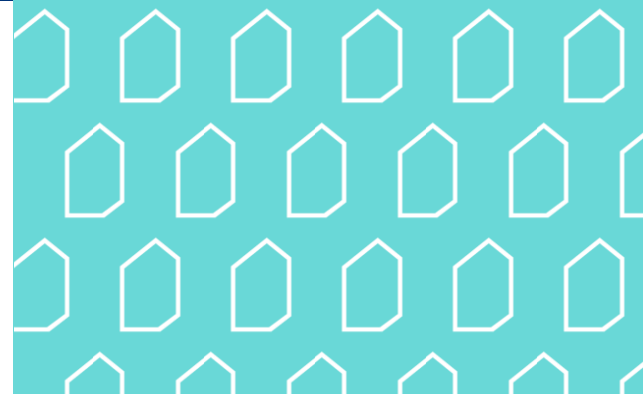


Asiantuntijatuki digitalisaatiohaasteissa

Toimintamallin kuvaus
vuodelle 2022



**DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO**



SISÄLTÖ



- **Johdanto**
 - Muutospaine kasvaa
 - Muutos tehdään yhdessä
 - Digitalisaatio on ihmistä varten
 - Asiantuntijatuki osana Digiohjelman kansallisessa digikehittämisessä
- **Asiantuntijatuki digitalisaatiohaasteissa**
 - palvelulupaus
 - Visio ja missio
 - Teemat
 - Tavoitteet ja mittarit
 - Kriteerit
 - Konsepti
 - Keskeiset prosessit
 - DVV:n tehtävät
 - Sidosryhmät
- **Asiantuntijatuki 2022**
 - Vuosikello 2022
 - Toteutusaikataulu 2022
 - Asiantuntijatuki hakijan näkökulmasta
 - Asiantuntijatuen hakeminen
 - Haasteen rajaaminen ja projektivalinnat
 - Yhteiskehittäminen
 - Haku- ja valintaprosessi
 - Lopputuotokset
 - Tulokorttiesimerkki
 - Arjen työkalut
 - Viestintäkanavat
 - Pilottiprojektit 2021



Johdanto



**DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO**



Muutospaine kasvaa

- Euroopan digikompassi asettaa digitalisaation palvelemaan ihmisiä ja yrityksiä sekä tukemaan tavoitetta tehdä Euroopasta ilmastoneutraali vuoteen 2050 mennessä. Suomella on tähän paljon tarjottavaa.
- Digitalisaation myötä organisaatiot joutuvat arvioimaan tarvittavien muutosten vaativuutta ja investointeja, jatkuvaa kehittämistä, kumppaneiden valmiuksia ja loppuasiakkaiden muuttuvia tarpeita.
- Kehittämishaasteisiin kytkeytyy laaja toimijajoukko ja digitalisaatioon liittyvää työtä tehdään paljon, mutta verkostomaista yhteistyötä koordinoidaan silti vähän ja mm. se hidastaa palvelukokonaisuuksien syntymistä ja sähköistä asiointia.
- Valtiovarainministeriö on selvittänyt toimijoiden tarpeita. Palautteen mukaan organisaatiot tarvitsevat tehtävissään asiantuntijatukea erityisesti muutosten arvioimiseen ja käynnistämiseen ja yhteistyön rakentamiseen kumppaneiden kanssa.



Muutos tehdään yhdessä

- Pilotin yhtenä tavoitteena oli luoda asiantuntijatuella toimintamalli yhdessä osallistujien kanssa. Syksyn 2021 aikana asiantuntijatuen todettiin nopeuttavan julkishallinnon organisaatioiden mahdollisuuksia hyödyntää digitalisaatiota.
- Vaikuttavuus syntyy yhteistyöllä ja koordinaatiolla. Verkostomainen työskentely edistää palvelukokonaisuuksia, palveluiden yhteentoimivuutta, kumppanuuksia ja sitä, miten projekteissa syntyvät opit hyödynnetään.
- Asiantuntijatuki tarjoaa apua julkishallinnon organisaatioiden digitalisaatiohaasteisiin.

Hieno, kättä pidempää oleva työväline yhteistyön kehittämiseen

Tämä on ollut ylenpalttisen positiivinen kokemus

Hyvä että tehdään jotain mitä voidaan hyödyntää laajemmin



Digitalisaatio on ihmistä varten

Kehitystarpeet muodostetaan ihmisten tarpeiden pohjalta, ei teknologianäkökulmasta.

Ihmiskeskeisyys tarkoittaa kykyä ymmärtää ihmisten tarpeita ja huomioida yksilölliset, yhteisölliset ja kulttuuriset toiveet, haasteet ja mahdollisuudet.

Digitalisaatiohaasteet ratkaistaan osallistamalla eri alojen asiantuntijoita, henkilökuntaa ja asiakkaita kehitystyöhön.

Osallistavilla menetelmillä tarkoitetaan ihmisten aktivoimista hyödyntämään omaa osaamistaan kehittämisessä.

Digitalisaatio muuttaa organisaatioiden rakenteita, toimintamalleja ja palveluita.

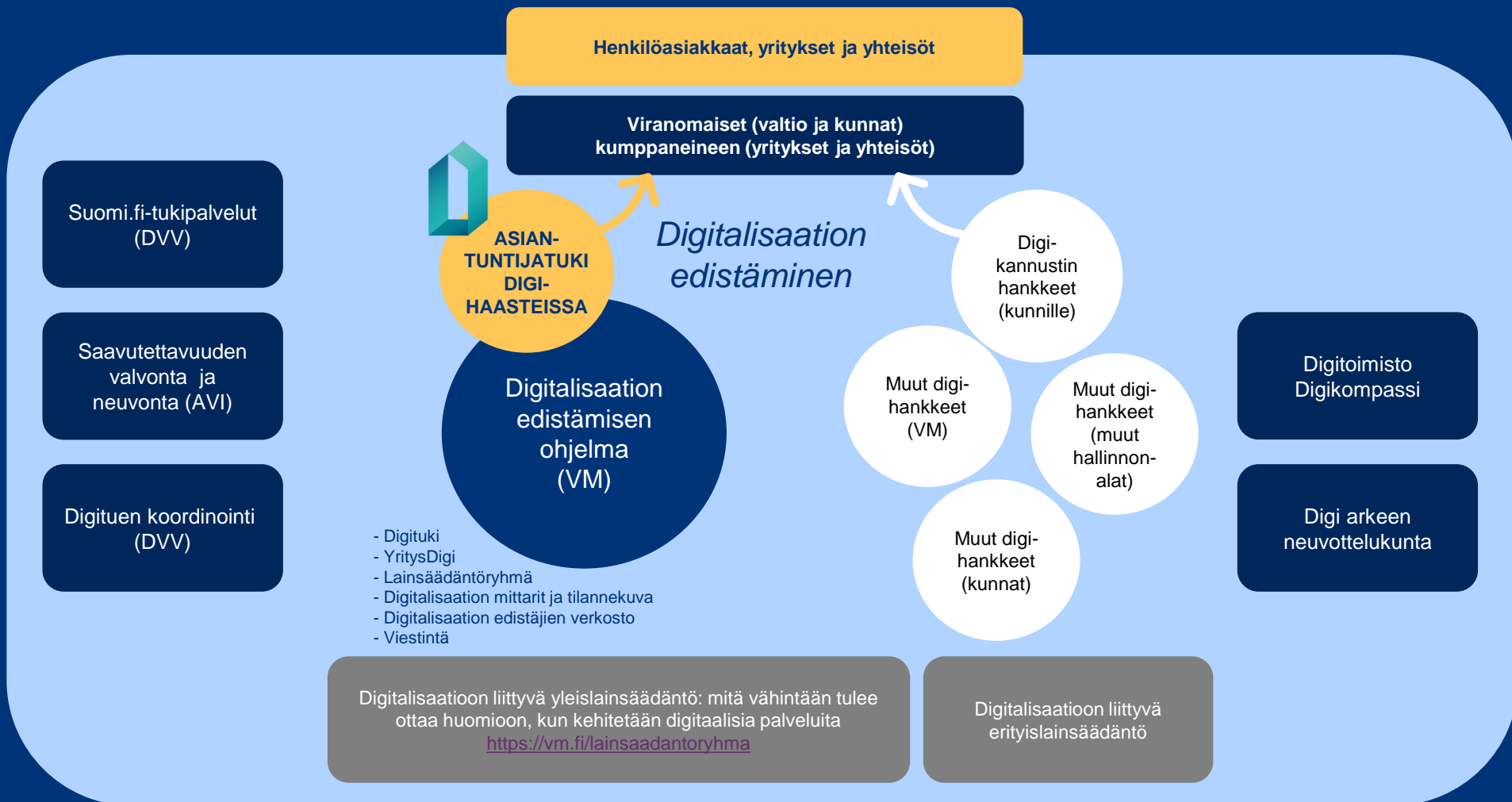
Digitalisaatiolla pyritään edistämään ihmiskeskeistä yhteiskuntaa, jossa palvelut ovat saatavilla jatkuvasti, ihmisten tarpeiden mukaisesti.

Ratkaisuja suunnitellaan yhdessä.

Asiantuntijatuki auttaa viemään kehitysprosessia eteenpäin. Organisaatioilta vaaditaan sitoutumista ja aikaa kehityshankkeiden edistämiseen. Kehityshaasteeseen liittyvät ihmiset ja sidosryhmät osallistuvat yhteissuunnitteluun asiantuntijoina.



Asiantuntijatuki osana Digiohjelman kansallisessa digikehittämisessä



Asiantuntijatuki digitalisaatiohaasteissa



**DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO**



Asiantuntijatuen palvelulupaus



Asiantuntijatuen avulla sujuvampia ja tehokkaampia kehityshankkeita, toimintamalleja ja palveluita.

- Autamme käynnistämään muutoksen.
- Tarjoamme tukea, kannustusta ja oppia ihmiskeskeisen digikehityksen polulla.
- Teemme yhteiskehittämisen ja ihmiskeskeisen toimintatavan hyödyt näkyväksi.
- Autamme tuomaan selkeyttä ja yhtenäistä tilannekuvaa monimutkaisiin toimintaympäristöihin.

Palvelulupaus on syntynyt Digiohjelman asiantuntijatuen pilotissa 2021.



Asiantuntijatuen visio ja missio

- Palveluiden kehittämisessä edetään poikkihallinnollisiin palvelukokonaisuuksiin ja sujuvaan asiointikokemukseen. Tiedolla ohjaaminen on luontevaa.
- Ihmiskeskeinen teknologioiden hyödyntäminen laajenee.
- Kyky toimia verkostomaisesti kumppaneiden kanssa on joustavaa ja luotettavaa. Rakentamalla verkostomaista toimintaa löytyy parhaat tavat yhdistää osaamista ja luoda vaikuttavuutta.
- Muotoilu- ja asiantuntijatuki koetaan luotettavaksi kumppaniksi ihmiskeskeisen suunnittelun ja teknologioiden välisissä haasteissa.
- Vastataan yhdessä Suomen tavoitteisiin: Julkisten palvelujen digitalisointi: Keskeiset julkiset palvelut 100% verkossa (hallitusohjelmatavoite).
- Nykyisten palveluiden digitoimisen sijaan palveluja verkkoon viettäessä kehitetään myös palveluprosesseja (EU:n digikompassi).



Asiantuntijatuen rajaukset ja tuotokset

- Asiantuntijatuen saajat saavat yhteiskehittämisen tuloksena ratkaisuja, joilla voivat jatkossa edetä kehittämiskohteessa. Asiantuntijatuki kohdistuu ensisijaisesti palvelujen toteutusta edeltävään vaiheeseen.
- Asiantuntijatuki keskittyy muutoksen tukemiseen, tarvittavien asiantuntijoiden hyödyntämiseen ja asiakkaiden näkökulmien tuomiseen kehittämisen keskiöön organisaation tai verkoston tavoitteiden rinnalle.
- Asiantuntijatuki tuo organisaatioille apua digikehittämiseen, sujuvoittaa ja parantaa niin organisaation prosesseja kun vahvistaa asiakashyötyjä. Työskentelyn aikana voi syntyä esimerkiksi palvelun prototyyppi, asiakasymmärrykseen ja -tarpeisiin pohjautuva analyysi, sidosryhmäkartta, tulevaisuus- ja ennakointityön skenaario jne.
- Asiantuntijatuke ei myönnetä palvelujen tekniseen toteuttamiseen, integraatioiden tai rajapintojen toteuttamiseen, käyttöliittymäsuunnitteluun, verkkosivujen toteuttamiseen, viestinnän suunnitteluun, eikä teknisten vaatimusmääritelmien tekemiseen hankinnan kilpailuttamiseksi.



Mihin teemoihin voit saada Asiantuntijatukea?

Asiakkaat

Sujuvat palvelut ja yhteistyö

Ymmärretään asiakkaan elämäntilanne ja tarpeet

Kehitetään toimivia palveluita ja yhteistyön muotoja kuntien, hyvinvointialueiden, valtion ja muiden toimijoiden välillä

Organisaatiot ja verkostot

Muutoksen käynnistäminen

Ymmärretään ongelmien juurisyitä, tunnistetaan muutoksen tarve ja luodaan suunnitelma sen käynnistämiseksi

Kehitetään prosesseja, uusia tapoja ja toimintamalleja

Ratkaisut

Kansallisten yhteisten palvelujen hyödyntäminen

Ymmärretään kipupisteitä palveluiden kehittämisessä

Hyödynnetään yhteisiä ratkaisuja, huomioidaan erityisesti Suomi.fi-laaturyökalut, Suomi.fi-viestit ja Suomi.fi-valtuudet

Kaikkia teemoja läpileikkaavia painopisteitä projekteissa:

Asiakaslähtöisyys | Saavutettavuus | Tiedon hyödyntäminen ja avaaminen | Digitalisaatiota koskeva lainsäädäntö

Digitalisaation edistämisen ohjelman tavoitteet (mm. digin ensisijaisuus)

Digikompassin osa-alueet (julkiset palvelut, osaaminen, infra, yritykset)



Mitä ovat Asiantuntijatuon tavoitellut hyödyt ja mittarit

Toiminnan muutos ja jatkuvuus

- Selvitetään perusasiat ennen palveluiden konseptointia ja teknistä toteutusta.
- Opitaan tekemään oikeita asioita oikeassa järjestyksessä.
- Osataan yhteensovittaa kehittämisen haasteita ratkaisukeskeisesti.
- Tunnistetaan riippuvuudet paremmin.
 - Yhteistyö ja verkostomainen toimintatapa kasvaa.
 - Ymmärryksen kehittyessä tarjouspyynnöt ovat selkeämpiä ja hankintaosaaminen paranee.

Mittarit (1-3)

Tuensaaja:

- viestii yhteistyöstä ja muutoksesta
- hyödyntää tuloksia
- hyödyntää tuotoksia digitalisaatioon liittyvien suunnitelmien ja hankintojen tukena

8.3.2022

Oman roolin vahvistaminen ja ymmärryksen lisääminen digitalisaation roolista ratkaisujen kehittämisessä

- Parempi ymmärrys kansallisista digitalisaatiotavoitteista ja omista mahdollisuuksista niiden toteuttamiseksi vahvistuu
- Tunnistetaan, mitkä haasteet voidaan ratkaista digitalisaatiolla, mihin tarvitaan muita ratkaisuja.

Mittarit (1-3)

- Projektissa on arvioitu sähköisen asiointin tukipalvelut ja palvelulaadun työkalujen hyödyntäminen
- Projektissa on arvioitu kytkös kansallisiin digitavoitteisiin

Yhteiskehittäminen nivoutuu osaksi organisaatioiden arkea

- Organisaatioihin syntyy jaettu ymmärrys ja tilannekuva haasteista ja mahdollisuuksista
- Ratkaisemisen arvoisten haasteiden tunnistaminen ja niiden edistäminen käynnistyy.
- Asiakkaiden ja sidosryhmien osallistaminen kehitystyöhön on luontevaa.

Mittarit (1-3)

- Asiakkaat ovat osallistuneet haasteen kehittämiseen (tavat, joilla osoitetaan osallistuminen)
- Haasteen kannalta keskeiset sidosryhmät on tunnistettu ja kuvattu

13



Asiantuntijatuen kriteerit

- Haaste liittyy johonkin Asiantuntijatuen vuoden 2022 **teemoista**.
- Haastetta arvioidaan hakuvaiheessa **kansallisiin digitavoitteisiin** ja mahdollisen **ratkaisun merkityksellisyyteen** muille toimijoille.
- Haastetta on ratkomassa **useampi organisaatio**.
- Asiantuntijatuki kohdistuu **henkilöasiakkaille ja/tai elinkeinotoimintaa harjoittaville** suunnatun palvelutarjonnan kehittämiseen.
- Asiantuntijatukea **ei voi** hakea palvelujen tekniseen toteuttamiseen, integraatioiden tai rajapintojen toteuttamiseen, käyttöliittymäsuunnitteluun, verkkosivujen toteuttamiseen, viestinnän suunnitteluun, eikä teknisten vaatimusmääritelmien tekemiseen hankinnan kilpailuttamiseksi.
- Asiantuntijatuki kohdistuu ensisijaisesti palvelujen **toteutusta edeltävään** vaiheeseen.
- Asiantuntijatukea ei voida myöntää, jos haasteen päähakijalle on jo **aiemmin myönnetty samaan haasteeseen** valtionavustusta tai muuta julkista tukea.

Tavoitteena on, että valittavista Asiantuntijatuen projekteista 60 % päähakijana on kunta.

Valinnoissa painotetaan pieniä toimijoita, joilla ei ole omia resursseja haasteen ratkaisuun ja asiantuntijatuen saaminen on perusteltua.

Valinnoissa huomioidaan myös käynnistyvien projektien aikataulujen yhteensopivuus.



Konsepti: Asiantuntijatuki digitalisaatiohaasteissa

Ongelma

Julkishallinnon organisaatioissa on haasteita asiakasnäkökulman huomioidessa sekä kehitystarpeiden ja hankkeiden kiteyttämisessä ja priorisoinnissa.

Haasteiden pilkkominen helposti lähestyttäviksi ja kilpailutettaviksi kokonaisuuksiksi on vaikeaa.

Ratkaisu

Ihmiskeskeisen ajattelun ja toimintatapojen tuominen osaksi organisaatioiden arkea ja kehitystyötä. Kulttuurinmuutos osaksi kehittämistä.

Tavoitteet

Organisaatioiden ymmärryksen lisääminen digitalisaation roolista, ajankäytön tehostaminen ja ihmiskeskeisen kehittämisen lisääminen.

Palvelulupaus

Ihmiskeskeisen ajattelun avulla sujuvampia ja tehokkaampia kehityshankkeita, toimintamalleja ja palveluita.

Kilpailuetu

DVV:n julkishallinnon syvälinen tuntemus, verkostot ja vaikutusmahdollisuuden julkisella sektorilla.

Keinot

Asiantuntijaosaamisen tarjoaminen hakuprosessin kautta valituille organisaatioille. Oppien jakaminen ja avointen tilaisuuksien järjestäminen.

Tuen saajat

Organisaatiot, joissa ei ole omia resursseja tai osaamista kehittää

Organisaatiot, joissa on tunnistettu tarve muutokselle ja haaste hankintojen suunnittelussa ja kehittämistyössä.

Toimintamallin kustannukset

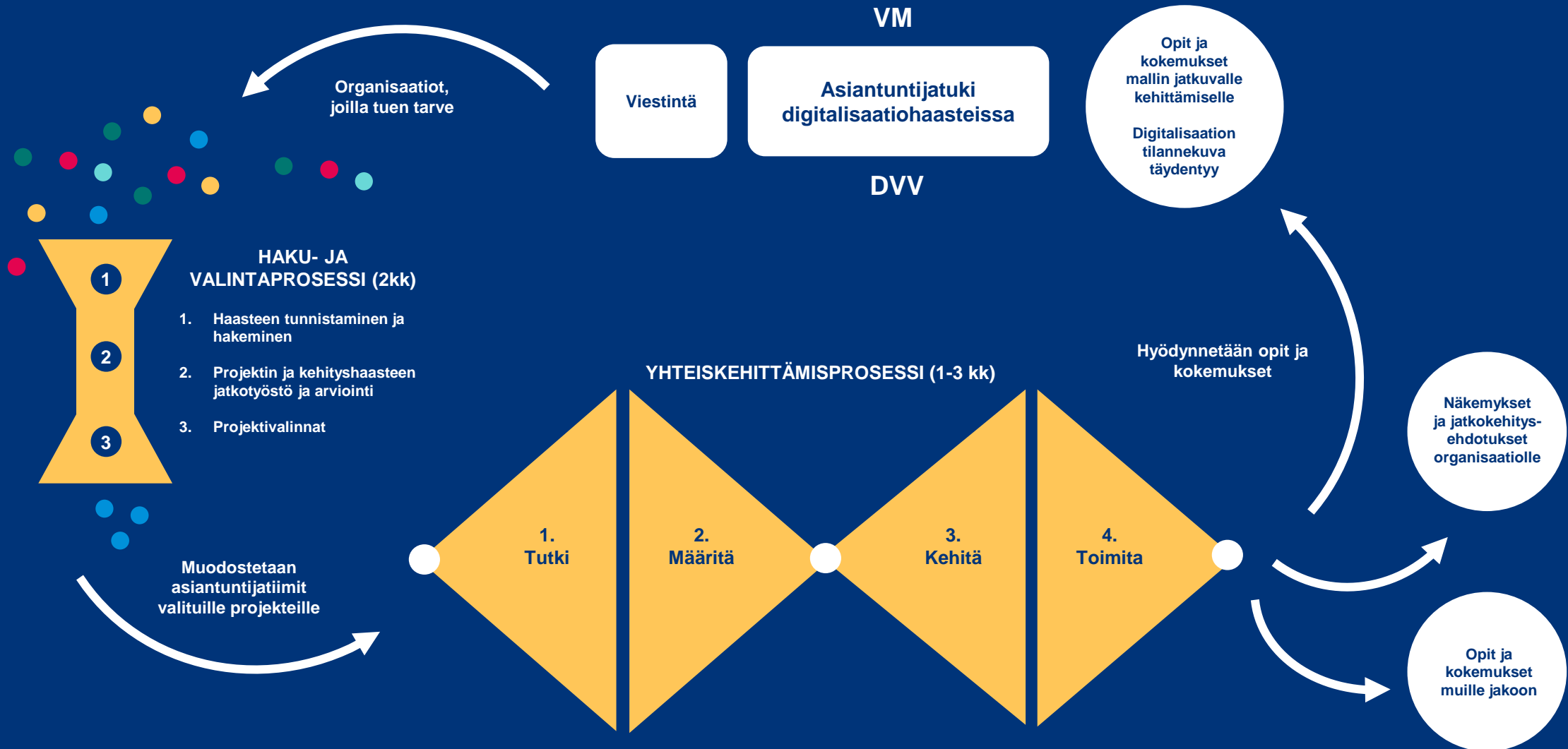
Asiantuntijatyön henkilöstö- ja ostopalvelukulut, matkustamiskulut, viestintä ja tapahtumat.

Toimintamallin rahoitus

VM rahoittaa Asiantuntijatukea osana Digitalisaation edistämisen ohjelmaa. Hakijat eivät saa asiantuntijatukea käyttöönsä rahana, vaan henkilötyönä, eikä rahaa liiku tuen saajien suuntaan.



Keskeiset prosessit



DVV:n tehtävät

- Hakemusten vastaanottaminen ja arviointi, hakuvaiheen neuvonta, tuki ja tilaisuudet, keskustelu valinnoista valtiovarainministeriön kanssa sekä päätösesitysten laatiminen valtiovarainministeriölle.
- Hakijoiden ja projekteihin valittujen tahojen informointi ja muu tukeminen
- Asiantuntijapoolin resursointi ml. ostopalvelut ja DVV:n oma työ sekä hankehallinta
- Asiantuntijoiden ohjaus vastaamaan tuen saajien tarpeisiin
- Kokonaisuuden aikataulutus ja koordinointi yhdessä VM:n kanssa
- Vuorovaikutus eri osapuolten välillä
- Kokemusten yhteenveto ja asiantuntijatuen toimintamallin jatkuva kehittäminen saatavien kokemusten pohjalta yhdessä VM:n kanssa
- Viestintäsuunnitelman laatiminen ja sen mukaisten viestintäsisältöjen tuottaminen, kääntäminen ja tilaisuuksien järjestäminen.



Sidosryhmät

- Asiantuntijatukea hakevat/saavat kunnat ja/tai virastot
- Muut organisaatiot, jotka liittyvät projekteihin tai voivat jakaa ja hyödyntää syntyviä tuloksia
- DVV:n sähköinen asiointi ja asiakaslähtöisyys -yksikkö (käyttöönnotot, myynti/digiratkaisut, kehittämisen asiantuntijat)
- VM, JulkICT ja sen Digitalisaation edistämisen ohjelma ja sen verkostot ja alaprojektit sekä muut keskeiset digihankkeet
- Digitoimisto ja Digikompassityö
- VM/KAO ja Kuntien digikannustinhankkeet
- Hallinnonalojen digihankkeet
- DVV:n sopimustoimittajat ja muut toimittajat
- Kuntaliitto ja sen verkostot



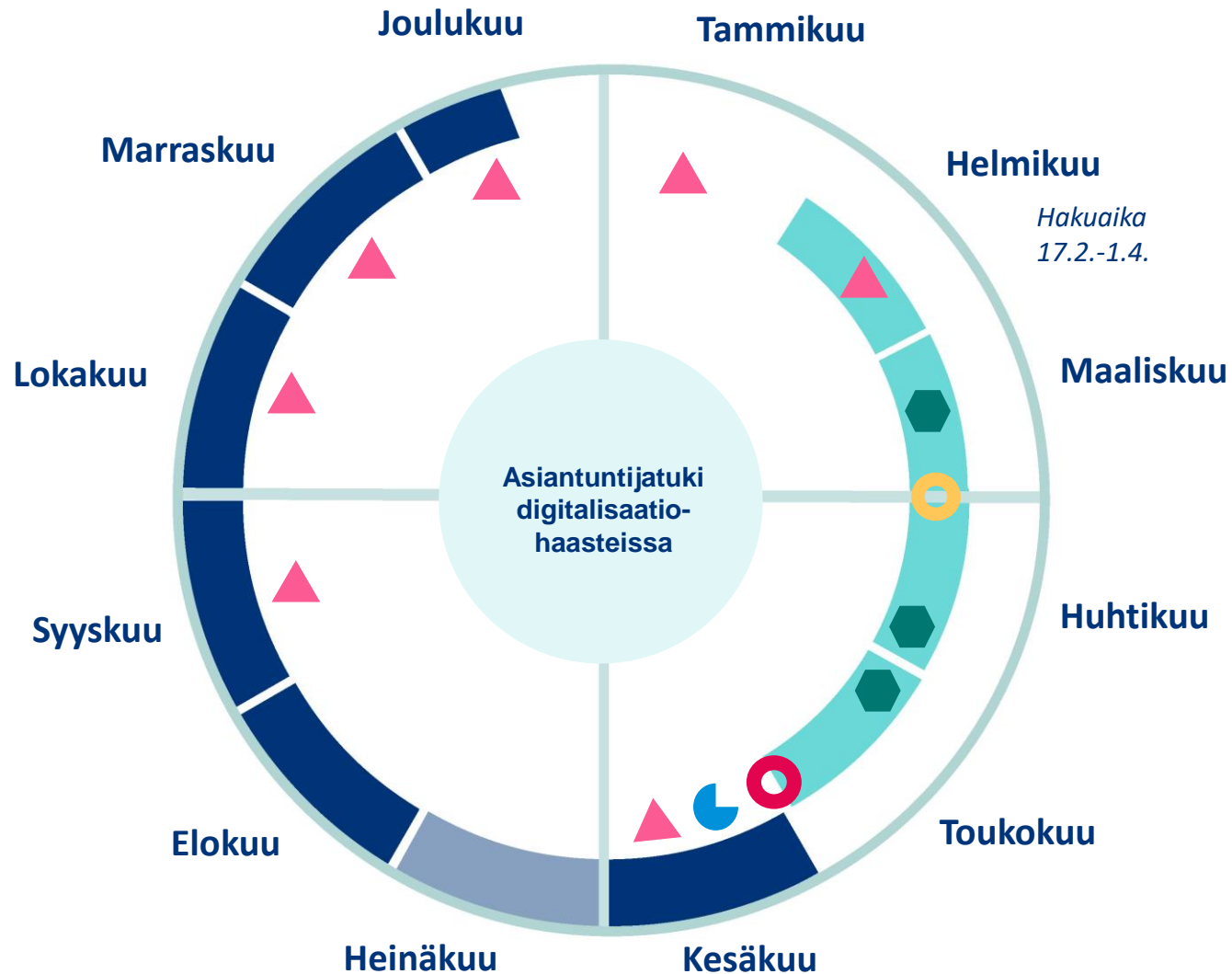
Asiantuntijatuki 2022



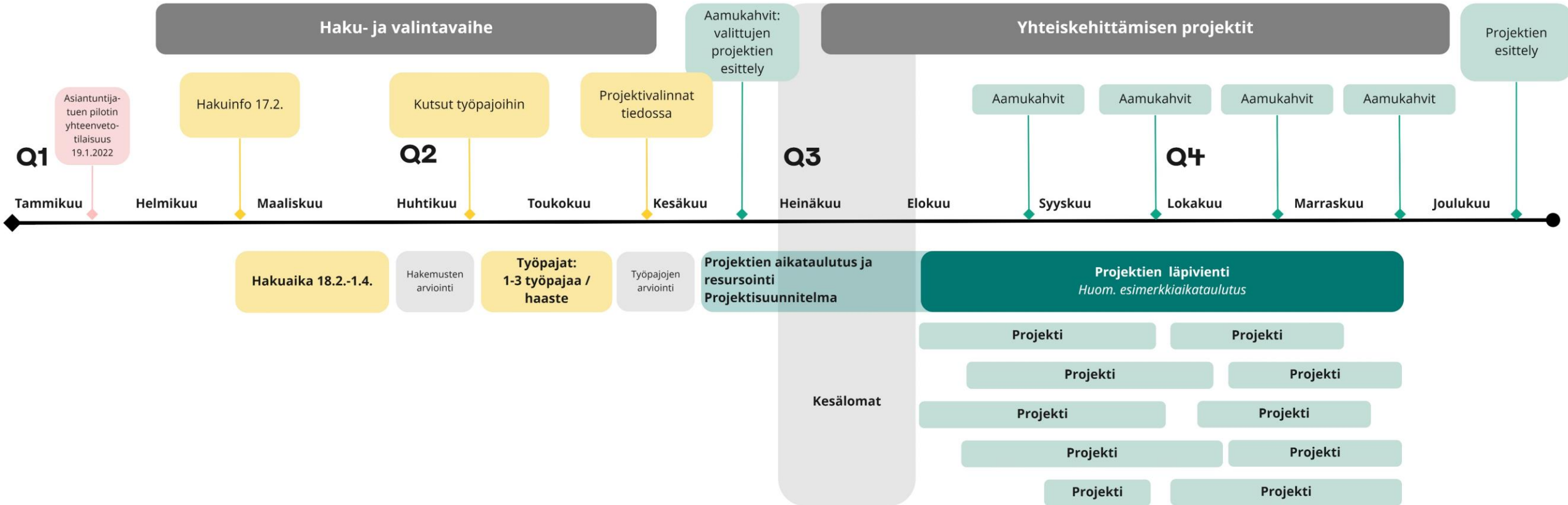
**DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO**



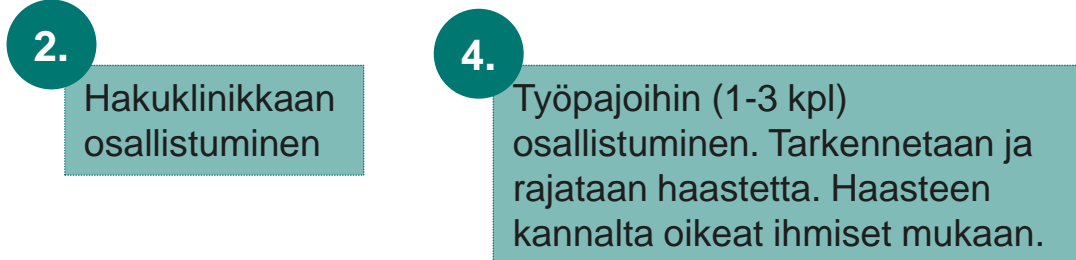
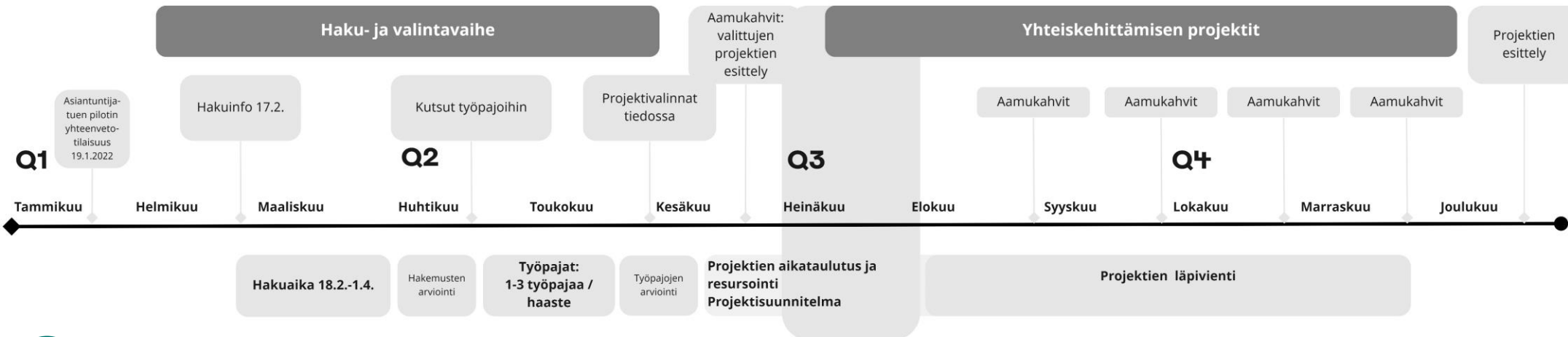
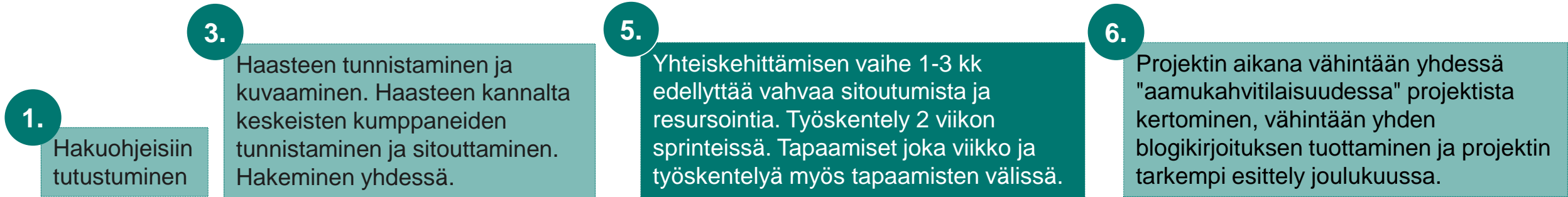
Vuosikello 2022



Asiantuntijatuki 2022



Mitä Asiantuntijatuki tarkoittaa hakijaorganisaatioille?



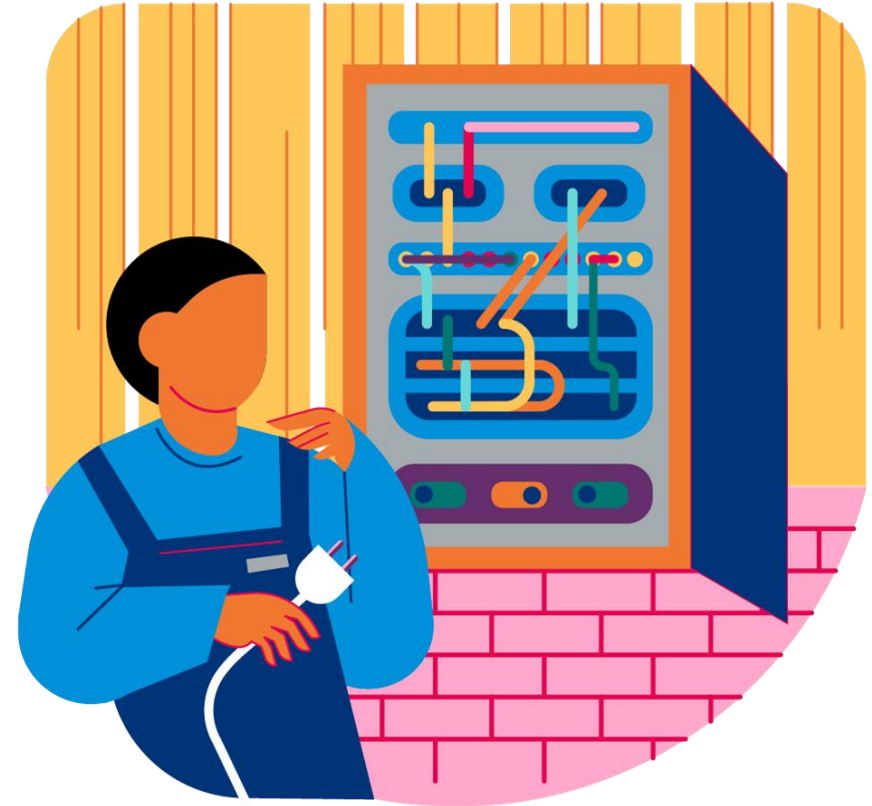
Miten Kuntien digikannustinhankkeet ja Digiohjelman Asiantuntijatuki eroavat toisistaan?

	Kuntien digitalisaation valtionavustus	Digiohjelman asiantuntijatuki
Kohde	<p>Kuntien toiminnan, tehtävien tai sisäisten prosessien digitalisointi ja uudistaminen siten, että hankkeen toteutuksessa korostetaan</p> <ul style="list-style-type: none">tietoaineistojen laadun kuvaamista, arviointia ja kehittämistä osana kuntien tiedonhallintaa taiosaamisen kehittämistä ja varmistamista.	<p>Asiantuntijatuki, joka kohdistuu palvelujen toteutusta edeltävään vaiheeseen ja haasteisiin, jotka liittyvät seuraaviin teemoihin:</p> <ol style="list-style-type: none">Asiakkaat – sujuvat palvelut ja yhteistyöOrganisaatiot ja verkostot – muutoksen käynnistäminenRatkaisut – kansallisten yhteisten palvelujen hyödyntäminen
Tukimuoto	<p>Valtionavustus, määräraha yhteensä enintään 10 miljoonaa euroa</p>	<p>Asiantuntijoiden käyttömahdollisuus ja kehittämishaasteen sparraus</p>
Mahdolliset hakijat	<p>Kunnat ja kuntayhtymät</p>	<p>Kunnat ja valtion virastot, kohderyhmänä erityisesti pienet toimijat</p>
Haku aika	<p>8.2.–25.4.2022</p>	<p>18.2.–1.4.2022</p>



Asiantuntijatuen hakeminen

- Asiantuntijatuen hakuaika on **18.2.-1.4.2022**
- Hakuaikana tarjotaan mahdollisuutta osallistua **haun tukiklinikalle**. Tarjolla olevat ajat ja ilmoittautuminen <https://www.lyyti.fi/reg/hakuklinikat2022>
- **Haun ohjeistus** dvv.fissä <https://dvv.fi/asiantuntijatuki>



Haasteen rajaaminen ja projektivalinnat



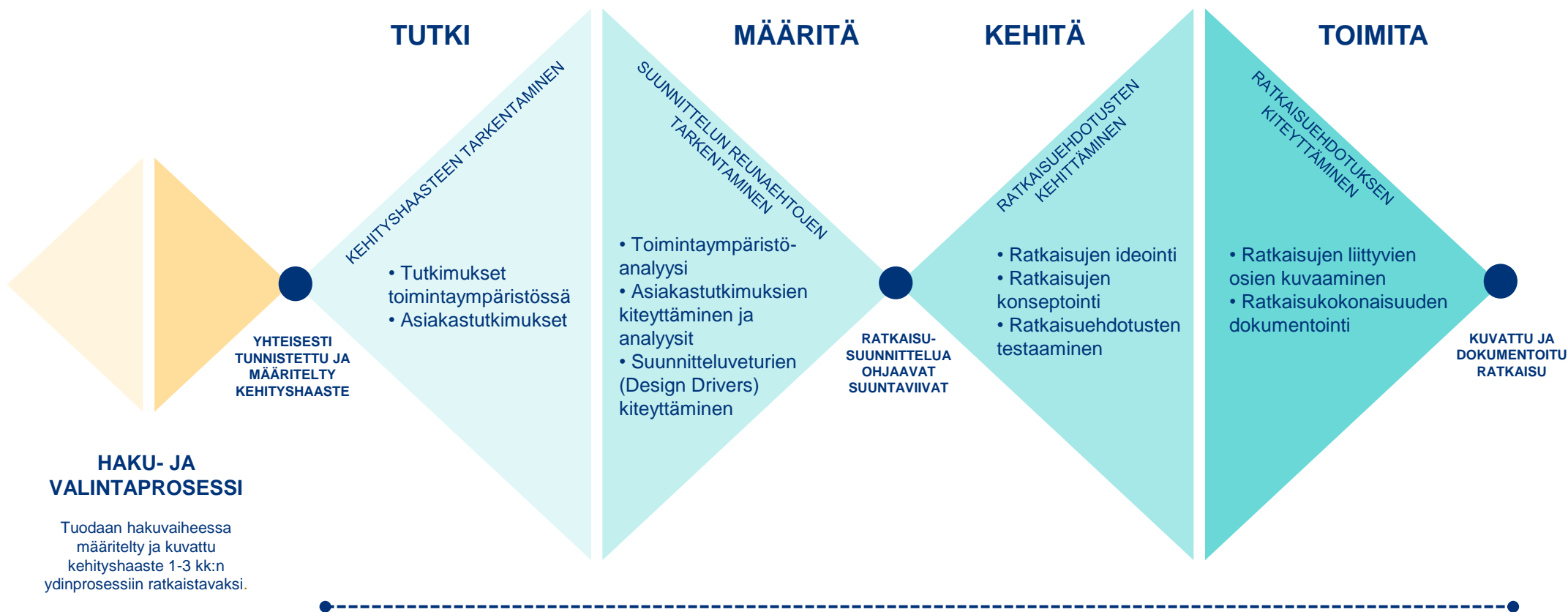
- Hakuajan jälkeen DVV arvioi hakemukset ja kutsuu hakijoita työpajoihin.
- Tavoitteena on **tarkentaa ja rajata haastetta hakijoiden kanssa 1-3 työpajassa** ennen valintaa ja varsinaiseen Asiantuntijatuen projektiin ryhtymistä.
- Työpajojen alustavat ajankohdat ovat:
 - Ti 26.4. klo 9-12
 - To 28.4. klo 12-15
 - Ti 3.5. klo 9-12
 - To 5.5. klo 12-15
 - Ti 10.5. klo 9-12
 - To 12.5. klo 12-15



Yhteiskehittäminen

RATKAISTAAN OIKEAA ASIAA

RATKAISTAAN ASIAA OIKEIN



HAKU- JA VALINTAPROSESSI

Tuodaan hakuvaiheessa määritelty ja kuvattu kehityshaaste 1-3 kk:n ydinprosessiin ratkaistavaksi.

Työskentely kahden viikon suunnittelusprinteissä.



Lopputuotokset

- Projektin tuloskortti
- Tehdyn projektin ja ratkaisun kuvaus, sisältäen esimerkiksi:
 - Asiakas-/käyttäjäymmärrys
 - Projektin eteneminen ja lopputuotokset (mitä tehty ja mihin päädytty)
 - Projektista riippuen lisäksi esimerkiksi digitaalisen palvelun prototyyppi, sidosryhmäkartoitus, palvelukartoitus tai muu ratkaisu jolla osallistujat voivat edetä kehittämiskohteissaan
 - Visualisoinnit
- Koottuna opit ja oivallukset muille (projekteissa pidetään oppimispäiväkirjaa)
- Suositukset jatkoon projektin osapuolille ja muille asianosaisille (esim. VM, Kuntaliitto, työryhmä, hanke)

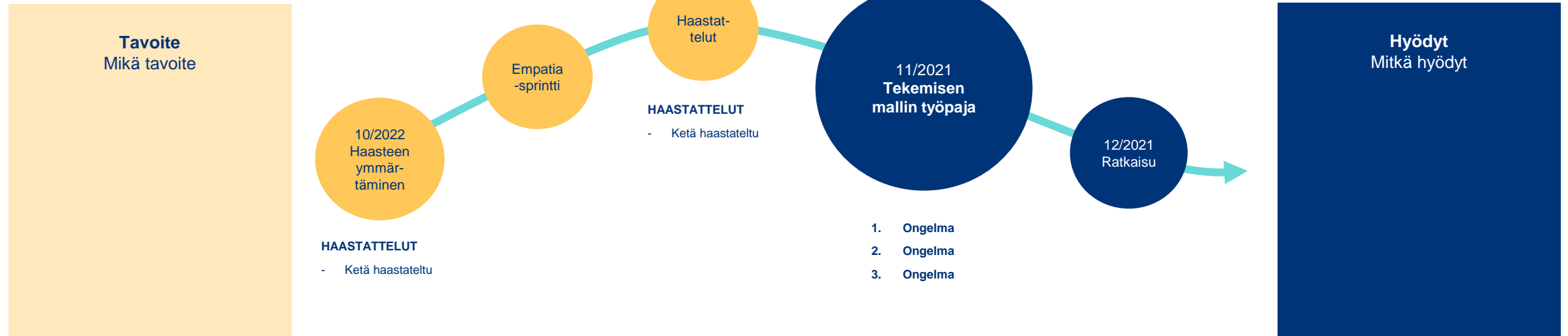


TULOSKORTTI ESIMERKKI

ESIMERKIKSI MITKÄ ORGANISAATIOT:

Otsikko mikä on nimi

Kuinka voisimme rakentaa koko hallinnonalan yhteisen ymmärryksen asiakaskokemuksesta ja siilojen yli palvelevan asiointikokemuksen?



Sidosryhmät:

- Yksi
- Kaksi
- kolme

Esteitä asiakaskeskeisen kehittämisen tiellä:

- Yksi
- Kaksi
- kolme

Mitä pilotissa syntyi:

- Yksi
- Kaksi
- kolme



Arjen työkalut projekteissa

Työkalut valitaan projekteissa tarpeen mukaan, voivat olla esimerkiksi

- Verkostomainen työ ja palaverit: Teams
- Pikaviestintä: Slack
- Dokumenttien jakaminen ja yhteistyöstö: Teams
- Yhteiskehittäminen ja työpajat: Kokoukset Teams, yhteiskehittämisalusta Miro
- Työkalupakki kehittyy toimintamallin kehittymisen myötä



Viestintäkanavat

- dvv.fi/asiantijatuki
 - Tietoa Asiantuntijatuesta ja ohjeet hakemiseen
- [Suomidigi.fi](https://suomidigi.fi)
 - Blogitekstit
- [Wikisivu](#)
 - Projektien materiaalit ja lopputuotokset
- vm.fi/asiantuntijatuki
 - Tietoa Asiantuntijatuesta Digiohjelman näkökulmasta
- DVV:n somekanavat Twitterissä ja LinkedInissä
 - Aihetunnisteet somessa:
#DiginAsiantuntijapooli #digiohjelma



Pilottiprojektit syksyllä 2021



- [Ruokavirasto: Sujuvaa asiointia pellon laidalta](#)
- [ORK: Muutos tarvitsee aitoa empatiaa](#)
- [Sipoo: Kuntapalvelut digitarjottimella](#)
- [Kymenlaakso: Yhteistyöstä elinvoimaa](#)
- Pilottiprojektien yhteenvetotilaisuus 19.1.2022, [tilaisuuden tallenne](#), kesto 1:44





DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO

dvv.fi/asiantuntijatuki