.9. Viitearkkitehtuurien hallintamallin kehittäminen

Ajankohta: H2/2023

Hankkeessa oli tarkoituksena laatia ihmislähtöisen ja dynaamisen palveluverkkosuunnittelun viitearkkitehtuurille oma hallintamalli. Tämän laatiminen kuitenkin keskeytettiin, koska todettiin, että kuntasektorin viitearkkitehtuureille tarvittaisiin yhteinen ylätasoinen hallintamalli, joka tulisi olla sovellettavissa erityispiirtein kullekin viitearkkitehtuurille. Tunnistettiin tarve laatia yhteinen hallintamalli kuntasektorin viitearkkitehtuureille.

Hallintamallin kehittämisestä vastaisi mm.

- kuntasektorin KA-ryhmä sekä
- Rakennetun ympäristön kokonaisarkkitehtuurin yhteentoimivuuden teemaryhmä.

2.2.10. Yhteentoimivuusalustan loogisten tietomallien hallintamallin kehittäminen

Ajankohta: Q4/2022

Hankkeessa toteutettiin palveluverkkosuunnittelun looginen tietokomponenttikirjasto sekä soveltamisprofiileja Yhteentoimivuusalustalle. Näiden päivittäminen ja jatkokehitys edellyttäisi jatkotoimenpiteitä.

Rakennetun ympäristön tietoja koskeva hallintamallin luonnos oli kommenttikierroksella hankkeen aikana huhtikuussa 2022, lisäksi laajempi tiedonvaihdon semanttisen yhteentoimivuuden hallintamalli on kehitteillä tämän tiekartan laatimisen hetkellä.

Näiden valmistumisen ja käyttöönoton aikataulu ei ole tiedossa, joten palveluverkkosuunnittelun domainissa jouduttaisiin mahdollisesti kehittämään rinnakkain omaa hallintamallia tai vähintäänkin kuvaamaan sen erityispiirteitä, jotta ne voitaisiin huomioida ylemmän tason hallintamallien kehityksessä.

Hallintamallin kehittämisestä vastaisi mm.

- substanssiyhteistyöryhmän mahdollinen alateemaryhmä,
- kuntasektorin KA-ryhmä sekä
- Rakennetun ympäristön semanttisen yhteentoimivuuden teemaryhmä.

2.3. Kansalliset hankkeet ja yhteistyöverkostot

Tiekartalle on tunnistettu käynnissä tai tulossa olevia kansallisia hankkeita ja yhteistyöverkostoja, joilla on suora vaikutus toimenpiteiden toteuttamiseen tai ne olisi hyvä huomioida toteuttamisessa. Erityisesti tunnistettujen teemaryhmien osallistaminen ja vuorovaikutus olisi tärkeää toimenpiteitä toteutettaessa.

Tunnistettujen kansallisten käynnissä tai tulossa olevien hankkeiden ja yhteistyöverkostojen tarkemmat kuvaukset löytyvät verkkosivuilta. Eri ministeriöiden hallinnonalojen alaisia hankkeita on useita, jotka liittyvät kuntien eri palvelualueille. Näitä voi tunnistaa valtioneuvoston hankkeet sivuston kautta:

- Valtioneuvoston hankkeet: <https://valtioneuvosto.fi/hankkeet>

Muita hankkeita ja teemaryhmiä ovat mm.

- [Rakennetun ympäristön teemaryhmät \(YM\)](#)
- [Julkisen hallinnon toiminnan kehittämisen arkkitehtuuriyhteistyöryhmä \(VM\)](#)
- [Kuntasektorin kokonaisarkkitehtuuriyhmä](#)
- [Digitaalisen henkilöllisyyden kehittämishanke](#)
- [DVV:n yhteentoimivuusalustan kehittämishanke](#)

Muiden kansallisten teemaryhmien osalta voidaan tunnistaa eri ministeriöiden hallinnonalojen alaisia verkostoja, teemaryhmiä, erikoisteemaryhmiä, jotka tulee huomioida yhteistoimintamallia suunniteltaessa.

Kansallisia tapahtumia on mm. [kaupunkitutkimuksen päivät](#), jotka järjestetään kerran vuodessa. Kaupunkitutkimuksen päivillä on oma työryhmä, jossa reflektoidaan kunnissa ja hyvinvointialueilla tapahtuvan palveluverkkosuunnittelun kehittämisprosessia ja innovaatiotoimintaa. Lisäksi voidaan tunnistaa RAKLI:n järjestämiä seminaareja palveluverkkosuunnitteluun liittyen.