



Matkalla kohti ihmisten digitaalista Kuopiota

*Palveludigitalisaation kokemuksia
ihmiskeskeinen digitaalinen kunta
(IDK) hankkeesta 2020-2022*



KUOPIO

SAVONIA

ammattikorkeakoulu



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

**Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020**



Euroopan unioni
European Union

Sisällysluettelo

1. Johdanto	3
2. Botti astuu palvelemaan kuntalaista – tukiäly asiakaspalvelussa	7
3. Tieto tukee palveluiden tuottamista – tiedolla johtaminen	13
4. Mapit muuttuvat sähköisiksi – joustava tiedonhallinta	19
5. Kuntalaiset mukana suunnittelussa – Osallisuus	22
6. Joustava tilankäyttö – tilojen varaaminen	26
7. Osaamistarpeita ja pilottiratkaisuja	33
8. Kuopion sisällä myllertää – kaupungin sisäisiä ponnistuksia kohti parempaa palvelua	36
9. Toteutus, opit ja tulevaisuus	41

Loppuraportti on koostettu Euroopan sosiaalirahaston ja Etelä-Savon ELY:n tuella (Ihmiskeskeinen Digitaalinen kunta, projekti S21894) Kuopion kaupungin ja Savonia-ammattikorkeakoulun toimesta.

Kirjoittajat: Minna Hoffrén, Arto Holopainen, Marketta Hämäläinen, Antti Kares, Seppo Koponen, Paavo Maskulainen, Milla Porkka, Pauliina Ruotsalainen ja Minttu Seppälä.

Näkökulmahaastattelut: Heta Jyrälä (Sisältötoimisto Oodia Media Oy)

Graafinen muotoilu: Merita Pesonen ja Jenni Kääriäinen (Piirre C Oy), **Ideakiteytykset** Marko Ausma (Kima Creative Oy)

Kuvat ja videokaappaukset: Hurry Oy:n Kuopion kaupungille tuottamasta materiaalista.

Kuopio 2022.



1. Johdanto

Suomen ja maailman talouteen vaikuttaa tällä hetkellä kolme keskeistä globaalia megatrendiä: ilmastonmuutos, digitalisaatio ja kaupungistuminen. Toimintaympäristön muutoksen nopeus tekee tulevaisuuden ennustamisesta entistä haastavampaa.

Kaupungit ja kunnat ovat keskellä uudistumisen paineita, jossa odotetaan kykyä uudistua megatrendien tuomassa toimintaympäristön murroksessa. Työn murros muuttaa työtehtäviä, toimintatapoja ja työn organisointia.

Kuopion kaupunkistrategiassa 2030 digitalisaatio on asetettu strategiaa läpileikkäväksi tavoitteeksi.

Kuopion kaupungin tavoite on olla ihmisläheinen digitaalinen kunta, joka on digitalisaation edelläkävijä ja suunnannäyttäjä.

Digitalisaatio mahdollistaa kuntalaisille palveluita ajasta ja paikasta riippumatta ja synnyttää uusia palveluinnovaatioita ja liiketoimintaa.

Tämä vaatii kaupungin toimintojen ja henkilöstön osaamispotentialin kokonaisvaltaista tarkastelua sekä uusia toimenpiteitä ja työn kehittämistä. Työn murroksen suurimmat vaikutukset kohdistuvat koko organisaatioon ja työyhteisöihin ja sitä kautta tarvittavaan osaamiseen.

Sopeutuminen työnmurrokseen vaatii henkilöstön digitalisaatiokyvykkyyden nostamista, uusiutumista, vanhan poisoppimista sekä uusia jatkuvan oppimisen rakenteita että työn kehittämisen mahdollistamista organisaatiolta. Myös johtaminen on muutoksessa valmentavan- ja verkostojohtamisen suuntaan.



IDK-hankkeen päämääränä oli varautua tulevaan digitalisaatiokehitykseen luomalla uusia asukas- ja käyttäjälähtöisiä palveluiden tuottamisen tapoja. Hankkeessa luotiin tilannekuva Kuopion kaupungin henkilöstön digitalisaatiokyvyyden tuentarpeen määrittelemiseksi ja tuen kohdentamiseksi.

Päämäärää edistettiin digitalisaation osaamisen nostamisella, valmennuksilla ja kokeiluilla huomioiden vaikuttavuus, työhyvinvointi ja tuottavuuden kasvu.

Hanke edisti omalta osaltaan myös Kuopion tavoitteita kohti parempaa digitalisaation kypsyystasoa.

Hankkeen valmistelussa hyödynnettiin Kuopion digitalisaation tiekartan alustavaa työtä, jossa oli tunnistettu kaupunkiorganisaation eri hallintoaloja läpileikkaavia tarpeita. Digitalisaatiokyvyyden tilannekuva liitetään osaksi Kuopion kaupungin digitalisaation tiekartan valmistelua, ns. kyvyyden tiekarttana, jolla varmistetaan hankkeen toiminnan tulosten ja vaikuttavuuden kytkeytyminen osaksi palvelutuotannon käytäntöjä.

Palvelutuotantokokeilut 14 kpl

1. Kaavoituksen osallisuus
2. Hyvinvointitiedolla johtaminen
3. Asianhallinnan uudistaminen
4. Osallisuusalusta
5. Tilavaraus
6. Asiakirjatilaus
7. Palautepalvelu
8. Henkilöstön osallisuus- ja ideointialusta
9. Chatbot – BusinessKuopio
10. Chatbot – Kirjasto
11. Chatbot – HR & talous
12. Työpistevarausmalli
13. Muutosvaikutusten arviointi (MVA)-menettely
14. Digitiekartta



Tiekartta on väline, jonka avulla digitalisaation kokonaisuutta hallinnoidaan ja suunnitellaan systemaattisesti strategian toimenpideohjelmien kanssa. Tiekartassa kuvataan toimenpiteet, joilla edistetään kaupunkistrategian tavoitetilaa pääsyä. Tiekartta on jatkuva, päivitettävä prosessi, jolla varmistetaan mukautuminen ja ennakointi muuttuvaan maailmaan.

Hankkeen toiminta liittyi vahvasti arjessa tunnistettuihin tarpeisiin ja tarkoituksena oli osallistaa työntekijöitä ideoimaan omaa tulevaa työkuvaansa ja refleктоimaan digitalisaation antamia mahdollisuuksia työn muokkaamiseen.

Kuntalaisten tietoisuutta lisättiin some-viestinnällä ja samalla haastettiin kokeilujen kohderyhmiä osallistumaan uusien palveluiden kehittämiseen esim. työpajoissa siten, että ne parhaiten palvelevat kuntalaisten tarpeita.

Palvelumuotoilua sovellettiin kehittämiskokonaisuuksissa kuntalaisten osallistamiseen sekä uudistettavien palveluiden tuottamiseen. Hankkeessa toteutettiin 14 palvelutuotantokokeilua, jossa käytännönläheinen palvelumuotoiluvalmennus toteutettiin oikeita haasteita ratkaisten eli aidoilla case-tapauksilla. Valmennuksessa mukana olleet henkilöt olivat koottu kaupungin eri palvelualueilta.

Kokeiluprosesseista viestitettiin sosiaalisen median eri kanavissa ja intranetissä kaupungin eri työntekijäryhmille sekä kuntalaisille. Tavoitteena oli luoda uudenlainen osallistava ja vuorovaikutteinen kehittämiskulttuuri kaupungin, kuntalaisten ja yritysten/ yhteistyökumppanien välille, joka innostaa sekä työntekijöitä, että kuntalaisia osallistumaan uudistustyöhön. Viestinnässä yhtenä tavoitteena oli huomioida asiakaskokemuksen merkittävyys.

Hankkeen alussa ja lopussa toteutettiin osaamiskartoitus, joka tukee tavoitteiden saavuttamisen mittaamista ja osaamistarpeiden selvittämistä. Kartoituksilla on myös merkittävä rooli koulutustarpeen muodostamisessa. Henkilöstöhallinto jatkaa henkilöstön digitaalisen kyvykkyyden kehittämistä ja osaamisen tarpeiden kartoitusta.



Hankkeessa haettiin yhdessä ratkaisuja seuraaviin asioihin:

- Kuinka palveluiden digitalisoituessa saadaan palveltua paremmin kuntalaisia?
- Kuinka kuntalaisia kuullaan ja osallistetaan palveluiden suunnittelussa?
- Kuinka kuntalaisille viestitään, opastetaan ja motivoidaan digitaalisten palveluiden käytössä?
- Kuinka digitalisoituva palvelu muuttaa työtä ja työtehtäviä?
- Mitä osaamista digitalisointi edellyttää, kuinka osaamistarpeita mitataan ja joustavasti täydennetään?
- Mitä palvelunomia digitalisointi korvaa ja tekee tarpeettomaksi?
- Kuinka henkilöstöä motivoidaan ja osallistetaan vääjäämättömästi etenevään digitalisaatioon?
- Kuinka kaikki pidetään mukana työyhteisön digitalisaatiokehityksessä?
- Kuinka toimiala/työalarajat ylitetään joustavasti?
- Kuinka digitaalisia palveluita ja niiden muutosta johdetaan ja mitataan?

Hankkeessa saatuja kokemuksia levitettiin hankkeen aikana alueen muihin kuntiin (20) kumppanuusverkostojen kautta.

2. Botti astuu palvelemaan kuntalaista – tukiäly asiakaspalvelussa



Chattibotit

Chatbotit ovat tietokoneohjelmia, jotka simuloivat ihmisten välistä keskustelua. Chatbotteja käytetään esimerkiksi asiakaspalvelussa ohjaamaan oikeisiin palveluihin ja vastaamaan usein esitettyihin kysymyksiin.



Aiempi kehitystyö Kuopiossa

Ennen IDK-hanketta Kuopion kaupungissa chatbot-tekniologiaa on jo käytetty muutamassa palvelussa. Kuopion kaupungin hallinnoimassa nuorten tieto- ja neuvontapalvelu Po1ntissa lanseerattiin 2019 chatbot, joka vastasi nuorten elämää koskeviin kysymyksiin. Myöhemmin Po1ntin chatbotin osaamista on lisätty esimerkiksi seksuaalisuuteen liittyvin teemoin.

Myös Kuopion kaupungin liikuntapalveluilla oli käytössään Sporttibotti. Sporttibotti osasi kertoa kaupungin liikuntapalveluista ja ohjata ostamaan lippuja eri palveluihin. Sporttibotti-kokeilu päättyi vuonna 2022.

Kaupungin kolmas botti on Kuopion klassillisen lukion chatbot, joka antaa opinto-ohjausta, ohjaa Klassikaan hakemisessa ja antaa vinkkejä Klassikasta valmistuville opiskelijoille.

Olemassa olevat kolme aiempaa chatbottia on tuotettu kahdella eri tekniologialla. Lisäksi osa boteista on toiminut live chatin rinnalla.

IDK-hankkeen ja kaupungin yhteisenä visiona oli yksi yhteinen kaupunkitasoinen tekniologia, josta voitaisiin hyötyä sekä hallinnoinnin, kustannuksien että osaamisen kasvattamisen kannalta.



Aurora AI (Artificial Intelligence, tekoäly)

Valtiovarainministeriön Kansallinen tekoälyohjelma AuroraAI:ssa kehitettiin sekä teknisiä että toiminnallisia ratkaisuja ihmiskeskeisen palvelutuotannon ja hallinnon vauhdittamiseksi. Yksi AuroraAI:n piloteista oli chatbotit. IDK-hanke pääsi yhdeksi Aurora AI:n chatbot-piloteista ja näin ohjelman tuella kehittämään kolmea uutta chatbottia kaupunkiin.

Kuopion näkökulmasta oli järkevää kiinnittyä julkisen chattibottiteknologian kehitystyöhön ja pyrkiä ottamaan käyttöön teknologia, joka olisi käytössä eri palvelualueilla. Tämä helpottaisi chattibotti-osaamisen kerryttämistä kaupungissa sekä turvaisi toiminnan jatkuvuutta. Kaupungilla oli käytössä eri chatbot-alustoja joita oli kallista ylläpitää. Kokeiluun kannusti halu etsiä yksi yhteinen teknologia, jonka osaamista olisi mahdollista jakaa organisaation sisällä. Aurora AI- tekoälyohjelman käynnistyessä se tarjosi luontevan puitteen kokeilulle.

Chattibotteja kehittämään !

IDK-hankkeen projektikoordinaattori **Milla Porkka** kertoo, että hankkeen alkuvaiheissa Kuopion kaupunki ylläpiti kolmea bottia, joista yksi oli kaupungin liikuntapalveluiden, toinen Klassillisen lukion ja kolmas valtakunnallisen nuorten tieto- ja neuvontatyön Po1nt-verkoston käytössä.

– Keräsimme Kuopion kaupungin tarpeita ja toiveita chatbotteihin. Muun muassa Business Kuopio, kaupungin puhelinpalvelukeskus ja Kuopion kirjasto ilmoittautuivat innokkaiksi lähtemään mukaan kehitystyöhön, Porkka kertoo.



Koulutettavana tekoäly – miten botista saadaan työkaveri?

Ensimmäiseksi uuden ajan pilottitapaukseksi valittiin Business Kuopion yrityspalvelu. Marraskuussa 2021 alkanut projekti tähtäsi siihen, että ensi keväällä 2022 tiimille saadaan kesäharjoittelija-botti.

Tavoitteena oli parantaa asiakaskokemusta ja ohjata yritysasiakkaat mahdollisimman nopeasti oikeaan palveluun tai asiantuntijan luokse.

- Kuopion alueella toimii useampi toimija, joka tarjoaa yrittäjille palveluita, ja joskus oikeaan palveluun pääseminen on mutkien takana, kertoo viestintäsunnittelija **Reetta Airaksinen** Kuopion kaupungilta.

Kahden kuukauden aikana botin kehityspajoissa määriteltiin tavoitteita ja kohderyhmät. Ensimmäinen Business Kuopion versio palvelee etenkin alueellisia yrittäjiä, kuten yrittäjiksi aikovia, aloittavia yrityksiä ja kasvuhakuisia yrityksiä. Myöhemmin botin älykkyyttä on tarkoitus kehittää, jotta se pystyy auttamaan myös muita kohderyhmiä, kuten investoreita, sidosryhmiä ja kumppaneita. Ensimmäinen versio osaa vastata usein kysyttyihin kysymyksiin (UKK), ohjata oikean palveluun tai asiantuntijalle sekä antaa pieniä neuvoja.

Ensimmäisten kuukausien aikana mietittiin botin muotoilua ja persoonaa. Työpajoissa määriteltiin esimerkiksi se, miten botti tervehtii, millainen äänensävy sillä on, miltä se näyttää ja millainen työkaveri siitä saadaan Business Kuopiolle.

Business Kuopion työpajoja luotsaava Ingrid Bodor-Pirttijärvi GoForelta kertoo, että työpajat ovat tiivis rupeama. Äkkinäiselle saattaa tulla yllätyksenä se, että pelkästään bottien toimintalogiikan ymmärtäminen ennen varsinaista sisällöntuottamista vie aikaa. Viikoittaisiin muotoilutyöpajoihin valmistaudutaan teemaan sopivin ennakotehtävin, ja itse työpajoissa opiskellaan bottien toimintalogiikkaa.

– Bottien perusmuotoilu vie noin kaksi kuukautta. Silloin botti on vielä täysin tyhjä, mutta bottikuiskaaja osaa perusprosessin ja -käsitteet. Tyhjän botin päälle rakennettu UKK-tyyppinen botti on valmis noin kolmessa kuukaudessa ja huomattavasti älykkäämpi versio vaatii puolen vuoden työn, Bodor-Pirttijärvi laskelee.

Botin älykkyyttä voi kehittää loputtomiin. Se voi esimerkiksi osata suositella palveluita, ohjata toiseen bottiin, huomata keskustelussa vaihtoehtoja ja kysyä kysymyksiä sekä antaa asiakkaalle kehittyneempiä keskustelupolkuja. Yleensä ensimmäinen versio kannattaa julkaista ensin, minkä jälkeen kehitystä voi jatkaa pikkuhiljaa.

– Toiveena on saada botista ahkera tiimin jäsen, joka pystyy palvelemaan asiakkaita ajankohdasta riippumatta. Myöhemmin sitä voisi mahdollisesti hyödyntää myös liidien ja datan keräämisessä. Mielenkiintoista nähdä, mitä kaikkea Business Kuopion botti osaakaan tulevaisuudessa, Airaksinen pohti projektin alkuvaiheilla.



Botin työstäminen on jatkuvaa kehittämistä

*Istekki on ollut toteuttamassa kaupungin chattibotti -kokeilua. Vaikka chattibottien toteuttaminen on ollut uudenlainen kokeilu, on projektivastaavalla **Esa Jalosella** aiempaa kokemusta HUSille toteutetuista chattiboteista.*

Chattibotteja lähdettiin työstämään workshoppeissa. Asiakkaan kanssa pohdittiin yhdessä mitä botilta halutaan ja miten kohderyhmä otetaan huomioon oikeanlaisten kysymysten avulla.

-Botti ei ole koskaan valmis. Alkuun on määritettävä mihin kysymyksiin botti vastaa. Jostain on aina lähdettävä liikkeelle.

Viestinnän ja ohjeistuksen rooli on tärkeä. On kerrottava selkeästi käyttäjälle, minkä aihepiirin kysymyksiin chattibotti osaa vastata. Botin on myös oltava asiakkaan helposti löydettävissä. Myös Bottikuiskaajan eli botin pääkäyttäjän kouluttaminen on tärkeä osa prosessia, jossa Istekki on tukena. Pääkäyttäjä vastaa botin kouluttamisesta myös jatkossa.

Kirjaston oma Laina-chattibotti

*Kuopion kaupunginkirjaston oman chattibotin kehittäminen lähti liikkeelle halusta palvelulla asiakkaita chatin kautta ympäri vuorokauden. Aiemmin rajatun ajan auki ollut chat -ikkuna on toiminut kiertävällä vastaamisvuorolla työyhteisön sisällä. Resursseja ei aina kuitenkaan ole ollut tarpeeksi, etenkin pienemmissä kirjastoissa. Chattibotin kehittäminen on helpottanut työskentelyä, vapauttanut resursseja ja tuonut positiivista palautetta asiakkailta. Kehittämisessä mukana ollut Maaningan kirjaston kirjastovirkailija **Juha Jääskeläinen** kertoo, että chattibotin suunnittelu aloitettiin hahmottelemalla prosessin etenemistä Miro-pohjan kautta. Asioita lähdettiin miettimään asiakkaiden näkökulmasta: minkälaisia kysymyksiä asiakkaat voisivat kysyä botilta. Kysymyksiä kokeilun aikana on tullut paljon ja niitä on tarkasteltu viikkotasolla.*

Jatkaminen kehitystyön osalta on tällä hetkellä vielä epävarmaa, mutta nykyaikaiselle työkalulle nähdään tarvetta myös tulevaisuudessa. Botin kouluttaminen on tuonut myös omia haasteita mm. kysymysmuotojen miettimisessä. Jatkossa asiakas voitaisiin ohjata myös livechattiin, mikäli kysymys on liian haastava chattibotille.



Aurora AI-verkon avulla älykkäämpiä botteja

Tavallisista boteista Business Kuopion versio eroaa siten, että se on osa kansallista AuroraAI-tekoälyohjelmaa. Ohjelman tavoitteena on vähentää ihmisten pompottelua ja sujuvoittaa palveluiden saamista, sillä tekoälyn hyödyntäminen auttaa tiedon oikea-aikaisessa löytämisessä.

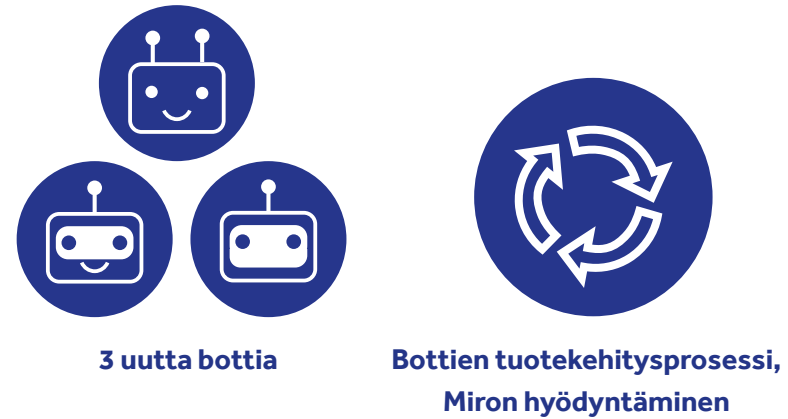
Kuopion pilotti on yksi AuroraAI-verkkoa hyödyntävä botti. Bodor-Pirttijärvi on ollut muotoilemassa myös kahta aiempaa pilottia eli Tampereen kaupungin bottia sekä valtakunnallista nuorille suunnattua Hytebottia.

Yksi AuroraAI-verkon hyödyistä on se, että se osaa lukea suomi.fi-palvelutietovarantoa. Tietovarantoa voisi kuvailla kaikkien julkisten organisaatioiden yhteiseksi kirjastoksi, jonne jokaisen tahon on lain mukaan talletettava tiedot tarjoamistaan palveluista ja asiointikanavista. Palvelun avulla pyritään takaamaan, että yksityishenkilöille, yrityksille ja viranomaisille löytyy kaikki tieto yhdestä paikasta.

– AuroraAI-botti osaa myös tehdä palvelusuositteita. Verkkoon voi liittyä mikä tahansa suomalainen toimija, ja teoriassa Tampereen botti osaa suositella myös kuopiolaisia palveluita tai toisin päin, mikäli palvelu on juuri asiakkaan tilanteeseen ja tarpeisiin sopiva, kuvailee Bodor-Pirttijärvi.

Kuopiossakin bottien kehitystyö jatkuu myös muille Kuopion kaupungin palvelualueille. Tarkoituksena on keventää asiakaspalvelun kuormaa, sillä botti voi vastata yhtä aikaa useamman asiakkaan rutiinikysymyksiin. Samalla luodaan koko kaupunkiorganisaation yhteiset linjaukset bottien käyttöönotosta.

Lopputuloksia



Jatkokehittäminen

Jatkuvuudet,
ylläpito
hallitusohjelman
vaihtuessa

Avoimen lähde-
koodin osaaminen,
teknologiapohja

Innostus ja tuki
uusien bottien
kehittämiseksi

ChatBot muotoilu/valmennukset

Yhteistyössä AuroraAI, Gofore ja Istekki

2021

Vaatimukset ja konsepti

1

Organisaation missio, vaatimukset botille, nykyiset palvelupolut, kohderyhmän tarpeet, materiaalien läpikäynti

2

Uudet palvelupolut, botin tuottamat hyödyt, valitaan käyttäjäprofiilit, luodaan empatiakartat

3

Luodaan botin persoona ja tyyppi käyttäjäymmärryksen pohjalta, botin urapolku ja kehityksen tiekartta

4

Botin osaamisalueet, teemat, ratkaisut, palvelupolut ja mitä käyttötilanteita botilla tuetaan - Priorisoidaan

Johdatus bottitekologiaan ja sisällöntuotantoon

5

Käytettävän tekoälyn ja käyttöliittymän perehdytys (mm. termit) – johdatus bottisisällöntuotannon perusteisiin: aiheet, ilmaisut, keskustelupolut

6

Botin keskustelupolkujen määrittely, kirjoitetaan esimerkkidialogeja, johdanto botin tekoälyyn

2022

7

Mallikeskustelupolkujen kirjoittaminen, perehdytys annotointiin, harjoituksia opetusdatan kirjoittamiseen liittyen

Sisällöntuotanto

8

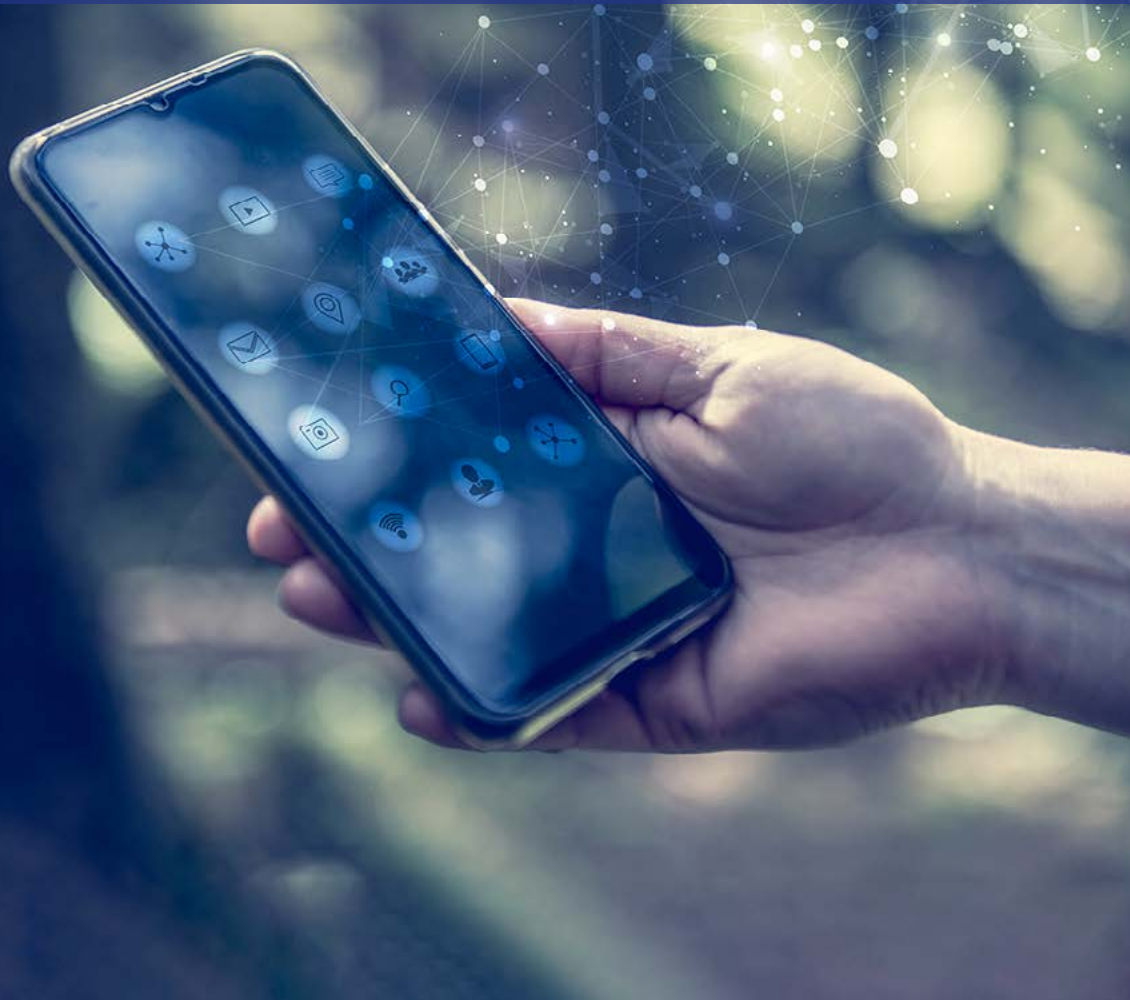
9

10

11

SISÄLLÖN TUOTTAMINEN JA KÄYTETTÄVYYSTESTAUS

3. Tieto tukee palveluiden tuottamista – tiedolla johtaminen



Tiedolla johtaminen

Kaupungissa kerätään valtavat määrät dataa, jota voidaan hyödyntää päätöksenteossa. Analytiikan avulla voidaan tuoda läpinäkyvyyttä organisaation toiminnan ohjaamiseen, saada uutta ja tarkempaa tietoa, palveluistaa, poistaa pullonkauloja ja automatisoida päätöksentekoa.

Hyvinvointitieto

IDK-hankkeen tiedolla johtamisen ryhmässä tarkasteltiin hyvänä esimerkkinä kaupunkitasoista hyvinvointikertomustyötä. Kuopiossa valmistellaan lakiin pohjautuen hyvinvointikertomus ja -suunnitelma. Hyvinvointikertomus nostaa esiin erilaisiin tutkimuksiin ja tilastoihin pohjautuen tietoa kuopiolaisten hyvinvoinnista. Suunnitelmassa puolestaan määritetään tavoitteet ja linjataan toimenpiteitä kuopiolaisten hyvinvoinnin lisäämiseksi.

Hyvinvointitietoa oli kerätty tietoaltaalle ja valmisteltiin julkaistavaksi Power BI -alustalla hyvinvointikoordinaattori **Tanja Tilles-Tirkkosen** johdolla. Aineisto oli laaja ja monipuolinen. Toiminnan asetettu tavoite oli hyödyntää tietoa strategisessa johtamisessa ja painopisteiden asettamisessa. Valtakunnallinen vertailtavuus mahdollisti hyvinvointitilanteen suhteuttamisen kansalliseen tasoon tai verrokkikaupungeiksi.

Tiimissä nousi esiin tiedon laatu. Data oli pitkälti kaupungin keräämää (omasta tietoineistosta tai esim. kouluterveyskyselyssä THL:n toteuttaman kyselyn käytännön toteutus ja tietojen syöttö tapahtui opettajien toimesta tai valvonnassa. Monessa tapauksessa kaupungin keräämä tieto palasi kaupungin käyttöön n. 1-2 vuoden viiveellä. Pohdittiin tapoja, joilla tietoa voitaisiin hyödyntää jos ei reaaliaikaisesti esim. neljännesvuosittain tai kuukausittain.

Operatiivisen tiedon tuottaminen työyksikön tai palveluprosessin johtamiseen edellyttäisi tietoarkkitehtuuriratkaisuja. Kaupungin käytössä oleva tietoallasarkkitehtuuri tarjoaisi mahdollisuudet ko. nopean tilannekuvamaisen hyvinvointitiedon tuottamiseen.

Pilotti rajautuu koulujen hyvinvointijohtamiseen



IDK-hankkeen tiedolla johtamisen pilotissa päädyttiin keskittymään koulujen hyvinvointijohtamiseen. Pohjalla oli havainto, että kaupunki kerää raportointia varten suunnattoman määrän tarkkaa dataa niin oppimisesta kuin kouluhyvinvoinnista. Samalla tiedon palauttaminen yksittäisen koulun johtamista tukemaan on hidasta ja harvoin niin tarkkaa tietoa on käytettävissä.

Lasten ja nuorten liikuntakäyttäytyminen Suomessa (LIITU) -tutkimuksen mukaan vain kolmasosa lapsista ja nuorista liikkuu suositusten mukaisen määrän eli vähintään tunnin reippaasti tai rasittavasti jokaisena päivänä. Liikkuminen vähentyy ja paikallaanolon määrä lisääntyy lapsen kasvaessa. Tutkimuksen liikemittaritietojen perusteella ykkösluokkalaisista 71 prosenttia liikkuu suositusten mukaan, kun taas yläkouluikäisistä enää 10 prosenttia. Liikkumisen lisääntyminen edistää koululaisten hyvinvointia ja esimerkiksi oppimistuloksia.

Päädyttiin pilotoimaan toimintamallikonseptia, jossa erilaisilla mittareilla pyritään saamaan riittävästi tietoa koulupäivän aikaisesta liikkumisesta. Tiedon avulla voidaan kehittää liikkumista lisäävää toimintaa. Samalla selviäisi, mitkä toimenpiteet tai olosuhteet edistävät liikkumista ja mistä puolestaan löytyy erilaisia esteitä tai haasteita.

Konseptia rakennetaan

Kehitystyö aloitettiin moniammatillisessa työryhmissä. Uuden konseptin mallintamisessa hyödynnettiin palvelumuotoilua ja Savonia-ammattikorkeakoulun ammattilaisia. Lopputuloksena on tarkoitus tuottaa Power BI -analytiikka- ja raportointialustalle reaaliaikainen hyvinvointiportaali, joka kokoaa yhteen sekä paikallisten että valtakunnallisten tilasto- ja tietolähteiden hyvinvointia kuvaavan tiedon. Koululaisten liikkumisen edistämisen oh-



jelma tuo strategian käytäntöön, ja hyvinvointiportaali toimii arjen työkaluna kouluissa.

Henkilötietosuojalaki ohjasi varmistamaan, että mitään yksilötason tietoa alustasta ei saa, vaan asioita käsitellään ilmiötasolla.

Pilotoinnissa kehitettiin toimintamallia, jossa erilaisilla mittareilla pyrittiin saamaan riittävästi tietoa koulupäivän aikaisesta liikkumisesta. Tiedon avulla voidaan kehittää liikkumista lisäävää toimintaa. Samalla selviäisi, mitkä toimenpiteet tai olosuhteet edistävät liikkumista ja mistä puolestaan löytyy erilaisia esteitä tai haasteita. Tätä tietoa koulujen johto ja esim. kaupunkisuunnittelu voivat hyödyntää liikunnallisuuteen kannustavien toiminnan, ympäristön ja ratkaisujen priorisoinnissa.

Haapaniemen koulun rehtori **Jussi Kukkola** ja Pirtin koulun rehtori **Sami Varis** olivat mukana IDK-työryhmässä ja konseptia päätettiin pilotoida Haapaniemen ja Pirtin alakouluissa.



Yhteisöllinen oppilashuoltotyöryhmä (YOHR)

Yhteisöllinen oppilashuoltotyöryhmä (YOHR) kokoontuu rehtorin kutsusta vähintään 2 vuodessa Tähän monialaiseen yhteisölliseen oppilashuollon työryhmään kuuluvat rehtorin lisäksi koulun koosta riippuen terveydenhoitaja, koululääkäri, kuraattori, psykologi, laaja-alainen erityisopettaja, oppilaan-ohjaaja sekä opetushenkilöstön, oppilaiden ja huoltajien edustajat. Koulu-kohtainen oppilashuollon työryhmä kokoontuu lukuvuosittain suunnitellusti vähintään kaksi kertaa.

Koulupäivien aikainen liikkuminen näkyväksi



Kouluilla on entuudestaan runsaasti hyvinvointitietoa, joten on erityisen tärkeää saada se kootuksi yhteen. Tiedossa on muun muassa liikuntatuntien määrät, harrastetoiminnan määrä, kouluterveyskyselyjen tulokset sekä koulukuljetukseen osallistuvien oppilaiden määrä. Kuopiossa oli käytössä myös School Day -sovellus, jonka kautta kerätään hyvinvointitietoa paitsi peruskoululaisista myös lukiolaisista. Schoolday -Sovellus on vapaaehtoinen, ja sen kysymykset perustuvat tutkimuksiin. Kysymykset voivat koskea vaikkapa sitä, onko oppilas syönyt tai nukkunut tänään hyvin, miltä koulutehtävät ovat tuntuneet tai miten oppilas on viihtynyt koulussa tällä viikolla.

Reaaliaikaisempi ja käytettävämpi tieto yhteen paikkaan kerättynä edistää tiedolla johtamista. Tiedolla johtaminen on yksinkertaisesti sitä, että päätökset tehdään dataan ja mittareihin perustuen. Hyvinvointiportaalin koulupilotista jokainen saa omassa arjessaan ja työroolissaan hyödynnettävän työkalun.

Kaupunkiympäristön palvelualueen asiantuntijoita kuultiin myös liikennevirtojen mittaamiskokemuksista ja tulevista suunnitelmista. Ryhmä oli nostanut esiin koulumatkan merkityksen päivittäiseen liikuntaan ja haluttiin selvittää mahdollisuuksia yhteensovittaa yleisen liikenteenseurannan ja koulumatkojen liikenteenseurannan yhteensovittamista, jotta saataisiin tätä saataisiin automatisoitua. Liikenteen laskentaa toteutan vuosittain liikennekuormien havaitsemiseksi ja kaupunkiympäristön palvelualue oli selvittänyt manuaalisen laskentaotoksen automatisointia. Havaittiin yhdessä että esim. hahmontunnistuskameroita voisi kierrättää koulujen tuloreiteillä vuoroviikoin ja kuvata jalan, pyörällä ja autoilla saapuvien määrät. Tähän ei hankkeen aikana ollut resurssia ja valmiutta toteuttaa, mutta jatkossa mittaus-ten yhteensovittaminen tuottaisi tietoa niin kouluille kuin liikenteenlaskentaan.

Istekin asiantuntijoiden tuella selvitettiin myös lisätiedonkeruun teknisiä ratkaisuja. Panasonicin hahmontunnistusteknologia vaikutti aluksi lupaavalta. Hahmontunnistuskamerat eivät nauhoita perinteisiä kuvia, vaan hahmoja ja mittaavat niiden liikettä ja siirtymistä. Näin liikkeen kautta voidaan mitata yleisen aktiivisuuden vaihteluita (välituntitoiminnalla tai ilman) tai pihan eri osien tai laitteiden käyttöaktiivisuutta. Sama soveltuisi toki myös liikuntasalin aktiviteettien mittaukseen. Tuotoksena tästä voisi olla esim. värikartta aktiivisuudesta. Panasonicin teknologia oli suhteellisen edullista (käyttökustannus alle 10 000 eur / vuosi), mutta sääherkkyys mm. lumelle ja jäälle muodosti esteen käytännön pilotoinnille.

Käyttökonteksti – kuinka koulujen hyvinvointitietoa hyödynnetään?

Ryhmä ideoi ja kokeili myös tuotettavan tiedon käyttökontekstia. Tietotuotteen on nivellyttävä osaksi arkityötä ja löydettävä luonteva paikkaansa osana palveluprosessia.

Yhteisöllinen oppilashuoltotyöryhmä (YOHR) valikoitui luontevaksi ympäristölle koulujen hyvinvointijohtamiselle. Tietomallia ja sen kontekstia kehitettiin Haapaniemen ja Pirtin alakoulujen YOHR-ryhmien kanssa eri vaiheissa.

Julkisuus herätti keskustelua. Koulukohtaisen hyvinvointitiedon saatavuus herätti huolta mm. koulushoppailuilmioista, jossa vanhemmat valikoivat kouluja lapsilleen niiden suori-

tuskyvyn mukaan. Toisaalta koulushoppailua harrastetaan enemmän pääkaupunkiseudulla. Kaupungin toiminnan läpinäkyvyys on myös arvo sinänsä.

Julkisen tietomallin puolesta puhui myös yhteistyö seurojen ja järjestöjen kanssa – uusien harrasteryhmien perustaminen liikunnallisesti kirittävien koulujen alueille voi olla mm. avustusten myöntökriteeri.

Virkamiehet, kunnan toimijat ja päätöksentekijät voivat käyttää sitä apuna päätöksenteossa, mm. sijoittaessaan toimintoja, suunnitellessaan liikunta-alueita tai suunnatessaan resursseja. Olennaista on myös vaikutusten arviointi – saatiinko esim. liikuntakampanjalla toivottuja tuloksia tai mikä keino aktivoida lapsia liikkumaan on tuloksekkain.



Rehtorin näkökulma - Jussi Kukkolan haastattelu

Reaaliaikainen hyvinvointiportaali tulee Kukkolan mukaan myös seurojen, järjestöjen ja koulujen moniammatillisten yhteistyöryhmien käyttöön. Rehtori toivoo, että jollain aikaa myös kansalaiset saisivat pääsyn kertomukseen.

– Tavoitteena on, että hyvinvointiportaali on arjessa käytössä oleva johtamisväline. Yksilö voi verrata itseään tilastoihin. Virkamiehet, kunnan toimijat ja päätöksentekijät sekä kolmas sektori puolestaan voivat käyttää sitä apuna päätöksenteossa, summaa Kukkola.

Alussa koulujen hyvinvointitietomalli noudatteli yleisen hyvinvointikertomuksen ulkoasua ja systematiikkaa. Olennaista oli tutustua koulukoh-taiseen tietoon ja päästä suodattamaan tietoa halutuun kriteerein. Henkilötietosuojalain vaatimukset ja aineistojen lähteet herättivät runsaasti keskustelua.

Kukkolan mukaan tietoa voidaan suodattaa halutuun kriteerein sen mukaan, mitä halutaan tarkastella.

– Voidaan esimerkiksi vertailla tiettyä aluetta tai ikäryhmää. Tai voin rehtorina huomata alustan kautta, että koulussamme voidaan järjestää enemmän liikunnallista harrastetoimintaa ja ottaa yhteyttä suoraan seuroihin, Kukkola havainnollistaa.

Reaaliaikainen hyvinvointiportaali tulee Kukkolan mukaan myös seurojen, järjestöjen ja koulujen moniammatillisten yhteistyöryhmien käyttöön. Rehtori toivoo, että jollain aikaa myös kansalaiset saisivat pääsyn kertomukseen.

– Tavoitteena on, että hyvinvointiportaali on arjessa käytössä oleva johtamisväline. Yksilö voi verrata itseään tilastoihin. Virkamiehet, kunnan toimijat ja päätöksentekijät sekä kolmas sektori puolestaan voivat käyttää sitä apuna päätöksenteossa, summaa Kukkola.

Malli edistää myös strategian toimeenpanoa

Hyvinvoinnin edistämisen johtaja Hentunen komppaa ja vahvistaa, että kaikkien toimenpiteiden tarkoitus on tähdätä kohti hyvän elämän pääkaupunkia. Hyvinvoiva Kuopio 2030 -ohjelman tavoitteena on panostaa systemaattisesti hyvinvointihaasteiden ennaltaehkäisyyn.

- Tämä koulupilotti on siten erityisen tärkeä työkalu paitsi koulujen operatiiviseen työhön myös päättäjille ja virkamiehille, kun he omassa roolissaan rakentavat kuopiolaisille parasta asumisen ympäristöä, **Tilles-Tirkkonen** kertoo. Tästä koulujen käyttöön kehitettävästä alustasta voidaan johtaa tietoa myös päätöksenteon tueksi.

Hentunen jatkaa toteamalla, että tarkoitus on rakentaa yhdessä sellaisia ratkaisuja, jotka vastaavat parhaiten kuntalaisten tarpeita. Aktiiviset ihmiset ovat yleensä aktiivisia myös vaikuttamisen saralla, joten Hentusen mielestä on tärkeää saada mukaan myös ihmisiä, joiden tarpeet saattavat olla vielä piennossa.

- Näin pystytään luomaan toimintamalleja ja -ympäristöjä sekä palveluita, joiden avulla voidaan edistää asukkaiden terveyttä ja hyvinvointia entistä paremmin. Kannattaa siis rohkeasti antaa palautetta kaupungille. Paras palautekanava on se lähin, eli esimerkiksi koululaisten tapauksessa koulu, kannustaa Hentunen.

Lopputulos ja jatkokehittäminen

Hankkeessa kehitettiin ja testattiin konsepti koulujen hyvinvointiedolla johtamiseen. Teknisenä ratkaisuna toimii Power BI -tietomalli. Tietomallissa hyödynnetään hankittua hyvinvointikertomusdataa tietoltaasta sekä koulujen itse tuottamaa tietoa. Tietoaineistoa on tarkoitus laajentaa vaiheittain.



Alustalle on ohjelmoitu valmiiksi strategisia painopisteitä, niissä aiemmin toteutetut toimenpiteet, mittausindikaattorit ja tila uusien toimenpiteiden asettamiselle. Työkalu on selkeä ja toimintaa tukeva, ohjaa tarkastelemaan relevantteja indikaattorimuutoksia (huolestuttavat alitukset / ylitykset, onnistumiset) ja arvioimaan YOHR-ryhmän käynnistämien toimintojen tuloksia. Samalla voidaan ideoida, listat ja sitouttaa yhteistyötahoja osallistettavaksi kampanjoihin ja kirjata yhteistyön tuloksia. Kouluhallinto voi seurata ja tukea yksittäisten YOHR-ryhmien työtä.

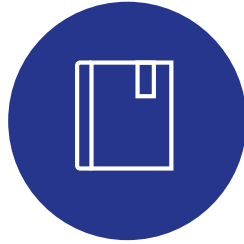
Tietomallilla on kolme pääkäyttäjärhmää



YOHR-ryhmä :
kouluhyvinvoinnin
kehittäminen
moniammatillisesti



Koulujen rehtorit, johto:
päivittäisjohtaminen



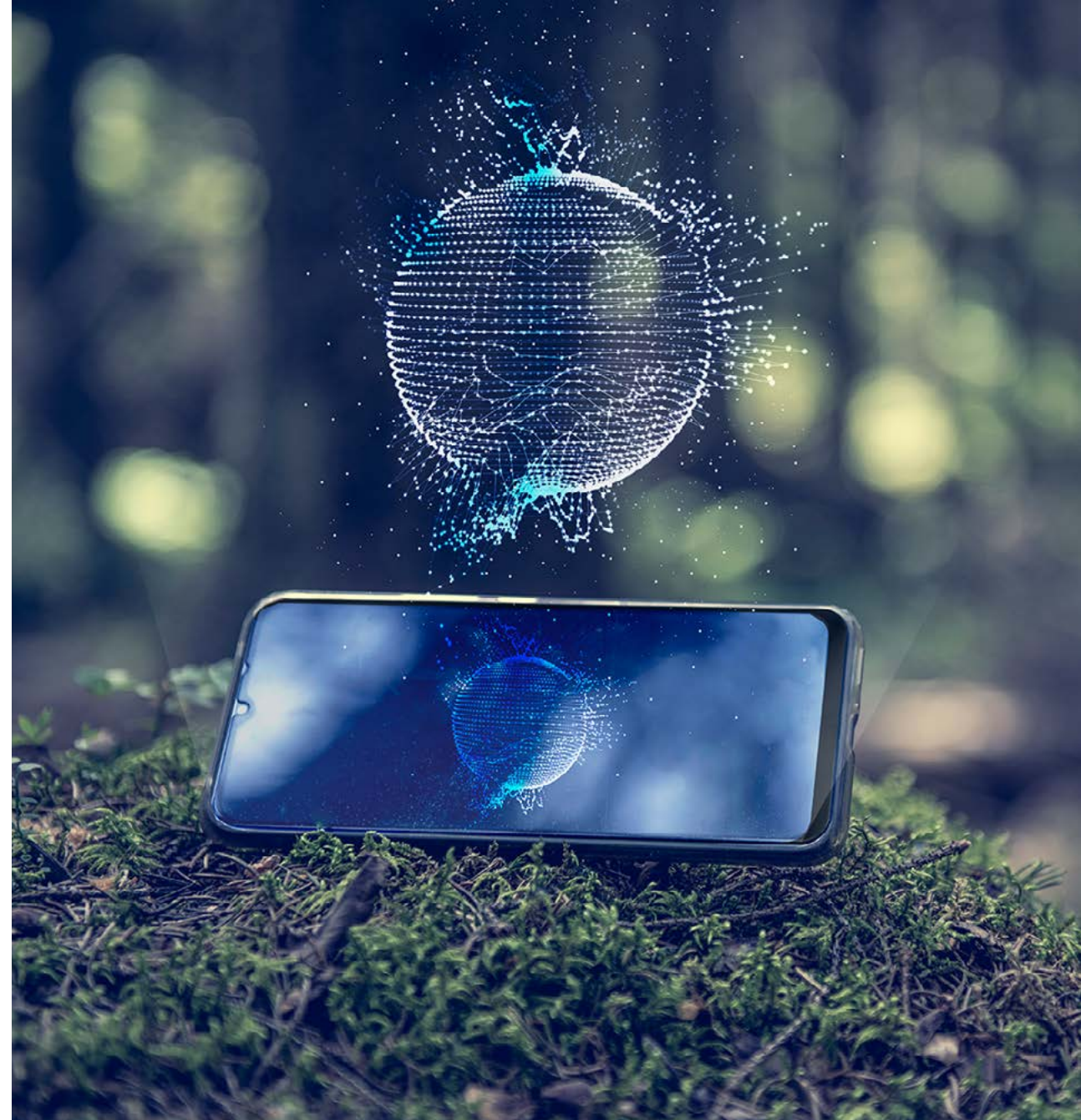
Kouluhallinto ja päätöksenteko:
koulujen hyvinvointitilanteen
seuranta, projektien
tuloksellisuuden mittaus,
avustukset

Tietomallia voivat hyödyntää myös

Muut
palvelualueet,
oman toiminnan
suunnittelu
strategian
painopisteiden
mukaiseksi

Seura- ja jär-
jestötoiminta,
toimintojen
suunnittelu,
avustuskriteerit

Vanhempainjärjes-
töt, vanhemmat ,
lasten kouluympä-
ristön kehittämi-
nen, osallistumi-
nen.



4. Mapit muuttuvat sähköisiksi –joustava tiedonhallinta



Asianhallintajärjestelmä

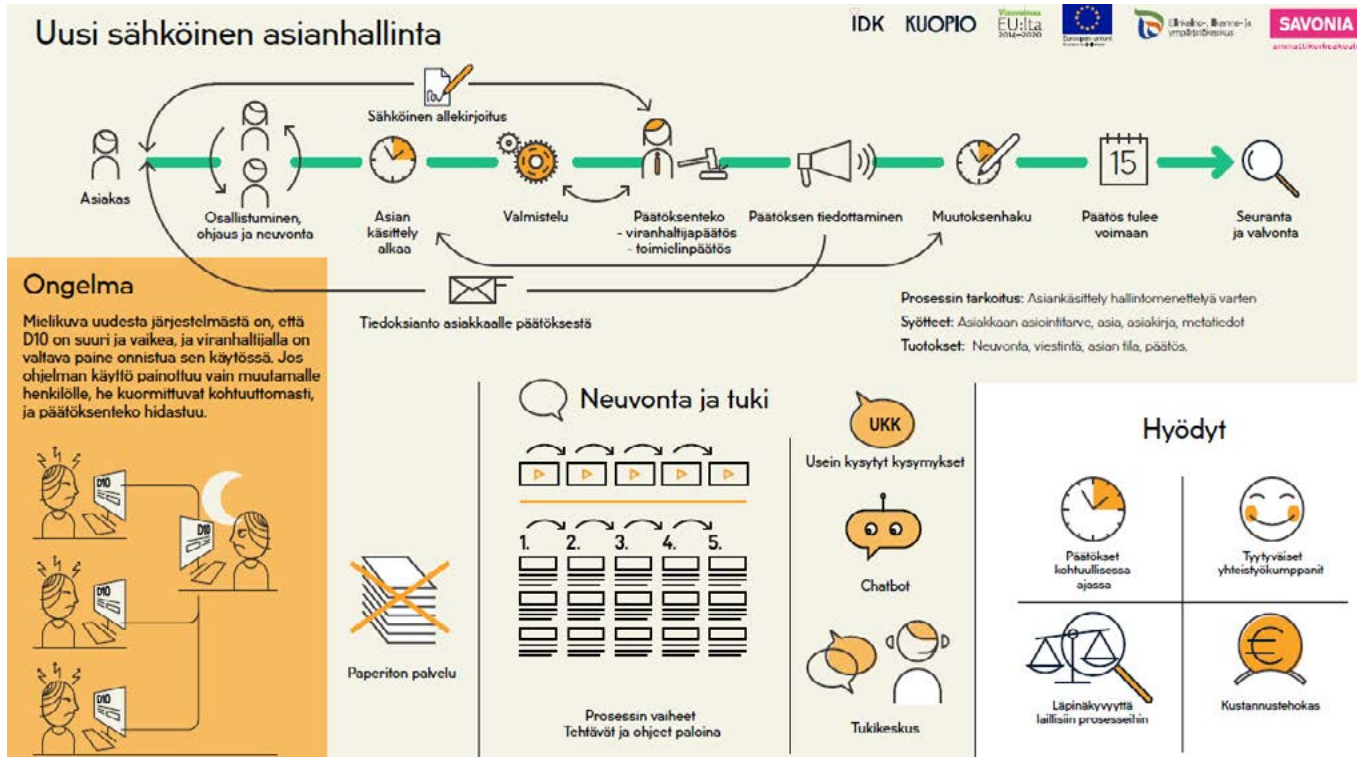
Asianhallintajärjestelmän avulla hallinnoidaan kaupungille tulevia asioita, kuten saapuneita ja vireillä olevia asiakirjoja. Kun dokumentit on asianmukaisesti syötetty järjestelmään, voidaan prosessia myös sitä kautta seurata. Useimmat asiat päätyvät aikanaan päätöksentekoon ja sieltä sähköiseen arkistoon. Voidaan sanoa, että asianhallintajärjestelmä on nykyisen kuntaorganisaation verenkierto, sillä sen avulla hallitaan tietoa koko sen elinkaarena ajan.

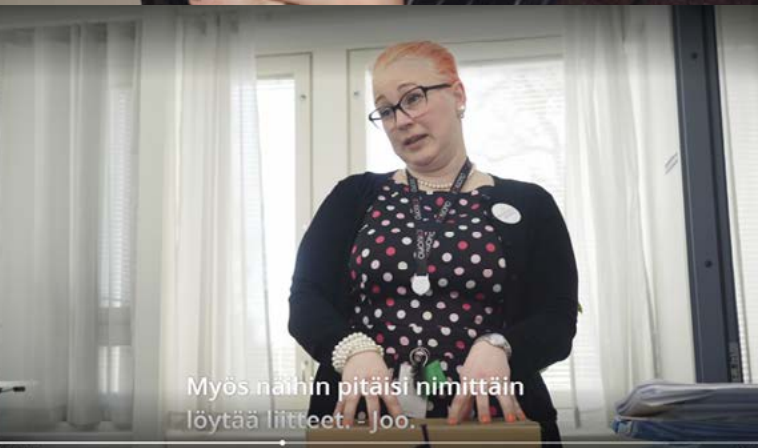
Asianhallinnan sietämätön keveys

Vuonna 2021 tiedettiin, että Kuopion kaupungissa oltiin siirtymässä uuden asiahallintajärjestelmän käyttöön keväällä 2022. Yksi IDK:n valmennustiimeistä nosti sen tarkasteluun. Aiemman järjestelmän käyttöönotto ei ollut sujunut täysin kitkatta. Käyttöön perehtyneimpiä olivat yksiköiden sihteerit, joiden harteille käyttö jäi. Koska sihteerit olivat harvoin itse toimialan asiantuntijoita päätösten valmistelu kuormitti heitä ja johti ylimää räisiin valmistelukierroksiin.

Tiimi selvittää ja konseptoi

Keväällä 2021 tiimi selvitti asianhallinnan käyttöönottoa käyttäjien näkökulmasta. Tiimin jäsenet tekivät yli kymmenen kohdennettua yksilöhaastattelua aiemman käyttöönoton kokemuksista ja nykyisestä käyttötilanteesta sihteereille, päätöksentekijöille ja esimiehille. Haluttiin selvittää asianhallinnan käyttökonteksteja ja pullonkauloja, työn kuormituspaikkoja sekä syitä käyttöhaluttomuuteen. Havaintojen pohjalta tiimi kiteytti havainnot havaitun ongelman, tukitoimet ja hyödyt joilla työntekijöitä vakuuttaa muutoksen tarpeellisuudesta. Tulokset viestitettiin alkusyksyllä perustetulle käyttöönottoaryhmälle, joka hyödynsi tuloksia neuvonan, tuen ja käyttöönottokoulutusten suunnittelussa.



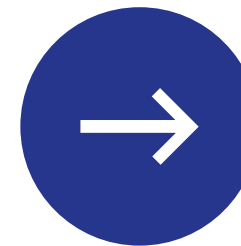


Motivaatiovideot

Kampanja päädyttiin toteuttamaan sisäisenä videokampanjana. Lähestymistavaksi valittiin empaattinen huumori, jolla tarjottaisiin samaistuttavia hahmoja jotka kamppailevat arjen kysymysten kanssa.

- Ensimmäisellä videolla "Ennen kaikki oli paremmin", esiintyi digitalisaatiomuutosvastarintaa kiteyttävä työntekijä, jonka nuorempi kollega ottaa lempeästi mukaan uuteen. Sävy oli ymmärtävä.
- Toisella videolla "Työn orja" havainnollistettiin sihteerin kuormittumista esihenkilön pitäytyessä paperikäsitteilyyn ja muutoksen vaikutusta työhyvinvointiin.
- Kolmannella videolla "Paperikaaos" maalattiin kuvaa paperin rinnakkaiskäytön kuormituksesta hengästyttävällä toimiston arkikuvauksella.

IDK-hanke ja tiimi suunnittelivat, käsikirjoittivat ja toteuttivat videot mainostoimiston tukemana. Työntekijöiden osallistaminen tuotantoon nähtiin tärkeänä arvona ja esimerkkinä uudesta rennommasta kuntakulttuurista. Kampanja toteutettiin käyttöönottoryhmän toimesta kaupungin sisäisessä intranetissä ja videoita hyödynnettiin niin tiedotustilaisuuksissa kuin käyttöönottokoulutuksissa.



Lopputulos ja jatkokehittäminen

IDK-valmennustiimi jäsensi käyttäjälähtöisesti järjestelmän käyttöönoton konseptia ja tuotti suosituksia ja tukimateriaalia käyttöönototiimille. Tiimin työ tuotti kokemusta ja malleja sisäiseen kehittämiseen, mm. käyttöönoton käyttäjälähtöiseen ja ennakoivaan mallintamiseen ja käyttäjäryhmiin vetoavan markkinoinnin tuottamiseen sisältöasiantuntijoita hyödyntämällä.

Tiimin työ sai hyvän vastaanoton kaupunkiorganisaatiossa ja havainnollisti käytettyjen menetelmien etuja. Tulevaisuudessa kaupungilla on käytössään paitsi esi-merkki myös yhdeksän aiheeseen valmentautunutta työntekijää eri palvelualueilla.

5. Kuntalaiset mukana suunnittelussa – Osallisuus



Kuntalaisosallisuus kaavoituksessa

Usein kuntalaisista saattaa tuntua siltä, että kaavoitusta tehdään suljet-
tujen ovien takana, kysymättä paikallisten mielipidettä, vaikka todelli-
suudessa kuntalaisten toivottaisiin olevan jopa vielä aktiivisempia. Kaa-
voittaminen ei tarkoita pelkkää viivojen vetämistä viivoittimen varassa,
vaan työ sisältää paljon yhteydenpitoa eri osapuolten kanssa.

Miltä Kuopio näyttäisi, jos kaikki saisivat kaavoituksessa ja kaupunki-
suunnittelussa aina tahtonsa läpi? Tuloksena voisi olla epämääräinen
rakennusten ja palveluiden sekamelska, josta puuttuisi logiikka ja joh-
donmukaisuus. Kaavoituksen tekeminen onkin haastava tehtävä, jossa
kompromissit ovat arkipäivää. Kaavoituksen haasteena on ollut, ettei
kaavoitusprosessin kulku ole kaikille aivan selkeä. Yksi valmennustiimeis-
tä halusi tehdä asiasta helposti lähestyttävän ja ymmärrettävän, että
ihmiset tietäisivät milloin he voivat tuoda esille omia kantojaan kaavoi-
tukseen. Tällöin valitusten määrää saataisiin vähennettyä myöhemmissä
vaiheissa, jolloin kaavoittaminen on kaikilta osin sujuvampaa.

Alussa tiimin tavoitteena oli tuoda kaavoitusprosessin selkeämmin esille
kuntalaisille; mitä siinä tehdään eri vaiheissa ja missä vaiheessa kunta-
laisten kannattaa olla aktiivisia, jotta prosessi saadaan hoitumaan kaikilta
osin tehokkaasti kustannuksia ja aikaa säästäen.



Kaavoituksessa kajahtaa kohta asukkaan ääni

Kuopion kaupungin yleiskaavapäällikkö **Heli Laurinen** kertoo, että Kuntalaisten ja varsinkin alueiden asukkaiden kuunteleminen on prosessin aikana hyvinkin tärkeää, koska alueita kaavoitetaan kaupungin tarpeisiin ja asukkaita varten sekä heidän toiveita ja tarpeita pyritään yhteensovittamaan. Kaavoituksen ollessa käynnissä on juuri se oikea aika vaikuttaa, tuoda näkökulmia ja -kantoja ilmi.

- Asukkaat ovat hyvä voimavara. Heillä on valtava asiantuntemus alueesta, ja toivottavaa olisikin saada tuo tietotaito myös kaavoittajan käyttöön, Laurinen kertoo.

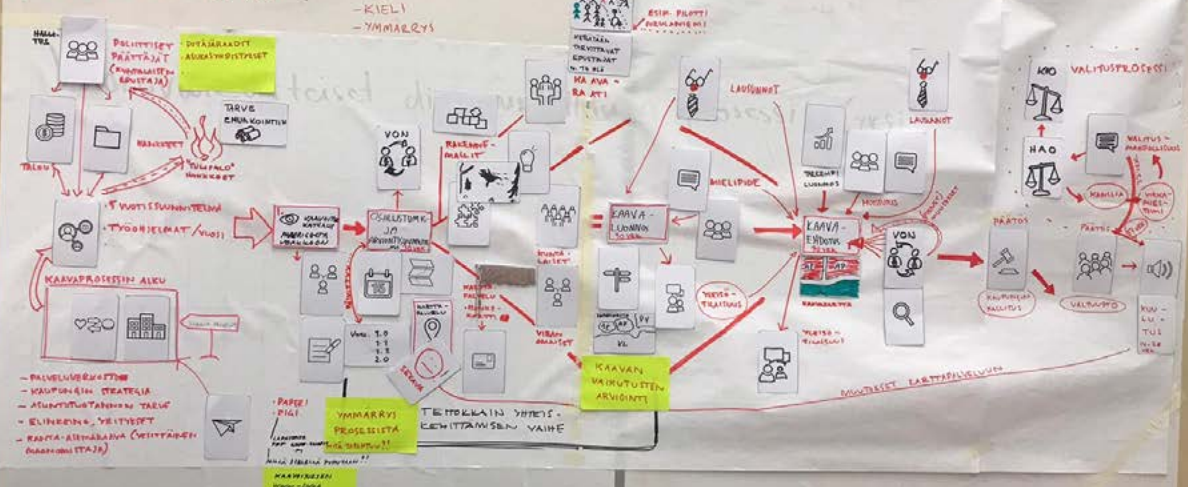
Kaavat eivät kuitenkaan rakennu pelkästään asukkaiden huutoäänestyksellä:

- Tietenkin asukkaille tuodaan samalla myös tietoon, että kaavoittaminen on kompromissien tekemistä. Aivan kaikkea ei voida toteuttaa, mutta asioista pitää pystyä myös keskustelemaan asiallisesti, Laurinen sanoo.

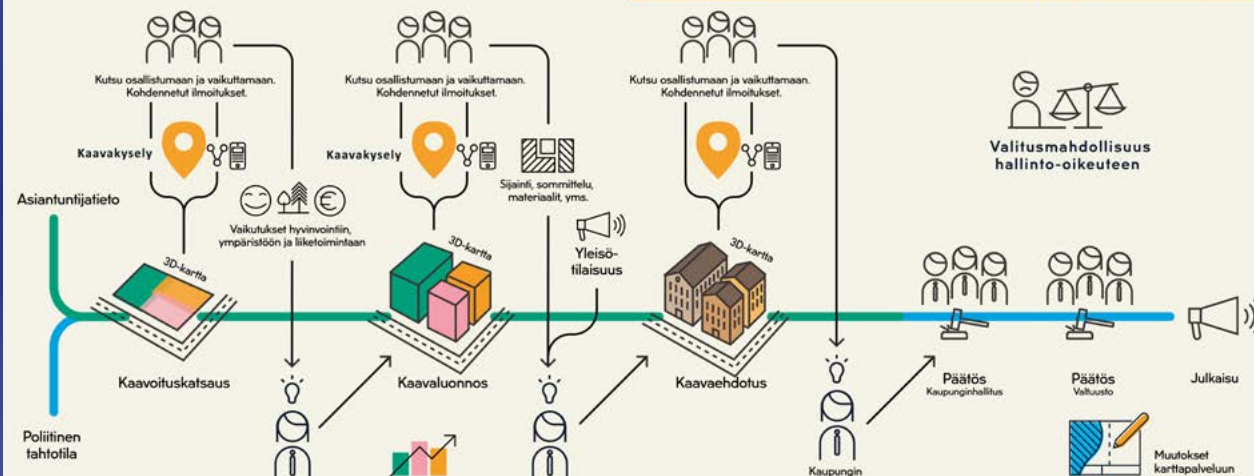
Muun muassa kaavoituksen ja palvelusuunnittelun osalta on palvelujen kehityksessä hyödynnetty IDK -hankkeen valmennusta. Valmennuksessa on käyty läpi, missä kohdin eri prosesseja voitaisiin käyttää erilaisia sähköisiä palveluita siten, että myös kuntalaiset pääsisivät paremmin osallistumaan päätöksentekoon. Laurinen kokee valmennuksen olleen hyödyllistä ja mielenkiintoista, koska valmennuksen aikana näkemyksiä on päästy jakamaan ja kuulemaan eri alojen asiantuntijoiden kesken, jolloin oma työ näyttäytyy uudenalaisessa valossa.

Parasta valmennuksessa on ollut istua alas keskustelemaan eri tiimien kanssa, jolloin aidosti tulee tunne, että tässä yhdessä kehitetään toimintaa ja palveluita, sekä ristiinpeilataan kehityskohteita. Näin myös resurssit pystytään hyödyntämään paljon tehokkaammin. Kuulemalla muiden alojen asiantuntijoita, esimerkiksi pelastuslaitosta, saadaan omaan työhön aivan uusia näkökulmia. Tämä auttaa siinä, että ei kangistuta aina samoihin kaavoihin, Laurinen tiivistää.

KUINKA AKTIVOIMME KUNTALAISEN KAAVA-PROSESSIIN?



Tervetuloa vaikuttamaan kaupungin kaavoitukseen!



Ongelma

Kaupungin asukkaat, maanomistajat ja muut osalliset eivät tiedä, miten ja milloin kaavoitukseen voi osallistua. He osallistuvat usein liian myöhään, jopa vasta valitusvaiheessa tai ovat vain tyytymättömiä rakentamiseen.



Valitusmahdollisuus hallinto-oikeuteen

Kuntalaiset mukaan – menetelmäkokeilut

Kuntalaisten mukaanottamiseen suunniteltiin monenlaisia konsepteja joista lopulta lähdettiin etsimään ja kokeilemaan kuntalaisia paremmin mukaan ottavia työkaluja. Kuntalaiskäytettävyyden rinnalla arvioitiin myös kasvavan tietoaaineiston käyttökelpoisuutta ja hyödynnettävyyttä kaavoittajien työssä – kuntalaisnäkemyksethän on saatava nivellettyä kaavan suunnittelu-työhön mahdollisimman tehokkaasti. Muiden kuntien työtapoja selvitettiin osallistumalla muiden kuntien etäkuulemistilaisuuksiin ja arvioimalla niiden toimivuutta. Myös valmennuksissa kuultiin mm. Vantaan kaupungin OsallistuvaVantaa-sivuston kehittäjiä ja Lappeenrannan kaupungin edustajia. Tiimi kehitti tiedotuksen suunnittelua, testasi etäyleisötilaisuuksia (Kelloniemi, teams), tutustui ja sovelsi eri karttapohjaisia sovelluksia (Kunta3D, Maptionnaire).

Mitä kaikkea tutkittiin ja pilotoitiin?

1	2	3	4	5
ALOITUS	VALMISTELU	EHDOTUS	HYVÄKSYMINEN	VOIMAANTULO
- OAS - Kuulutus - Kaavoituskatsastus	- Valmisteluaineisto - Kaavaluonnos	- Kaavaehdotus - Ehdotus nähtävänä	- Hyväksyntä - Valittaminen	- Kuulutus
- Osallistava työpajatilaisuus	- Etäyleisötilaisuus	- Etäyleisötilaisuus		
- Tiedon keruu asukkailta	- Mielipiteiden kysyminen asukkailta	- Yleiskaavatasoisen aineiston esittely?		

Tiedotuksen suunnittelu Etäyleisötilaisuus Kunta3D Maptionnaire

KUOPIO

Vinkkejä kaupungin työntekijöille

Osallistakaa kuntalaisia rohkeasti projektin eri vaiheissa, mikäli aikaa on. Asukkaiden toiveet ja tarpeet tuntemalla voimme suunnitella heitä paremmin palvelevia palveluita ja kaupunkiympäristöä! Kaupungin prosessit, raamit ja päätökset ymmärretään kyllä, kun niiden rakenteesta ja taustoista viestitään selkeästi.

Uskaltakaa kysyä apua toisiltanne asukkaiden osallistamiseen – pyörää ei tarvitse keksiä aina uudelleen. Onkin todennäköistä, että tiettyä kuntalaisryhmää tavoittelee tässä kaupungissa aktiivisesti jo joku yksikkö, jolta on saatavissa vinkkejä sekä työkaluja osallistamisen toteuttamiseen.

Kokeilkaa rohkeasti digitaalisia työvälineitä osallistamisessa. Opiminen vaatii oman aikansa, mutta hyvä keino tutustumiseen on testata välineitä ensin sisäisesti oman tiimin kesken. Kuntalaisten kanssa digivälineitä on hyvä testata ensin livetilaisuuksissa, jotta saamme selville mikä työkaluissa on kuntalaisille helppoa ja mikä vaikeaa.

Kehittämiskokonaisuuden anti

Tiimilaiset arvioivat merkittävimäksi anniksi kokemusta siitä mitä osallistava kaavoitus tarkoittaa käytännön toimenpiteinä ja resursseina. Laitehankinnan ohella osallistava kaavoitus muokkaa kaavoittajien työtä ja edellyttää myös syvempää yhteistyötä kaupungin viestinnän kanssa. Kaavavuorovaikutukseen ja viestintämiin saatiin käytännön kokemuksia ja välineitä. Kehittämiskokonaisuus on johtamassa käytännön toimenpiteisiin keväällä 2023 mm. karttapohjaisen Maptionnaire ohjelman käyttöönottoon kaavoituksessa.

Jatkossakin kehittämistä tarvitaan

Tiimilaiset arvioivat merkittävimäksi anniksi kokemusta siitä mitä osallistava kaavoitus tarkoittaa käytännön toimenpiteinä ja resursseina. Laitehankinnan ohella osallistava kaavoitus muokkaa

- Maptionnairen tehokas käyttö ja standardointi
- Osallisuustyön asiantuntemuksen kasvattaminen
- Vertailevaa tutkimusta eri kaupunkien osallistamismalleista perustuen tialstotietoon
- Kaavoituksen osallistavuus lisää käytännössä kaavoittajan työmäärää. Oma henkilönsä tälle työlle olisi toivottavaa.
- Tavoitetila: kaavoituksen osallistavuus voi onnistuessaan varmistaa oikean työn tekemistä ja vapauttaa aikaa suunnittelutyöhön.

Vaikka kaavoituksen lähtöristiriidoista ei voi ratkaista osallistamalla, kaavakokonaisuuden ja rajoitteiden avoin pöytäan tuominen auttaa ymmärrystä ja prosessin kulua. Valitusprosesseissa on myös helpompi todistaa asian käsittely ja käyty keskustelu ja lopputuloksena todennäköisesti harvemmin kaavan hylkäys.

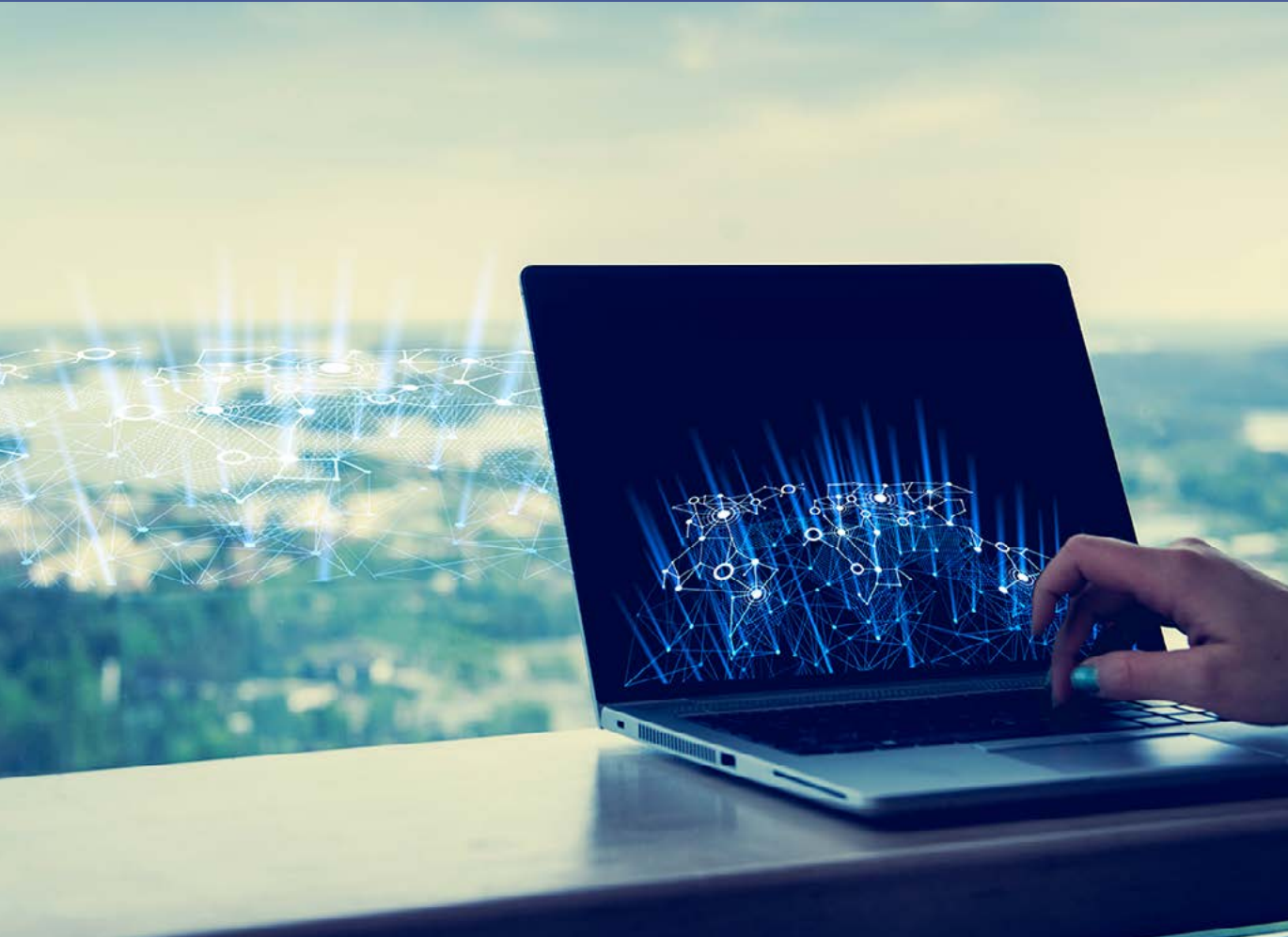
Osallisuus oli läpileikkaavana teemana IDK-hankkeessa

Kaavoituksen lisäksi kuntalaisosallisuus oli läsnä kaikissa IDK-hankkeen kehittämiskokonaisuuksissa. Covid-19 pandemiaolosuhteet toivat haasteita tilaisuuksien järjestämiseen ja tuottivat tarpeita ja kokemuksia sähköisestä osallistamisesta.

- Riistaveden monitoimitilan suunnittelussa ja tilavarausprosessin käyttäjäryhmien tunnistamisessa järjestettiin useita sähköisiä ja kontaktityöpajoja.
- Karttulan koulupilotissa osallistettiin oppilaita koulun viihtyvyyden lisäämiseen yhdessä koulun ja nuorisotoimen kanssa.
- Asukastapatapaamisissa haettiin kuntalaisnäkemyksiä hankkeessa kehitettyihin konsepteihin ja kehittämisen muotoihin.
- Valmennuksissa toteutetut digitaaliset työapajat (Teams + Miro alustalla) asiakasprofiilien määrittelemiseksi ja konseptien soveltuvuuden arvioimiseksi.



6. Joustava tilankäyttö – tilojen varaaminen



Kaupungin tilojen käyttö

Kaupungilla on käytössään valtaisa määrä kiinteistöjä joita käytetään päiväsaikaan kouluina tai toimistotiloina.

Iltaisin ja viikonloppuisin Kuopion koulujen tilat muuntuvat kaikkien kuntalaisten harrastuspaikoiksi. Jotta kaupungin kiinteistöt olisivat mahdollisimman hyvällä käyttöasteella aamusta iltaan, niitä vuokrataan mielellään asukkaiden harrastuskäyttöön. Liikuntasaleja ja luokkahuoneita voivat käyttää seurojen lisäksi myös yksityishenkilöt ja yritykset.

Kaupungilla tilavarauspalvelua työllistää tarpeiden ja tilojen yhteensovittaminen, mm. moninaiset lukitusjärjestelmät (perinteiset ja erilaiset sähkölukot). Käytännössä haasteena on *"kuka oven avaisi ja mistä avaimen saisi"*.

Tällä hetkellä liikuntapaikat, luokkatilat ja koulujen liikuntasalit löytyvät Timmi-varausjärjestelmästä. Lisäksi tiloja voi varata soittamalla tai lähettämällä sähköpostia kaupungin tilapalveluihin tai täyttämällä tilavarauspalveluiden e-lomakkeen. Tämä aiheuttaa välillä paljonkin ylimääräistä sovitustyötä.



Tilavaraustiimin näkökulma – Jussi Savolaisen haastattelu

Tilojen ulosvaraamisesta vastaa tilavaraustiimi, jonka työssä on otettava huomioon paitsi asiakkaan tarve, myös tilojen soveltuvuus vuokrauskäyttöön. Vanhojen kiinteistöjen haaste on nimenomaan ovet: miten sisälle pääsee, kenellä on avain ja mistä sen saa?

*– Olisi unelmatilanne, jos jokaisella tarvittavalla ovela olisi esimerkiksi sähköinen koodi. Henkilökohtainen koodi alkaisi toimia vartin ennen vuoron alkua, pohtii liikuntapalveluesimies **Jussi Savolainen** Kuopion kaupungilta.*

Henkilökunnalliset liikuntapaikat, kuten Kuopio-halli ja uimahallit, toimivat hyvin. Sen sijaan haaste ovat erityisesti vanhat koulurakennukset. Savolainen muistuttaa, että jokaisessa rakennuksessa voi olla yli 10 ovea, joista varattu liikuntasali löytyy vain yhdeltä ovelta.

– Sokkeloisissa rakennuksissa opastusten tulee olla kunnossa. Varauksen yhteydessä voisi tulla esimerkiksi vahvistusviesti, jossa lukee tarvittava informaatio. On turhaa vaikeuttaa asiakkaiden harrastamista sillä, että vaikkapa Leppävirran rajalta pitää ajaa kantakaupunkiin hakemaan ja palauttamaan vanhaa mekaanista avainta, kun asia hoituisi digitaalisestikin, Savolainen sanoo.

Lisäksi esimerkiksi kirjaston ja Musiikkikeskuksen tilat varataan omista paikoistaan.

– Asiakkaat ovat välillä hukassa, kun tiloja varataan monesta eri paikasta, eikä mistään tällä hetkellä näe itsenäisesti kokonaiskuva. Meiltä saatetaan kysyä vaikkapa yksittäistä sähkövuoroa, minkä jälkeen selvitämme missä päin ja milloin

IDK-tarttui haasteisiin tilasuunnittelussa

*Tilojen vuokrattavuutta on otollisinta kehittää jo rakennuksen suunnitteluvaiheessa, jotta tilat palvelisivat mahdollisimman monia käyttäjäryhmiä. Tuorein esimerkki löytyy Riistavedeltä: –Riistaveden uuden yhteiskoulun ja kirjaston suunnittelussa on otettu alusta lähtien huomioon asukkaiden tarpeet. Olemme keränneet tarveselvitysvaiheesta lähtien paikallisilta toiveita ja ideoita, joiden pohjalta rakennuksen tilasuunnittelua tehdään, kuvailee valmennustiimissä ollut tilahallintapäällikkö **Tanja Karpasto**.*

Riistaveden asukkaille ja toimijoille on järjestetty useita työpajoja, joista tuorein toteutettiin yhteistyössä IDK-hankkeen Savonia-ammattikorkeakoulun palvelumuotoilijoiden kanssa. Työpajassa jokainen pystyi kertomaan tilojen monipuoliseen käyttöön liittyvistä toiveista ja tarpeista ja ideoimaan niitä.

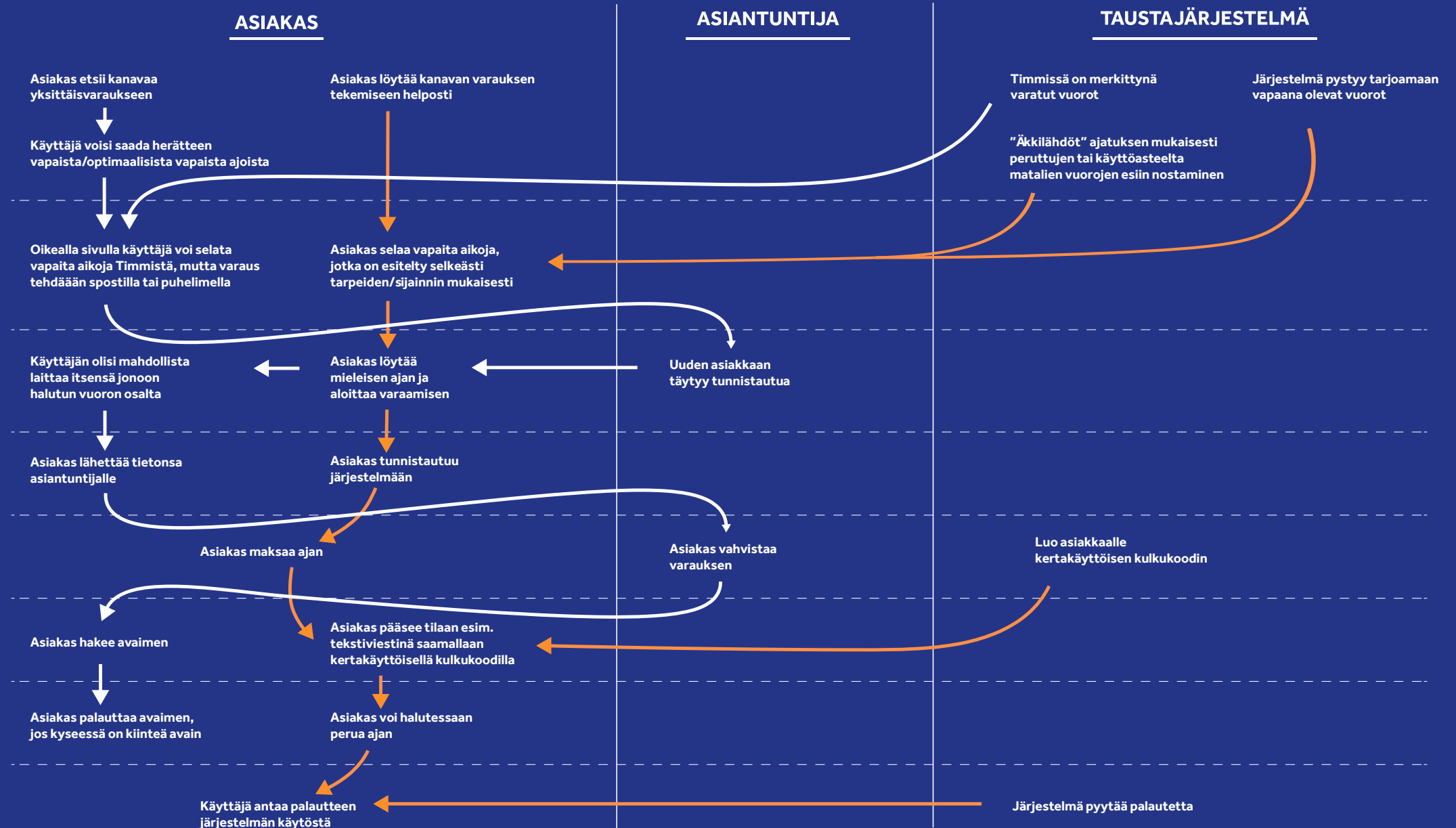
– Työpajojen pohjalta suunnittelijat muuntavat moninaiset ideat neliöiksi, euroiksi ja aikatauluiksi, kertoo Karpasto. Rakentaminen aloitetaan ensi vuoden alkupuolella, ja valmista tulee syksyllä 2023.

Riistaveden uusi koulu ja kirjasto sisältävät lähes kaikki kaupungin tarjoamat palvelut, joten ne toimivat mainiona pienoismaailmana ja testialustana sille, miten kuntalaiset pystyvät käyttämään myös olemassa olevia tiloja paremmin.

Suunnitelman mukaan rakennuksen koko alakerta tulee olemaan julkista vyöhykettä. Rakennuksen käsityötilat ovat tavallista suuremmat, jotta niitä pääsee hyödyntämään myös kansalaisopisto. Myös musiikki- ja liikuntatilat sekä suuri kuntosali ovat kaikkien varattavissa.

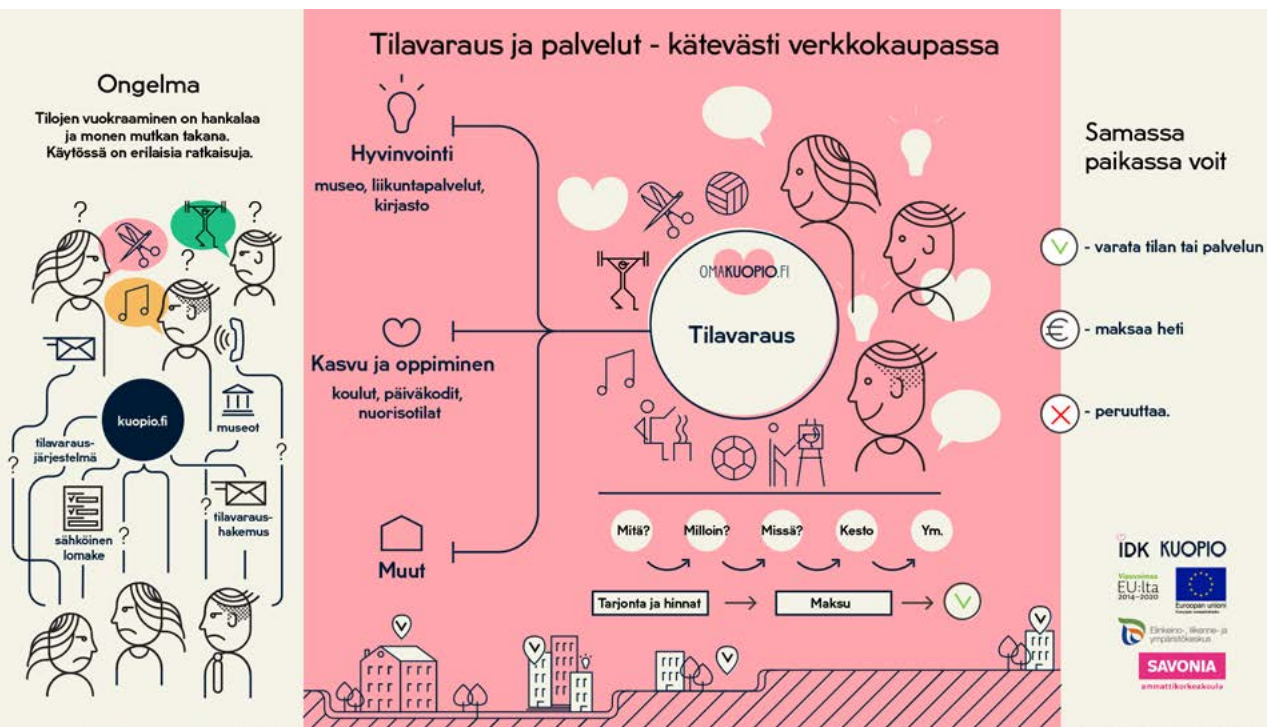
– Tavoitteenamme on kaikin tavoin mahdollistaa tilojen monipuolinen käyttö, jotta asukkaiden harrastaminen ei tyssää siihen, että ovet ovat lukossa, summaa Karpasto.

Kaupungilla on käytössään valtaisa määrä kiinteistöjä joita käytetään päiväsaikaan kouluina tai toimistotiloina.



Nykyinen tilavarausjärjestelmä toimii hyvin liikuntapaikkojen suhteen, ja käyttäjät voivat jopa itse hakea sieltä suoraan vapaita irtovuoroja. Haaveeksi määriteltiin järjestelmä jossa vaikkapa oman lähikoulun voi laittaa seurantaan ja napata sieltä vapautuvan vuoron itselleen. Alusta olisi tarpeen myös selata erilaisia harrastusmahdollisuuksia ja -tiloja. Visuaalisesta ja yksinkertaisesta ohjausnäkökulmasta olisi helppo valita, haluaako liikkua sisällä vai ulkona, ja suodattaa itselleen mieluisan lajin. Karttanäkymä helpottaisi harrastetilojen vertailua ja reitin suunnittelua.

Maakunnallinen palveluportaali ei ollut vielä ratkaisu



Kehitys- ja selvitystyötä on tehty Siilinjärven kunnan ja Kuopion kaupungin yhteisessä OmaKunta-hankkeessa sekä IDK-hankkeessa. OmaKunta-hankkeen tavoitteena oli toteuttaa tekninen palveluportaali, jonka kautta kunnan kaikki palvelut löytyvät. IDK-hanke puolestaan keskittyy palvelumuotoiluun ja prosessien sulavoittamiseen. Palveluportaalien kehitystyössä tilavarausasiat jouduttiin lopulta rajaamaan pois ja palattiin pohtimaan omaa järjestelmää.

Monipaikkaista hybridityötä tukeva työpisteiden yhteiskäyttö ja sähköinen varaaminen

Keväällä 2020 tehtiin huima etätö- ja digiloikka, mikä kasvatti valtakunnallisesti työntekijöiden työhyvinvointia. Seuraavana vuonna työhyvinvointi laski, sillä yksin puurtaminen alkoi puuduttaa ja ihmiset alkoivat kaivata sosiaalisia kontakteja.

IDK osallistui yhdessä Kuopio Living Lab -hankkeen kanssa digitaalisen varausjärjestelmän pilotointiin. Pandemiatilanteen nosti työn monipaikkaisuuden ajankohtaiseksi teemaksi, joten living lab -pilotoinnilla saatiin tietoa reaalityötilanteesta. Varausjärjestelmän testiryhmänä toimivat Kuopion kaupungin työntekijät.

Pilotoinnissa kaupungin työntekijät saivat järjestelmän kautta varata itselleen työhuoneen. Varattavana oli kolme erilaista työyksikköä, joista jokaisella on oma työkaluturvinsa ja tapansa toimia. Testausaikana nähtiin myös käytännön toimivuus erilaisissa tilanteissa eli esimerkiksi lomakausina ja ruuhka-aikoina.

Pilotoinnit antoivat arvokasta käytännön tietoa. Jotta päästään siihen haavekuvaan, että kaikki Kuopion kaupungin automaattivarauksiin soveltuvat tilat löytyvät yhdestä paikasta, vaatii se vielä kehitystyötä. Esimerkiksi Riistaveden uuden yhteiskoulun tilavarausjärjestelmän perusteella nähdään kyseisen järjestelmän hyvät ja huonot puolet sekä mahdollisuudet systeemin skaalaamiseksi muualle kaupunkiin.

Kokemukset työpistevarauksesta



Helppous on kaiken A ja O:

- Varaaminen oltava mutkatonta
- Selkeät ohjeistukset & perehdyttäminen
- Yhteiset pelisäännöt
- Yhteinen tahtotila, johon sitoudutaan jo ennen muutosta
- Tilojen varustelu ja tekniikka oltava yhtenäisiä



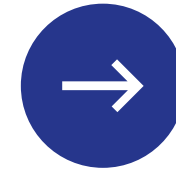
Haasteet ja huomioitavat asiat:

- Etätöistä palaaminen vähäistä -> tiedotus ollut haastavaa ja testaaminen jäänyt vähälle osassa tiloissa
- Vuokran jyvitys?
- Lukitukset ja turvallisuus?
- Arkaluontoiset aineistojen säilyttäminen?
- Palautteen pyytäminen osana prosessia



Mahdollisuudet:

- Kustannussäästöt
- Työnteon tehostuminen
- Yhteisöllisyyden lisääntyminen
- Datan kerääminen tilojen käytöstä
- Turhasta luopuminen; paperittomuuteen siirtyminen

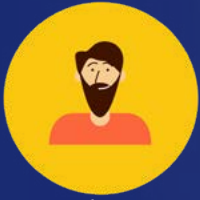


Lopputulos ja jatkokehittäminen

Hanke tuki tilavarausprosessin muotoilua ja fasilitoi syksyllä uuden tilavarausjärjestelmän vaatimusmäärittelyn. Kaupunki etenee tilavarausjärjestelmän hankinnassa keväällä 2023 ja suunta koht entistä sujuvampaa tilavarausjärjestelmää jatkuu.

Kuntalaisten laajempi osallistaminen uusien tilojen suunnitteluun pilotoitiin Riistavedellä. Palaute oli hyvää niin kuntalaisten kuin kaupungin vastaavien virkamiesten ja arkkitehtien osalta kannustavaa. Jatkossa uusien tilojen suunnittelussa hyödynnetään kuntalaisia entistä laajemmin.

Työpistevarauskokeilu tuotti hyviä tuloksia ja laajempaa ymmärrystä. Hankkeessa määriteltiin myös kaupungin hybridityötä tekevän työntekijän palvelupolku. Tarve isommalle ratkaisulle työpistevarauksen yhteyteen on ajankohtainen ja muiden kaupunkien benchmarkaus toteutetaan keväällä 2023 ja mallin vakinaistamista suunnitellaan. Käyttöä odotetaan tuottavan tilakustannuksiin säästöjä ja kohentavan työntekijöiden hyvinvointia.



Hybridityötä tekevän työntekijän palvelupolku:

Nousee tarve

- Satunnainen pysäköintipaikka

Haku ja varaaminen

- Näen helposti ketkä kollegoistani on paikalla
- Toimittava mobiilisti
- Ohjeistus tiloissa toimimiseen
- Haasteena lukitusasiat
- Värikoodaus vapaista tiloista

Tilan käyttö

- Avaimien säilytys
- Miten tilaa voi soveltaa? Mihin kuntoon tila pitää jättää?
- Mistä löydän ensiapu/ siivousvälineet jos sattuu vahinko?
- Turvallisuuden huomiominen
- Mikä on tilan käyttöaika: milloin hälytykset aktivoituvat, muistuttaako varauksen loppumisesta, sammuvatko valot varauksen päättyessä

Tilan varustelu

- Tekniikan yhtenäistäminen: huomioitava esim. telakoiden yhteensopivuus
- Lisäpalveluiden mahdollisuus tilojen tarvikkeisiin/palveluihin?
- Pelisäännöt välineiden / kustannusten jyvittämiseen

- Jatkotilojen varaaminen helposti suoraan, esim. QR-koodin avulla
- Voiko varausohjelma ehdottaa varauksen toistamista?
- Tilan varauksen helppo jatkaminen /päättäminen (myös mobiilisti)
- Palautteen kysyminen, tietoa ja vinkkejä seuraavan tilan varaamiseen

Esipalvelu:
mitä huomioitava
ennen varausta

Tilan käyttö ja
varustelu

Työpisteen luovuttaminen
+ jatkotarpeet

7. Osaamistarpeita ja pilottiratkaisuja



Digitaaliset palvelut haastavat osaamistarpeet

Osaamisen johtamisessa on tärkeää kehittää organisaatioita sellaisiksi, joissa ihmiset voivat oppia mahdollisimman ketterästi. Iso osa oppimisesta on siirtynyt työpaikoille. Tämä on johtanut siihen, että on kehitettävä tapoja, joiden avulla työpaikat pystyvät vastaamaan tähän tarpeeseen.

Tänä päivänä osaaminen vanhenee nopeammin kuin koskaan ennen. Tämän päivän osaaminen vaatii sitä, että kykenee oppimaan jatkuvasti lisää ammattiosaamisen "päälle", koska työtehtävät ja työntekevät kehittyvät jatkuvasti. Menestystä ja tulosta luodaan siis uuden oppimisella muodollisen koulutuksen päälle ja se tapahtuu yleensä siellä missä oppia tarvitaan eli työssä, työpaikalla. Tämä edellyttää uusia kehittämisen tapoja työelämässä. Oppimisen taito on uusi työelämän taito. Työpaikka, jossa oppiminen mahdollistetaan, on myös kilpailukykyinen työpaikka.

Oppiminen on muuttunut, koska työelämä on muuttunut. Nykyisin ketterä oppiminen ei ole pelkästään perinteistä opiskelua. Oppimista tapahtuu työpaikalla vuorovaikutuksessa työkaverin, asiakkaan ja yhteistyökumppanien kanssa. Oppiminen on osa työtä.

Uudet tavat oppia ja tehdä työtä vaativat uusia käytäntöjä ja muutoksia lisäksi ajattelussamme. Ketterä työssä oppiminen on tänä päivänä toimintatapa, jossa sovelletaan tietoa, kokeillaan, haetaan palautetta, arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti. Oppimistarve lähtee ongelmasta ja käytännön tarpeesta.

Työpaikoille tarvitaan uusia rakenteita, jotka tukevat uutta tapaa oppia.

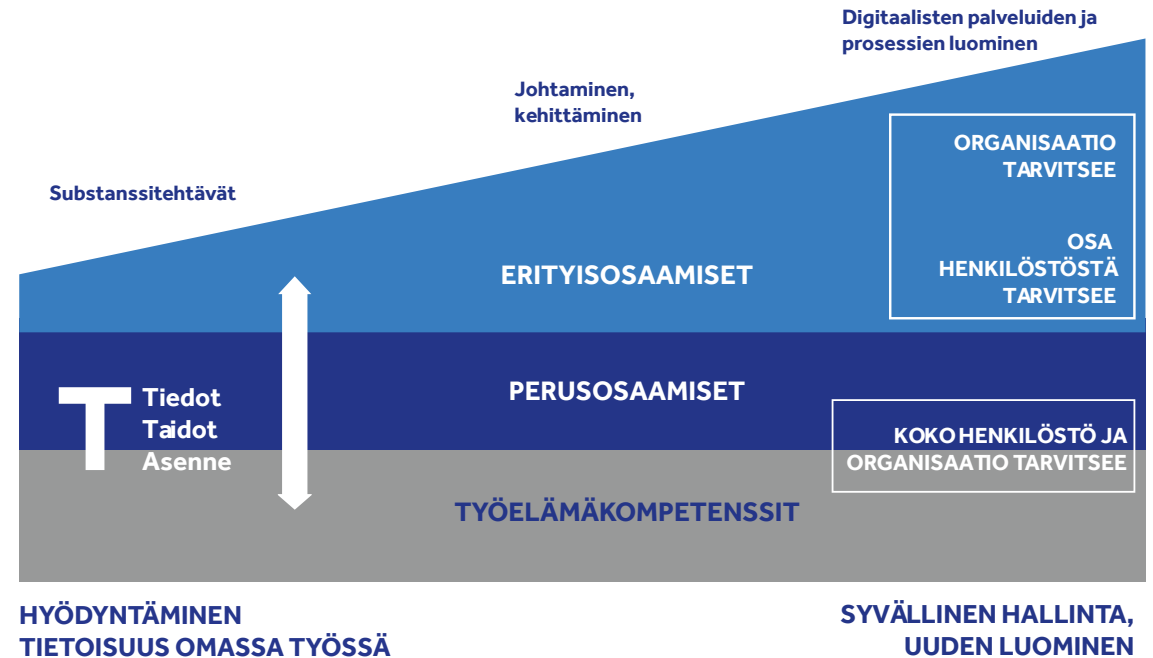
Tarvitaan johtamisen käytäntöjä, jotka tukevat oppimista, mutta jokaisen oma asenne (itseohjautuvuus), halu oppia ja opettaa korostuvat. Tarvitsemme entistä enemmän myös yhteistyötä, että voimme toimia ja ratkoa esiin tulevia haasteita jatkuvasti muuttuvassa työelämässä. Yhteistyötä tekemällä oppilaitokset tms. pysyvät työpaikkojen kumppanina saaden samalla tärkeää tietoa työelämän uusista osaamistarpeista.

Digiosaamisen tilannekuva Kuopion kaupungissa

IDK-hankkeen alussa (kevät 2020) ja lopussa (syksy 2022) toteutettiin Kuopion kaupungin henkilöstölle Digitalisaatio työssäni -kysely sekä tilannekuvan että vertailutiedon luomiseksi. Vuoden 2021 aikana kysely toteutettiin myös Kuopion konserniyhtiö Servicalla sekä Kuopion kaupunkikonserniin kuuluville Istekki Oy:n kuntapalveluille ja Savonia-amk Oy:lle. Syntyneen tilannekuvan myötä saatiin nostettua esiin digitalisaatioon liittyviä osaamis- ja koulutustarpeita.

Digitalisaatio työssäni -kysely pohjautui Valtiovarainministeriön ajatusmalliin digitalisaation edellyttämästä osaamisesta julkisessa hallinnossa. Tehokkaampien, ihmislähtöisten toimintatapojen ja prosessien toimeenpano vaatii osaamisen ja kyvykkyyksien kasvattamista.

”Nykyään ongelmat ovat niin monimutkaisia ja muutoksen tahti niin kova, että osaamisen pitää joustaa oman erikoisalueen lisäksi laajemmalle.” (Heidi Torri ja Marjaana Laine, Valtiovarainministeriö 2022)



Digitalisaation edellyttämä osaaminen julkisessa hallinnossa

Kuopion kaupungin henkilöstö arvioi syksyllä 2022 oman digiosaamistasonsa pääsääntöisesti pätevän, etevän tekijän tai asiantuntijan tasolle. Tuen tarpeista esiin nousi perehdytyksen, ohjeistuksen ja eritasoisille käyttäjille suunnatun koulutuksen tarve. Asenne digitalisaatioon oli myönteinen, joskin kriittisyys digitalisaatiota kohtaan on lisääntynyt eri palvelualueilla vuoden 2020 kyselyyn verrattuna.

Asenne digitalisaatioon (Kuopion henkilöstö)

Kuinka hyödyllisenä koet työssäsi digitalisaation ja sen mukanaan tuomat muutokset? (Asteikko 1 – 10)

En koe niitä ollenkaan hyödyllisinä



n = 441

KESKIARVO 8.4

IDK-hankkeessa toteutetut osaamiskartoitukset ovat linkittyneet Kuopion kaupungin valmisteilla olleeseen Digitiekarttaan ja sen Digikyvykkyyden ja -osaamisen kasvattaminen -osa-alueeseen.

Priima-oppimisympäristö

Kuopion kaupungin digitaalinen oppimisympäristö Priima lanseerattiin henkilöstölle vuoden 2022 alussa ja sen kautta voidaan tarjota keskitettyjä oppimiskokonaisuuksia sekä täsmä oppimiseen tarkoitettuja mikrokoulutuksia.

Keväällä 2022 Ihmiskeskeinen digitaalinen kunta -hanke ja Kuopion kaupunki toteutivat yhteistyössä laajemman koulutuskokonaisuuden, jonka tavoitteena oli lisätä ymmärrystä digitalisaation vaikutuksesta omaan työhön ja palvelutehtävään, tukea henkilöstöä ja esimiehiä digitalisaatiosiirtymässä sekä oman työn kehittämisessä. Luotain Consulting Oy:n Priimaan tuottamat kokonaisuudet olivat Digitaalinen asiakaskokemus, Digitalisaation johtaminen sekä Työkaluja monipaikkatyön arkeen.



Kuvakaappaus Priima -oppimisympäristöstä

”Toiveeni on, että Priimasta rakentuisi koko henkilöstön yhteinen digitaalinen oppimisympäristö. Sen tavoitteena on edistää osaamisen kehittämistä oman aikataulun ja tavoitteiden mukaisesti, tuoda oppiminen joustavasti osaksi työpäivää.”

- Riikka Tähtinen, koulutusasiantuntija Kuopion kaupunki

8. Kuopion sisällä myllertää – kaupungin sisäisiä ponnistuksia kohti parempaa palvelua



Suunta kohti sujuvan ja saavutettavan palvelun #piäkaupunkia - Kuopion kaupungin digitiekartan uudistaminen



"Kuopion kaupungin digitiekartta näyttää kaupungin digitalisaation nykytilan ja strategian mukaisen tavoitteen ja suunnan. On tärkeää, että me kaikki kaupungin työntekijät huolehdimme omasta digiosaamisestamme ja tunnistamme kehittämismahdollisuudet niin asiakaslähteisyyden kuin työn sujuvuudenkin näkökulmasta."

(Kaupunginjohtaja Jarmo Pirhonen, 2022).

Kuopion kaupunki on päivittänyt strategiaansa ja tähän liittyen myös strategiaa läpileikkaava digitalisaatio -strateginen tavoite on täsmentynyt. Strategiapäivityksen yhteydessä uudistettiin digitalisaatio -tavoitteeseen liittyvää tiekarttaa.

Hankkeen mahdollistaman asiantuntijatyön tuella jäsennettiin Kuopion kaupungin digitalisaation tilannekuvaa ja tuotettiin vertailutietoa digitalisaation edelläkävijäkaupungeista sekä kansallisesti että kansainvälisesti. Kuopion kaupungin digitalisaation tiekartta uudistettiin, visualisoitiin, henkilöstöä sparrat-

tiin sekä luotiin ehdotus toimintasuunnitelmaksi peilaten strategiapäivityksen sisältöihin ja Kuopion tiedonhallintamalliin. Soveltuvia mittareita mallinnettiin sovellettavaksi strategiassa asetettujen digitalisaation tavoitteiden seurantaan (huomioiden vertailukelpoisuus kuntakentässä), sekä tunnistettiin tähän tarvittavia datalähteitä.

Suomen digitaalisen kompassin visio 2030:

Rakennamme yhdessä houkuttelevaa, kilpailukykyistä, kestäväää ja hyvinvoivaa digitaalisesti kyvykästä Suomea.

Kuopion kaupungin visio 2030:

Hyvän elämän pääkaupunki. Hyvää elämää ilmentävät terveys, alueen elinvoima ja arjen rikkaus.

Kuopion digitiekartan visio 2030:

Sujuvan ja saavutettavan palvelun #pääkaupunki

Digitiekartan visio on Kuopion strategian mukainen ja strategiaa tukeva ja tiivistää sen mihin digitalisaation edistämällä pyrimme.

Syksyn 2022 järjestettiin työpajoja sekä tilaisuuksia eri palvelualueille, joissa yhdessä pohdittiin strategiaan liittyviä toimenpiteitä ja vastuita digitalisaatioon liittyen. Lisäksi konsultti keräsi vertailutietoa kansallisesti ja kansainvälisesti kaupunkien digitalisaatiotyöstä. Näi-

den työpajojen ja tilaisuuksien sekä konsultin tutkimustyön tuloksena syntyi Kuopiolle digitiekartan ensimmäinen versio. Digitiekartta jää kaupungille työkaluksi strategisen digitalisaatio-tavoitteen tilannekuvaksi, kehittämiseksi ja mittaamiseksi.

Näin on käännetty keula kohti sujuvan ja saavutettavan palvelun #piäkaupunkia, suunnannäyttäjänä digitalisaation tiekartta.

Digitaalisen tulevaisuuden kärkitavoitteet



Kärkitavoitteet perustuvat Kuopion strategian läpileikkaavaan digitalisaatio-teemaan ja sille määriteltyihin tavoitteisiin.



EU:n digitaalinen kompassi ohjaa tavoitteita

- Kuopion kaupungin päivitettyssä strategiassa on strategiaa läpileikkaavalla digitalisaatio -teemalle asetettu ensimmäistä kertaa omat tavoitteet, jotka ovat aiemmin olleet sisällä muissa strategiaohjelmissa. Tavoitteiden tueksi ollaan myös työstämässä mittareita, kertoo IDK-hankkeen projektipäällikkö **Arto Holopainen**.

Osana IDK-hanketta on käynnistetty syksyllä 2022 Kuopion digitalisaation tiekartan uudistamisprosessi yhdessä FGC Consultingin kanssa. Kuopion kaupungin digitalisaation tavoitteiden saavuttamiseksi luodaan toimenpidesuunnitelma sekä seurattavat mittarit. Työssä huomioidaan niin kansalliset kuin kansainväliset mittarit, pohjana on myös mm. EU:n digikompassi, johon Suomen oma digikompassi pohjaa.

OSAAMINEN



JULKISET PALVELUT

INFRASTRUKTUURI

YRITYKSET

EU edistää ihmiskeskeistä digitaalistrategiaansa maailmanlaajuisesti ja tukee EU:n normien ja standardien mukaisten toiminta- ja ajattelutapojen leviämistä. Komissio ehdottaa, että EU:n digitaalisen vuosikymmenen tavoitteiden neljä pääkohtaa kootaan digitaaliseen kompassiin: Osaaminen, yritysten digitaalinen muutos, suojatut ja kestävät digitaaliset infrastruktuurit, julkisten palvelujen digitalisointi.

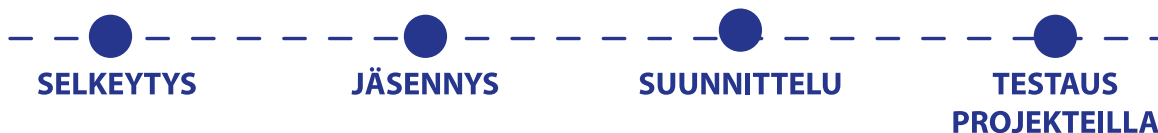
Tiedonhallinta hanskassa – muutosvaikutusten arviointimenettelyn rakentaminen Kuopion kaupungille

Kuntienkin toimintaa ja toimintaympäristöä on systemaattisesti seurattava, tarkasteltava ja kehitettävä. Toiminnan uudistukset vaikuttavat usein myös tiedonhallintaan. Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (tiedonhallintalaki 906/2019) ohjaa kuntia arvioimaan ja ennakoidaan tehtäviä muutoksia myös tiedonhallintaan. Näin pyritään ennakoimaan muutostilanteiden taloudellisia ja toiminnallisia riskejä.

Kuopion kaupunki alkoi täsmentämään muutosvaikutusten arviointimenettelyn -toimintamallia keväällä 2022 IDK-hankkeen tarjoamalla tuella. Hankkeen kautta hankittiin asian tuntijaosaamista, joka auttoi muotoilemaan muutosvaikutusten arviointimenettelystä juuri Kuopion kaupungin tarpeisiin soveltuvan. Syksyllä 2022 arviointimallia testattiin ja edelleen kehitettiin ajamalla sen avulla muutosvaikutusten arvioinnista läpi useampia kaupungin projekteja ja uudistuksia.

Muodostettu muutosvaikutusten arvioinnin toimintamalli tulee kaupungin käyttöön ja kytetään osaksi kaupungin kehittämisen mallia. Tavoitteena on ollut luoda ymmärrettävä ja intuitiivinen menetelmä, jota olisi helppo käyttää, muutosvaikutustenarviointi ketteröityisi ja helpottuisi.

MUUTOSVAIKUTUSTEN ARVIOINTIMENETTELYN RAKENTAMINEN



Pistetään ideaksi! - Kuopion kaupungin sisäinen ideakanava Ideapulputamo

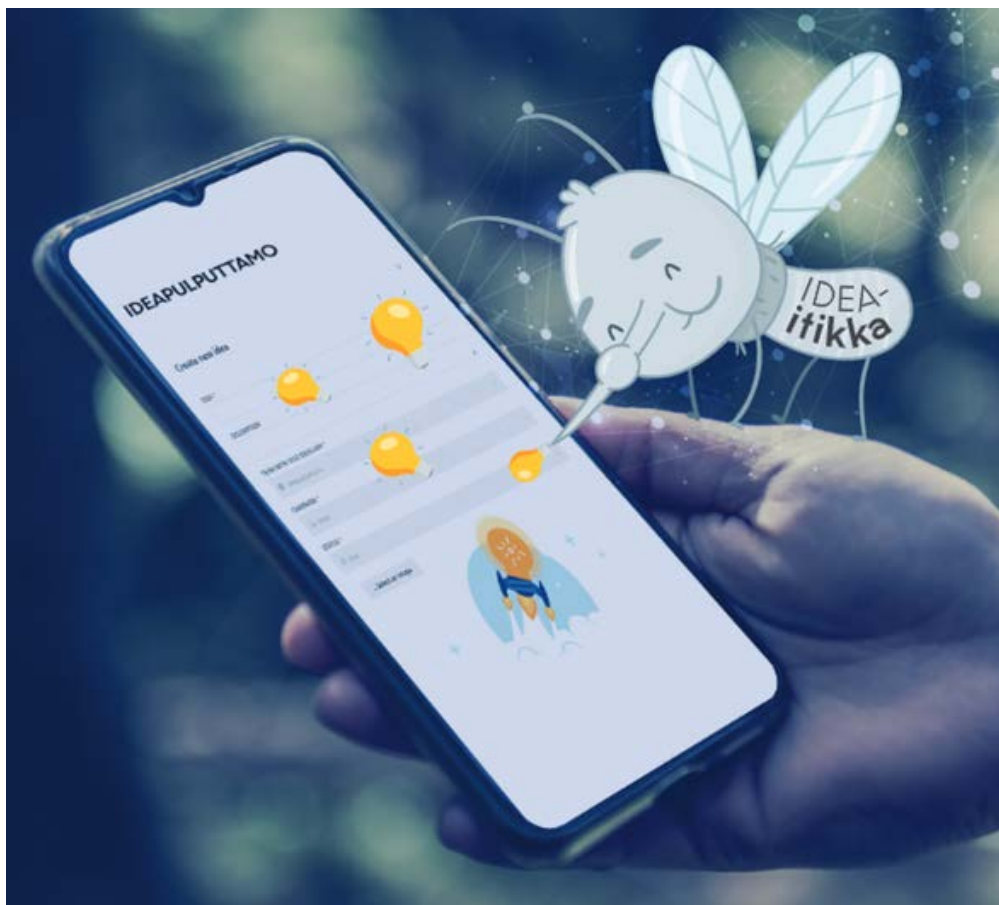
Kuopion kaupunki haluaa kehittyä ja parantaa palvelujaan jatkuvasti. Sen lisäksi, että kaupunki lakisääteisesti kerää aloitteita kuntalaisilta, haluaa Kuopio työnantajana kuulla myös henkilöstöään.

Kaupunginjohtaja haastoi keväällä 2020 kaupungin työntekijät jakamaan ideoitaan erityisesti COVID19-pandemian tuomiin haasteisiin. Samalla kehitettiin ketterä tapa koota ideoita vanhan kankean henkilöstön aloitelomakkeen rinnalle. Työntekijöille tuttuun Teams-ympäristöön luotiin oma kanava ideoinnille. Nimekseen tämä kanava sai Ideapulputamo. Kanavalle pystyi kirjoittamaan ideansa ja muiden ideoita pystyi kannattamaan ja kommentoimaan - yhteiskehittämään eteenpäin ja näin hiomaan ideoista yhteisvoimin oikein timanttisia.

Ideapulputamon kehittämistä jatkettiin ja tätä Teams-kanavaa kohennettiin VALO Ideas -lisäosalla, joka teki ideoiden jättämisestä ja selaamisesta helpompaa. Analytiikan kertyminen helpottui samalla. Myöhemmin Ideapulputamon näkyvyyttä haluttiin lisätä ja siitä tehtiin omat nostonsa Kuopion kaupungin viralliselle sisäiselle viestintäkanavalle KUHA-intraan. Viimeisimpänä uudistuksena Ideapulputamoon asennettiin botti. Botti tunnistaa, mille vastualueelle ja mihin strategiaan päämäärin idea liittyy ja merkitsee mukaan näistä aiheista vastuussa olevia henkilöitä.

Syksyllä 2022 kokeiltiin Ideapulputamossa myös ensimmäistä kampanjointia ja kerättiin ideoita kohdentuen energiansäästämiseen. Ideapulputamossa on helppo luoda uusia kampanjoita tarvittaviin aihepiireihin.

Kuopion kaupunki haluaa kannustaa henkilöstöään yhteiseen kehittämiseen ja kaupungilla onkin jaossa myös palkintoja innovatiivisuudesta. Jaossa on muun muassa joka toinen vuosi innovaatiopalkinto, joka voidaan myöntää merkittävän uuden toimintatavan ideoinnista, joka viedään käyttöön ja vaikuttaa suoraan kuntalaisten palveluihin. Lisäksi jaetaan pienempiä aloite-, tunnustus- ja arvontapalkintoja.



IDK-hankkeen uudistuvan toiminnan projektikoordinaattori Milla Porkka toivottaa jokaisen kaupungin henkilöstöön kuuluvan tervetulleeksi Ideapulputtamoon. Ideapulputtamo löytyy kaupungin Teamsista. Ideapulputtamossa jokainen saa äänensä kuuluviin kirjoittamalla oman aloitteensa tai ideansa julki. Eikä tarvitse olla edes mitään valmista – pieni ideansiemenkin riittää!

Sen lisäksi, että Ideapulputtamoon voi kirjoittaa omia ideoita, voi siellä lisäksi lukea muiden kirjoittamia ideoita sekä kannattaa ja kommentoida niitä. Tarkoitus on, että yhdessä hiotaan niistäkin ideansiemenistä timanttisia lopputuloksia.

9. Toteutus, opit ja tulevaisuus



Hankkeen toteutus toimi

Suunnitellut kokeilut nousivat todellisesta tarpeesta ja työntekijät toteuttivat kokeiluja kehittäen samalla oman työnsä menetelmiä ja etsien digitaalisia työvälineitä. Ruohonjuuritasolla oppiminen ja kehittäminen kulkivat rinta rinnan.

Hankkeen juurruttamista tehtiin Digikatsastuksissa puolivuositain. Käynnissä oleva kehitystyö tehtiin näin läpinäkyväksi niin johdolle kuin koko työyhteisölle - samalla merkitys ja uudet sovelluskohteet kävivät ilmeisiksi. Digikatsastuksissa oli mukana myös kuntakumppaneita ja kuntalaisia.

Viestinnällä tuettiin juurruttamista koko työyhteisöön. Digikatsastuksissa pääroolissa olivat kokeilujen valmennettavat työntekijät, jotka kertoivat omin sanoin käynnissä olevasta kehittämistyöstä suhteuttaen sen omaan työhönsä.

Hankkeen kokeiluissa avainasemassa olivat kehittämiseen osallistuneet työntekijät. He toivat oman kokemuksensa ja realistisen näkökulman arjen toimintaympäristöstä. Työntekijöiden arkijärki piti hankkeen tavoitteet realistisena ja hiljaisen tiedon avulla työ eteni nopeasti pilotteihin.

Kuopion kaupungin kaupunkitasoinen digitaalisten palveluiden johtoryhmä tuki ja mahdollisti hankkeen toteutusta. Uudistamisen kautta myös hankkeen tulokset levisivät niin luottamushenkilöstön kuin johdon tasolla entistä laajemmalle joukolle.

Opit kuntien digikehittämiseen

Menetelmät. Palvelumuotoiluajattelu ja sen mukaiset menetelmät olivat välttämättömiä digipalveluiden kehittämisessä. Palvelumuotoiluosaajien rekrytoinnin lisäksi olennaista on lisätä avaintyöntekijöiden kokemuksia palvelumuotoilun käytöstä. Käytännössä tämä tapahtuu osallistumalla (vai osallistamalla

heitä) konkreettiseen muotoilu työhön. Muotoiluajattelu kannustaa vuorovaikutukseen kuntalaisten kanssa ja luo parempaa ymmärrystä kuntalaisten tarpeista. Muotoilun menetelmiä käytettiin laajalti hankkeessa mukana olevien kaupungin työntekijöiden kanssa. Palautteen perusteella useimmat käyttöä kokeilleet työntekijät aikovat hyödyntää oppimaansa hankkeen päättymisen jälkeen. Muotoilun menetelmiä käytettiin laajalti hankkeessa mukana olevien kaupungin työntekijöiden kanssa. Palautteen perusteella useimmat käyttöä kokeilleet työntekijät aikovat hyödyntää oppimaansa hankkeen päättymisen jälkeen.

Viestintä. Kuntalaisten ja työntekijöiden osallistaminen digipalveluiden kehittämiseen edellyttää uudenlaista viestintää. Nopeus, epävirallisuus ja kokemuksellisuus ovat kuntaviestinnälle harvinaisempia, mutta tulevaisuudessa yhä tärkeämpiä elementtejä. Viestinnän suunnittelu on käynnistettävä jo alkuvaiheessa, vaikka suunta on epävarma. Näin viestinnässä voitiin hyödyntää työntekijöiden ja kuntalaisten ymmärrystä. Hankkeessa viestinnän oivalluksia saavutettiin mm. emo-organisatioiden ja hankkeen viestinnän jaksottamisesta, sisäisistä motivaatiokampanjoista sekä viestinnän räätälöinnistä eri sosiaalisen medioiden kanaviin. Pandemia-aikana aktiivinen ammatillinen tiedotusympäristö haastoi, mutta toisaalta myös tarjosi mahdollisuuksia uusien kohderyhmien saavuttamiseen. Sisältöjen kiinnostavuuteen ja houkuttelevuuteen sekä huomioitavuuteen pyrittiin vaikuttamaan laadun, infografiikan ja huumorin keinoin.

Hankkeen aikana haastettiin vallitsevaa johtamiskulttuuria. Hankkeen kehittämiskokonaisuuksissa esimiesten rooli ja kaupungin digikehittämisen käytänteisiin etsittiin ja löydettiin uusia toteuttamistapoja. Kehittämisen monialaisuus pakotti esimiehiä ylittämään toimialarajoja. Lähestymistapa tuotti hyviä tuloksia ja johtamiskulttuuri on syytä huomioida digikehittämisessä tulevaisuudessakin.

Osaamisen tason nosto. Osaamisen puute on usein digitalisaation etenemisen jarruna. Osaamisen hallinta ja osaamisen tason nostomenetelmät (menetelmät osaamisen tason nostamiseen) ovat olennainen osa digikehittämistä. HR:n tilan-

TIEDOTTAMINEN

Materiaalit: <https://www.kuopio.fi/ihmiskeskeinen-digitaalinen-kunta>

	JULKAISUT	KATTAVUUS*
	197	23 112
	415	1552
	179	31 100
	152	11 390
	10	344 YLEISÖ
	37	2534 YLEISÖ

* julkaisujen kattavuus tarkoittaa, kuinka moni yksittäinen henkilö on nähnyt julkaisun.

10 STRIIMATTUA TAPAHTUMAA

3	3	4
TULEVAISUUS- PÄIVÄT	KUOPION DIGIKATSASTUKSET	MUITA TAPAHTUMIA JA SEMINAAREJA

nekuva henkilöstön osaamistasosta ja joustavat toimet osaamisen nostamiseksi ovat tulevaisuudessa selkeä kehittämiskohde, jossa digitalisaatio tarjoaa mahdollisuuksia. Lähiesimiehet ja työntekijät hakeutuvat mielellään perinteisen luentokoulutuksen pariin, joka ei välttämättä ole tehokasta oppimisen kannalta tai joustavaa. Uudenlaisia, tiimipohjaisia paketteja osaamisen nostamiseksi kehitettiin hankkeessa, mutta niiden käytettävyys ja osallistujien käyttötottumus vaatii vielä kehittämistä. Yhteisöllinen digioppiminen on sidottava tiukasti organisaation strategiaan ja kehittämistavoitteisiin. Valmennuksissa heti alussa siirtyminen ja pitkä toiminta etätoteutuksiin tuotti arvokasta osaamista etävalmennuksen ja sen mahdollistavien jaettujen työalustojen (mm. Miro) sekä etäkokousohjelmistojen (Teams/Zoom) soveltamisesta kehittämistyössä.

Toimialalähtöisyys. Kunta-alan toimialaymmärrys on olennainen osa kunta-kehittämistä. Yritysmuotoisten organisaatioiden kehittämisen lähestymistapa ei sellaisenaan toimi. Toiminta on räätälöitävä huomioiden päätöksentekoprosessit ja työn luonne. Digitaalisten kuntapalveluiden lakisääteisten velvoitteiden tuomat erityispiirteet, palveluvalikoima, pullonkaulat ja kehittämistarpeet on huomioitava tulevassa koulutus- ja kehittämisysteiytyydessä.

Tulevaisuus

Hankkeessa on päivitetty Digitalisaation tiekartta, joka avaa selkeää polkua tulevaisuuteen. Kehitettävät palvelut ovat näkyvissä Digitalisaation tiekartalla, joka ohjaa ja jäsentää kehittymistä sekä palveluiden että henkilöstön osaamisen tasolla. Digitaalisten palveluiden kehitystä seurataan Kuopion kaupungin strategian Digitalisaatio-teeman digitaalisten palveluiden mittarissa.

Hankkeen aikana esille tuotuja yhteistyörakenteita sekä kaupungin sisällä että muissa kaupungeissa ja kunnissa, tullaan hyödyntämään tulevassa kehittämisessä. Savonia-ammattikorkeakoulu haluaa jatkossakin panostaa ja tukea monialaisella osaamisellaan kunnallisten digitaalisten palveluiden kehittämistä.



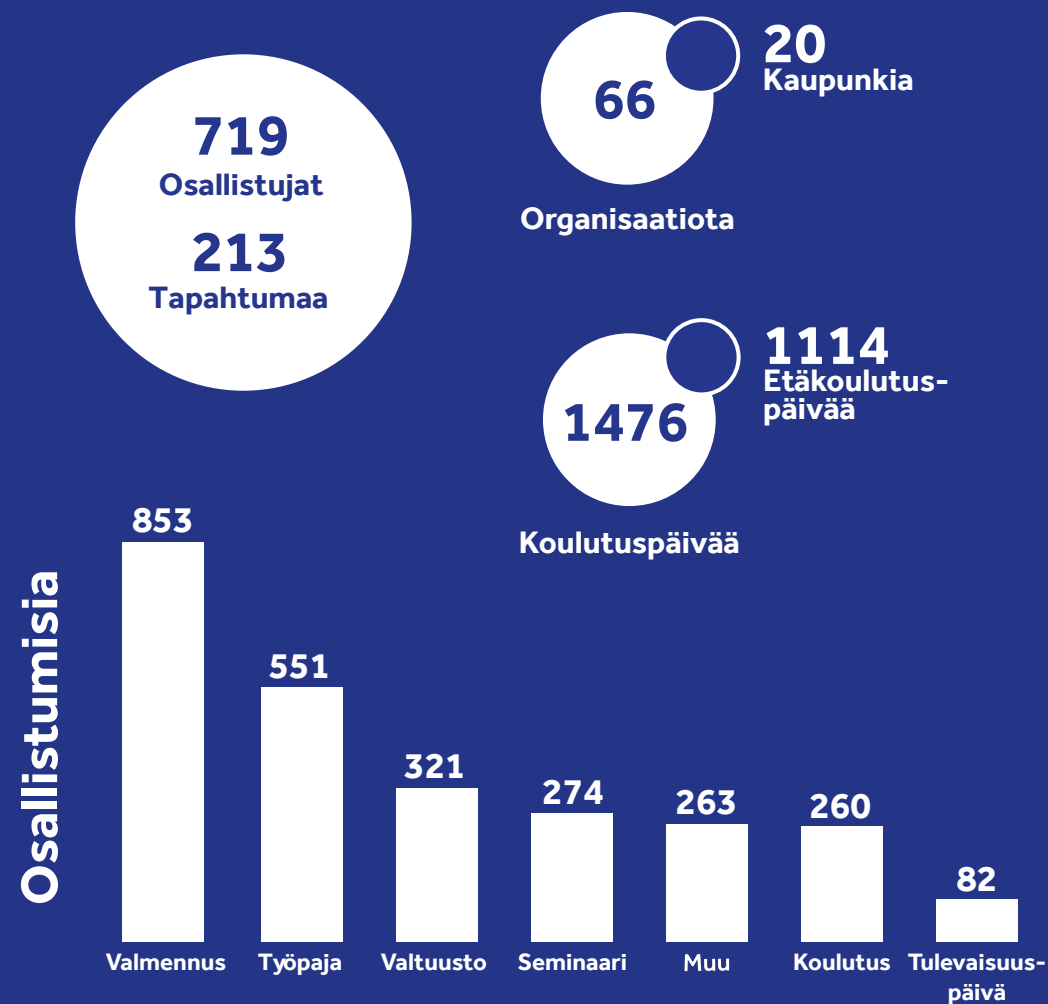
IDK-hankkeessa olemme saaneet rakennettua yhteistyöverkostoja, joissa tietoa jaetaan sekä onnistumisista että epäonnistumisista. Palveluiden kehittämiseen yli hallinnollisten rajojen saatiin onnistumisia ja päätöksentekoporras on nähnyt toimintatavan hyödyt. Kaupunkitasoista kehittämistä viedään jatkossa eteenpäin mm. vastuiden ja kehitystiimien osalta.

Kuopion kaupungin työntekijöille on järjestetty paljon koulutuksia käytössä oleviin soveluksiin ja digitaalisiin työkaluihin liittyen. Koulutukset on tallennettu ja viety henkilöstön digitaaliselle oppimisalustalle Priimaan katsottavaksi myös jälkikäteen, jolloin esim. myös uudet henkilöt pääsevät hyödyntämään koulutuksia kaupungin työvälineistä. Jatkokehittämiskohteenä on koulutustarpeiden nopeampi ja sujuvampi välittyminen HR:lle ja toisaalta markkinavuoropuhelu koulutuksenjärjestäjien kanssa. Tämä edellyttää esim. kehityskeskusteluihin linkitettyä digitalisoitua osaamistarpeiden hallintaa ja avoimempia/laajempia mahdollisuuksia koulutustarjontaan.

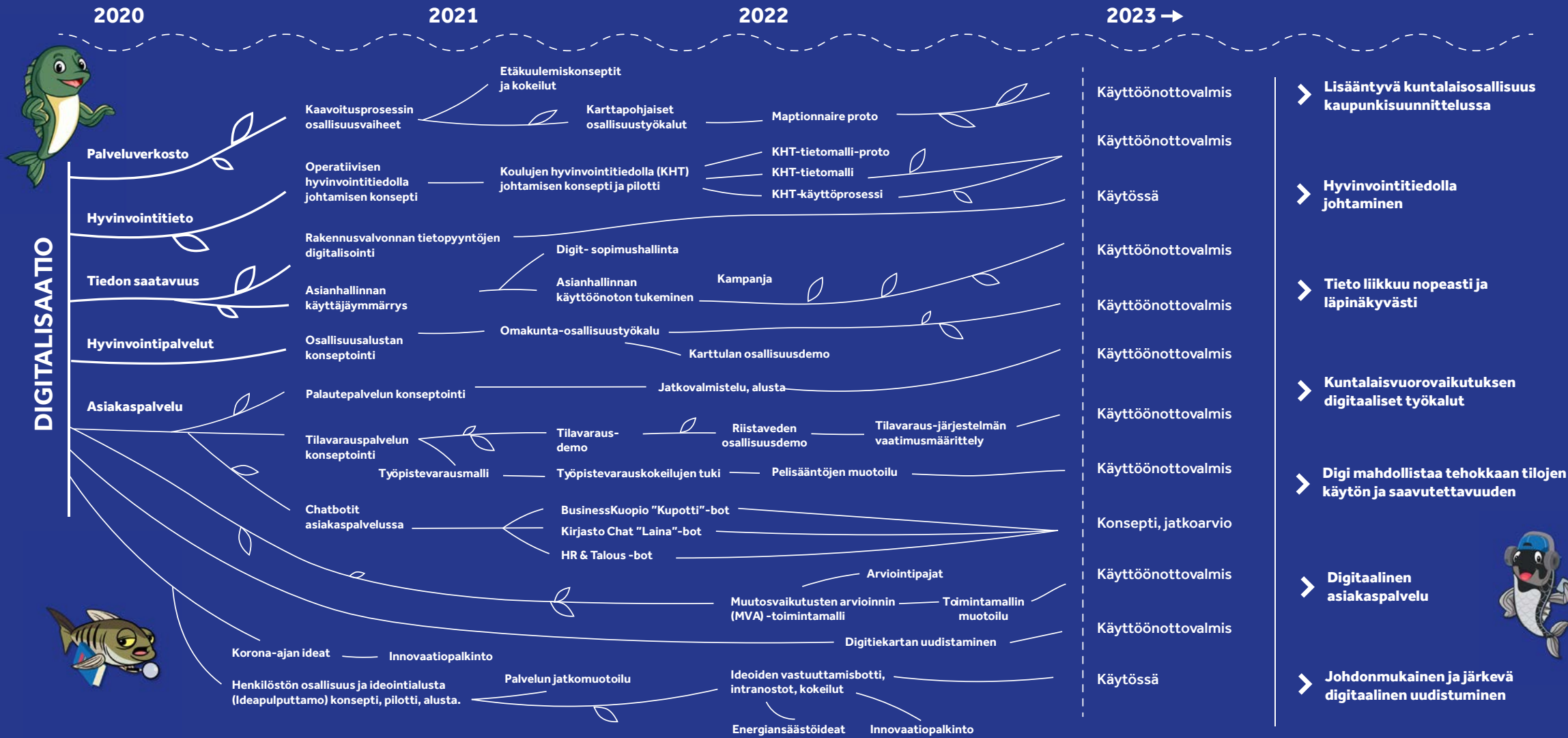
Henkilöstön laajempi osallistaminen edellyttää kaupungin linjauksen ”Lupa tehdä toisin ” todeksi elämistä. Organisaatiokulttuuri muuttuu hitaasti, mutta hankkeen kokemusten perusteella menestyksekkäät läpimurrot tiimeissä kannustavat myös organisaation muissa yksiköissä – mikäli ne viestitään ajantasaisesti ja ihmislähtöisesti. Valmennuksia digikehittämisestä ja monialaisuuden hyödyntämisestä tarvitaan myös jatkossa.

Valtakunnallinen suunta on selkeä: Suomen kuntien digitalisaatio etenee osana pito- ja vetovoimatyötä, ratkaisuna työvoiman saatavuuden haasteisiin sekä paremman toimintaympäristön rakentamisena niin asukkaille kuin yrityksille. Kuopiolla ja Savonia-ammattikorkeakoululla on hankkeessa syntynyt vahvaa osaamista ja kokemuksia, joiden jakaminen muiden vastaavassa tilanteessa olevien kuntien käyttöön olisi tarkoituksenmukaista. Samalla Kuopion oma digitalisaatiokehitys jatkuu ja on leviämässä uusiin palveluihin.

IDK-hanke pähkinäkuoressa



IDK - Palvelutuotantokokeilut





Lisätietoja:



Arto Holopainen
Innovaatiopäällikkö
Kuopion kaupunki / Strategia ja kehittäminen

puh. 045 139 3996
arto.holopainen@kuopio.fi



Paavo Maskulainen
TKI-asiantuntija
Savonia-ammattikorkeakoulu

puh. 044785 5626
paavo.maskulainen@savonia.fi

KUOPIO

SAVONIA
ammattikorkeakoulu



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto