

DVV x SDN -yhteistilaisuus

# Ihmiskeskeinen kehittäminen julkishallinnossa

8.2.2023 klo 8.30–11.15

**SDN** ∞  
FINLAND CHAPTER



DIGI- JA  
VÄESTÖTIETO-  
VIRASTO



# Ihmiskeskeinen kehittäminen julkishallinnossa

## 9.00 Tervetuloa!

Annette Hotari, DVV ja Eliisa Sarkkinen, SDN

- **Ihmiskeskeinen kehittäminen ja elämäntapahtumat Suomen digitaalisessa kompassissa 2030**  
Niko Ruostetsaari, valtiovarainministeriö
- **Asiantuntijatuki 2022 ja sen opit**  
Linda Macken ja Elina Wahl, Gofore

## 9.50 Tauko

- **Kuntien digitiekartta - suunta yhteiselle polulle**  
Piritta Hannonen, Et May Oy
- **Muotoilu osana digitaalisen henkilöllisyyden hanketta**  
Arla Aalto, DVV
- **Läheisen kuolema - elämäntapahtumalähtöisyys liikuttaa meitä kohti ekosysteemejä**  
Sanna Vainionpää, Siili Solutions ja Sirpa Fourastie, DVV
- Loppusanat

11.15 Tapahtuma päättyy

Jokaisen puheenvuoron jälkeen on varattu 3-5 min kysymyksille.

Viesti ja seuraa Twitterissä:

#ihmiskeskeisyys  
#elämäntapahtumat  
#sujuvasuomi

@DVVfi  
@VMuutiset  
@SDN\_Finland

Esitysmateriaali jaetaan jälkikäteen.



# SDN∞

SERVICE DESIGN NETWORK



45+ jaostoa –  
SDN Finland  
yksi isoimmista



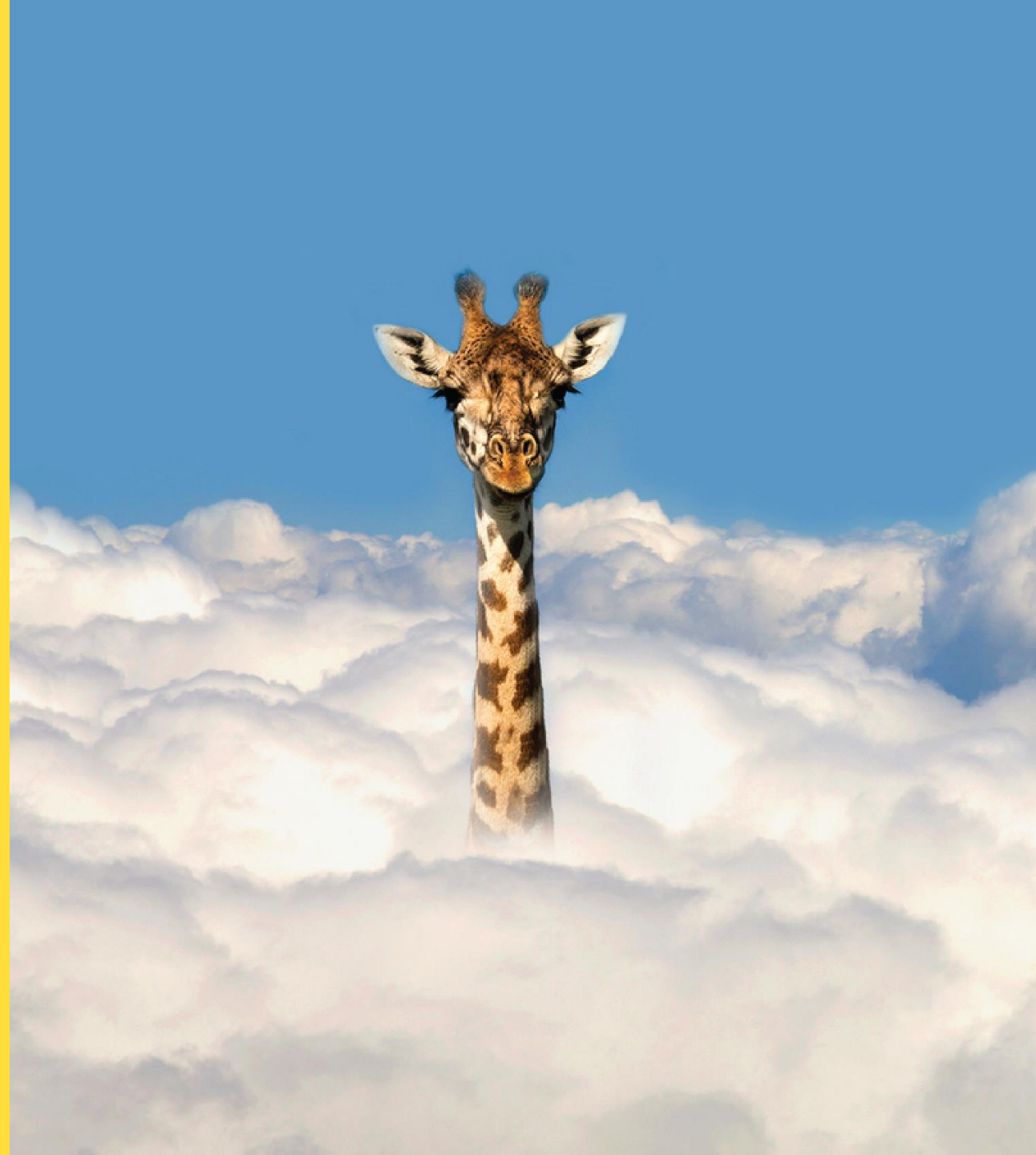
Missiomme

45+ jaostoa

Globaalia verkostoa vetää

Birgit Mager

SDN Finland yksi  
isoimmista jaostoista



# Tervetuloa SDN Finland -tiimin puolesta

**Eliisa Sarkkinen**

Head of SDN Finland,  
Service Design Competence Lead - Siili Solutions



COURAGE TO DESIGN FOR GOOD

# SERVICE DESIGN GLOBAL CONFERENCE

Copenhagen, October 2022  
A FULLY HYBRID GLOBAL EVENT


#SDGC22





## SDN Accredited service designers


 Brian Gillespie <a href="#">VIEW PROFILE &gt;</a>	 Diane Shen (沈美蓉) Business Models Inc Taiwan 方略 <a href="#">VIEW PROFILE &gt;</a>	 Erico Fileno <a href="#">VIEW PROFILE &gt;</a>	 Body Laurence X+M Experience Management <a href="#">VIEW PROFILE &gt;</a>
 MAHMOUD ABDELRAHMAN HUED <a href="#">VIEW PROFILE &gt;</a>	 Milla Mäkinen Changeagenta <a href="#">VIEW PROFILE &gt;</a>	 Joan Ball, PhD WOMB Service Design Lab <a href="#">VIEW PROFILE &gt;</a>	
 Gassia Salibian Future-Proof Consulting <a href="#">VIEW PROFILE &gt;</a>	 Barbara Weber-Kainz <a href="#">VIEW PROFILE &gt;</a>	 Katie Murrie Service Design Academy <a href="#">VIEW PROFILE &gt;</a>	


Inspiroidu ja nauti!


- 


Pysy mukana alan kehityksessä
- 

Verkostoidu
- 

Osoita osaamistasi
- 

Löydä uusi työpaikka tai hyviä tyyppisiä töihin
- 

Kasvata organisaatiosi näkyvyyttä palvelumuotoilukentällä
- 

Löydä asiakkaita, kumppaneita
- 

Opi uutta ja jaa oppimaasi





VALTIOVARAINMINISTERIÖ  
FINANSMINISTERIET

# Ihmiskeskeinen kehittäminen ja elämäntapahtumat Suomen digitaalisessa kompassissa 2030

NIKO RUOSTETSAARI, ERITYISASiantuntija

IHMISKESKEINEN KEHITTÄMINEN JULKISHALLINNOSSA - DVV X SDN -AAMUTILAISUUS

8.2.2023



# Digikompassi: visio, arvot ja tavoitteet



## IHMISKESKEINEN JA VIHREÄÄ SIIRTYMÄ EDISTÄVÄ JULKINEN HALLINTO

Tavoite 11: Merkittävä osa julkisista palveluista on digitalisoitu tai automatisoitu ihmiskeskeisesti

- Turha asiointitarve on poistettu automaatiolla ja digipalvelut ovat oletusarvoisesti ensisijainen tapa asiointiin.
- Noin 40 merkittävintä elämäntapahtumapalvelukokonaisuutta on digitalisoitu tai automatisoitu. Ihmiskeskeiset digipalvelut muodostavat ennakoivan, ihmiskeskeisen ja tehokkaan palvelukokonaisuuden.
- Yritysten elinkaaren keskeiset liiketoimintatilanteet on tunnistettu ja niihin liittyvät digipalvelut muodostavat ennakoivan, ihmiskeskeisen ja tehokkaan palvelukokonaisuuden.
- Yritysten julkiset palvelut ovat ensisijaisesti digitaalisia tai automatisoituja.
- Julkisia palveluita käyttävät organisaatiot pienentävät hiilijalanjälkeään viestimällä kansalaisille ensisijaisesti [suomi.fi](https://suomi.fi)-palvelun kautta.
- Suomalaisilla on pääsy digitaalisiin sosiaali- ja terveystietoihinsa. Digitaalisia terveyspalveluita ja -tietoja hyödynnetään arjessa.
- Yrityksiltä kerättävä tai toimitettava tieto on 90-prosenttisesti digitaalisessa, rakenteisessa muodossa ja noudattaa olemassa olevia eurooppalaisia standardeja.
- Luvitus erityisesti yritysten vihreän siirtymän hankkeissa on lyhentynyt kaikissa luvissa.
- Innovatiivisten julkisten hankintojen määrää lisätään 10 prosenttiin kaikista hankinnoista ja julkisilla hankinoilla on edistetty vihreää siirtymää hyödyntämällä uusia teknologioita ja toimintamalleja.

## YHTEENTOIMIVAT JULKISET PALVELUT

Tavoite 12: Yhteentoimivat digitaaliset julkiset palvelut mahdollistavat sujuvan asioinnin kansalaisille, yrityksille ja organisaatioille myös kansainvälisesti.

- Julkisen hallinnon digitalisaatiota rakennetaan sektorirajat ja hallinnon tasot ylittäen.
- Suomessa on käytössä digipalvelut mahdollistava pehmeä infrastruktuuri.
- Suomessa on käytössä yhteentoimivuutta tukeva ohjaus- ja rahoitusmalli.
- Suomalaiset henkilöt ja yritykset voivat sujuvasti asioida digitaalisesti myös rajat ylittäen.
- Julkisen hallinnon tietovarantojen sääntelystä on tietojen hyödyntämisen ja jakamisen tarpeettomat esteet tunnistettu ja purettu.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallintasäädösten kokonaisuudistus on toteutettu ja tietojärjestelmät ovat keskenään yhteentoimivia.

## KOKONAISTURVALLISET JULKISET PALVELUT

Tavoite 13: Julkiset palvelut tuotetaan kokonaisturvallisuuden mallin mukaisesti

- Toimintavarma ja häiriösietoinen viestintäinfrastruktuuri on saatavilla kansalaisille ja viranomaisille.
- Valtion, hyvinvointialueiden ja kuntien digitaalinen turvallisuus on parantunut.
- Julkisen hallinnon digitaalisen turvallisuuden ennakointia käytetään toiminnan ja taloudensuunnittelussa.
- Julkisten digipalvelujen digiturvavaratkaisut tukevat informaatiovaikuttamisen ja disinformaation tunnistamista ja hallintaa.
- Julkisille digipalveluille on asetettu riskiperustaisesti digiturvavaatimukset ja niiden toteutumista arvioidaan ja valvotaan jatkuvasti.

# Toimintalinjaus 1

## Järjestämme palvelut ihmis- lähtöisesti ja monimuotoisesti.

Ihmislähtöiset ja monimuotoiset palvelut tarkoittavat ennakoivia, tehokkaita palveluja, jotka huomioivat erilaisten ihmisten, yritysten ja organisaatioiden tarpeet ja tilanteet. Kehitämme palveluja yhdessä asiakkaiden kanssa siten, että tunnistamme erilaisia elämänpolkuja, -tapoja ja -tilanteita ja huomioimme kielelliset oikeudet. Turvaamme ihmislähtöiset ja yhdenvertaiset palvelut moninaistuvassa yhteiskunnassa koko Suomessa taloudellisesti kestäväällä tavalla hyödyntämällä laajasti tietoa ja digitalisaatiota. Vastuamme siitä, että erilaiset julkiset palvelut ja etuudet ovat asiakkaalle helposti saavutettavia, ymmärrettäviä, keskenään yhteentoimivia, turvallisia ja toimintavarmoja.



<https://julkisenhallinnonstrategia.fi/>





**Berlin Declaration  
on  
Digital Society and  
Value-Based Digital Government**

at the ministerial meeting during the  
German Presidency of the Council of the European Union  
on 8 December 2020

# Ihmiskeskeisyyteen liitetyjä elementtejä

- Palvelujen laatu, löydettävyys ja saavutettavuus. Välttämättömät asiointitarpeet pyritään mahdollisuuksien mukaan poistamaan esimerkiksi automatisaatiota tehostamalla.
- Ymmärrys siitä, miten moninaista ihmisten arki ja elämä, tiedot ja taidot voivat olla (mm. digituki)
- Osallistavuus ja vaikutusmahdollisuuksien edistäminen.
- Selkeä ja ymmärrettävä kieli, ihmiskeskeiset suunnitteluperiaatteet (ISO 9241-210:2019)
- Ihmisten kokonaisvaltaiset tilanteet ja tarpeet ohjaa palvelutuotannon kehittämistä ja toimintaa
  - Palvelutarpeiden kytkeminen elämäntapahtumiin ja elämäntilanteisiin
  - Ihmiskeskeisyys ei synonyymi asiakaskeskeisyydelle, jossa palveluiden käyttäjä yksittäisen organisaation toiminnan tai prosessin kohteena.
- Lähtökohta, jolla varmistetaan yhteisten eurooppalaisten perusarvojen ja –oikeuksien toteutuminen digitalisoituvassa yhteiskunnassa

# Mitä ovat elämäntapahtumat ja liiketoimintatapahtumat?

- Elämäntapahtumat ja liiketoimintatapahtumat ovat tilanteita, joissa tapahtuu siirtymä johonkin uuteen. Tyypillisesti ne edellyttävät asiointia useiden viranomaisten kanssa sekä tiedon kulkua toimijoilta toiselle.
- Usein ihmisellä on elämäntilanteesta riippumatta käynnissä monta samanaikaista elämäntapahtumaa. Eri elämäntapahtumat eivät välttämättä ole kovin tarkkarajaisia. Käytännössä jokaisella meistä on jatkuvasti käynnissä joukko pienempiä ja suurempia elämäntapahtumia.
- Elämäntapahtumiin liittyy usein 1) velvollisuuksia viranomaisista kohtaan sekä 2) palveluita, joiden pariin ihminen voi vapaaehtoisesti hakeutua. Näiden palveluiden tarkoitus on yleensä helpottaa elämäntapahtumaa tai auttaa ihmistä voimaan siinä niin hyvin kuin mahdollista.
- Julkisen hallinnon näkökulmasta kehittämistarpeet kohdistuvat erityisesti tapahtumiin, joissa tarvitaan:
  - Asiointia useiden julkisten palveluiden, yritysten ja yhteisöjen kanssa
  - Tiedon kulkua ja yhteiskäyttöä eri toimijoiden välillä
  - Ohjausta tai opastusta monimutkaisen tilanteen hoitamiseksi.

## Tietoa ja palveluja kansalaisten tarpeisiin



### Parisuhde ja perhe

- > Parisuhde
- > Lapsen saaminen ja hoito
- > Tervetuloa täysi-ikäiseksi!
- > Avo- tai avioero
- > Läheisen kuolema



### Sosiaalinen turva

- > Edunvalvonta
- > Omaishoitajana läheiselle
- > Eläkkeelle
- > Vammaisten palvelut
- > Ikääntyneiden palvelut
- > Asumisen ja toimeentulon tukeminen



### Terveys ja sairaanhoito

- > Terveyden ylläpitäminen
- > Sairastaminen
- > Ravitseminen ja elintarvikkeet
- > Kuntoutus
- > Ongelmana alkoholi, päihteet tai rahapelaaminen
- > Koronavirus



### Opetus ja koulutus

- > Esiopetus ja koulunkäynti
- > Opiskelu
- > Opiskelijan toimeentulo ja sosiaalinen tuki
- > Tiede ja tutkimus



### Työelämä ja työttömyys

- > Työttömyys
- > Yrityksen perustaminen
- > Työelämän säännöt



### Asuminen ja rakentaminen

- > Asunnon hankinta
- > Rakentaminen ja kiinteistöt
- > Muuttaminen ja väestötiedot



### Oikeudet ja velvollisuudet

- > Perusoikeudet ja vaikuttaminen
- > Lainsäädäntö ja oikeusturva
- > Oikeudenkäynti- ja rikosasiat
- > Turvallisuus ja järjestys
- > Digítuki ja hallintopalvelut
- > Tietovuoto



### Talouden hoitaminen

- > Oman talouden suunnittelu
- > Verotus ja julkinen talous
- > Kuluttajansuoja



### Muuttaminen ja matkustaminen

- > Töihin Suomeen
- > Muuttaminen Suomeen
- > Maastamuutto ja asuminen ulkomailla
- > Matkustaminen



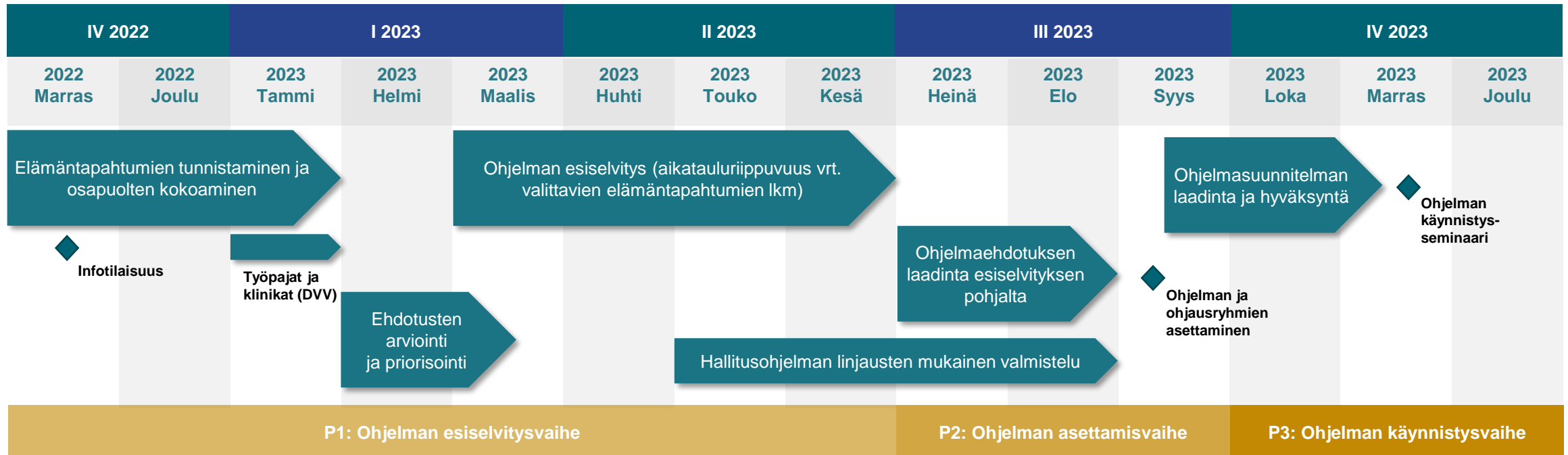
# Elämäntapahtumapohjaisen digitalisaation edellytyksiä ja tavoitteita

- Kyky ymmärtää tarpeet ihmisen näkökulmasta ja soveltaa digitalisaation tarjoamat mahdollisuudet.
- Saumaton yhteistyö erilaisten palvelutarjoajien kesken.
- Tiedon syntyminen digitaaliseen ja rakenteiseen muotoon.
- Tiedon jakamista palvelua tuottavien osapuolten välillä yhteentoimivasti ja turvallisesti.
- Elämäntapahtumien digitalisointia tukevaa toimivaa kovaa ja pehmeää digitaalista infrastruktuuria.





# Ohjelman valmisteluvaiheen vaiheistus ja aikataulu



# Elämäntapahtumien tunnistaminen ja osapuolten kokoaminen

- Valtiovarainministeriö vastaanotti 1.2.2023 mennessä yhteensä 48 ehdotusta elämäntapahtumiin ja liiketoimintatapahtumiin liittyvistä palvelukokonaisuuksista, jotka eri organisaatiot ovat nähneet tarkoituksenmukaisina edistää tulevina vuosina.
  - Esimerkkejä palvelukokonaisuuksista: läheisen kuolema, muutto Suomeen, lapsen odotus ja syntymä, ylivelkaantuminen, vakava sairastuminen, yrityksen kansainvälistyminen, tuotantolaitoksen perustaminen
- Ehdotuksia arvioidaan ja priorisoidaan kevään aikana valtiovarainministeriössä ja DDH-ministerityöryhmän sihteeristössä.
- Kevään aikana priorisoitavien käyttötapausten kautta tarkennetaan toimeenpanoon liittyviä osa-alueita (mm. säädösmuutostarpeet, digitaalinen infrastruktuuri ja tukipalvelut, kustannus-hyötyanalyysit) ohjelma-ehdotuksen laatimisen tueksi.
- Elämäntapahtumalähtöistä kehittämistä, valmistelutyötä ja etenemistä käydään tarkemmin VM:n infotilaisuudessa 16.2. klo 15-16 (Teams) <https://vm.fi/tapahtumat/2023-02-16/infotilaisuus-elamantapahtumalahtoisien-digitalisaation-edistaminen>, **tervetuloa mukaan!**



VALTIOVARAINMINISTERIÖ  
FINANSMINISTERIET

**Kiitos!**

# Asiantuntijatuki 2022 ja sen opit

Linda Macken ja Elina Wahl, Gofore,  
DVV:n asiantuntijatuen tiimissä 2022



**Oppien jakamista tarvitaan,  
jotta erityisesti julkisella sektorilla  
kehitystyötä ei tehtäisi omissa poteroissa,  
vaan työstä hyötyisivät muutkin.**



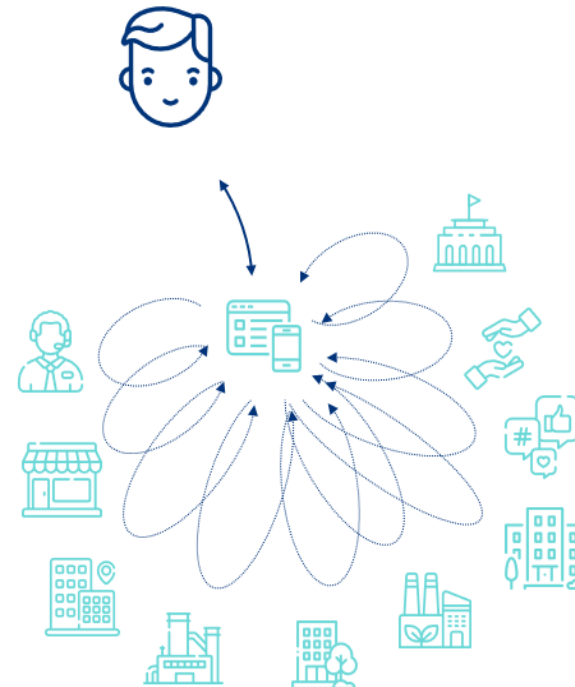
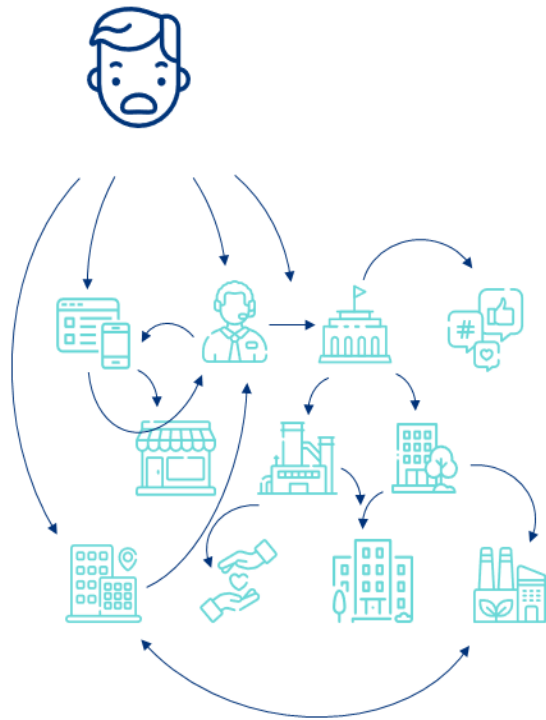
# Mitä on Asiantuntijatuki?

- Asiantuntijatuki on erityisesti pienille kunnille ja virastoille myönnettävää ihmiskeskeisen kehittämisen asiantuntijaosaamista digitaalisten palvelujen kehittämiseen
- Tukimuoto oli poikkeuksellinen, sillä kehitysrahan sijaan tueksi sai osaamista ja ohjausta
- Asiantuntijatuen tiimiin kuului yli kymmenen palvelu- ja liiketoimintamuotoilun ammattilaista
- Vuonna 2022 tuessa mukana oli kuusi samanaikaisesti etenevää projektia, joiden tavoitteena oli sekä ratkaista tunnistettu digitalisaation haaste että tuottaa muille julkisorganisaatioille hyödynnettävää tietoa
- Jokainen projekti ratkoi haasteita yhteistyössä kumppaniorganisaation tai -organisaatioiden kanssa

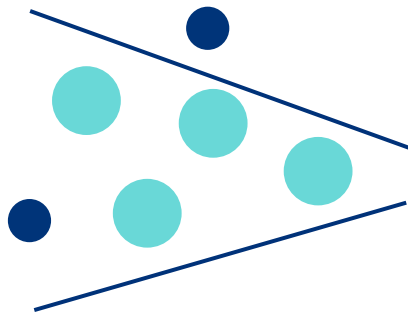


# Asiantuntijatuki tarttuu kansallisiin digitalisaatiotavoitteisiin

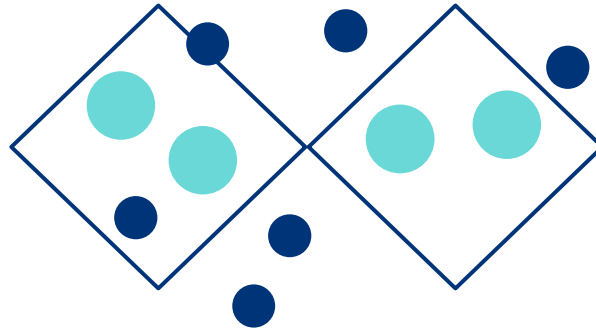
- ✓ Palveluja suunnitellaan ihmiset edellä
- ✓ Palvelut toimivat paremmin yhteen
- ✓ Ja julkisella sektorilla tehdään mahdollisimman vähän päällekkäistä kehitystyötä



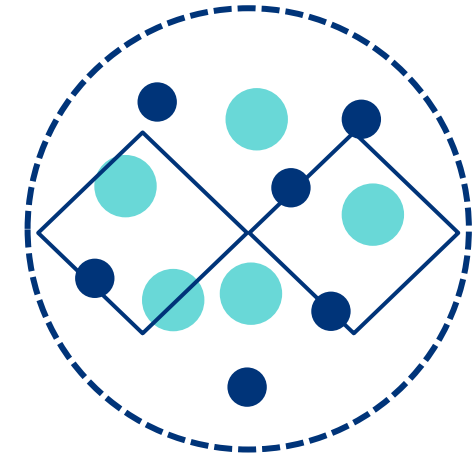
# Ihmiskeskeisen kehittämisen ajattelumallissa on tapahtunut muutos



“Kuunnellaan asiakasta, jotta pääsemme kehitystyön tavoitteisiin.”



“Osallistetaan myös tärkeitä sidosryhmiä kehittämiseen, tästä on meille hyötyä.”



“Kehitetään yhdessä verkostojen kanssa, hyödynnetään olemassa olevaa tietoa ja jaetaan uutta tietoa verkostoille hyödynnettäväksi, tästä saamme yhteistä hyötyä.”







**Miten oppien jakamista voi  
suunnitella ja mitä pitää  
ottaa huomioon?**



# Mitä havaitsimme?

Omasta tekemisestä tiedottaminen ja tiedon löydettävyys kattaa vasta osan yhteisesti hyödynnettävästä tiedosta.

Viestintä nähdään usein projektityöstä irrallisena, ulkoistettuna toimena tai pelkkänä sisällöntuotannon tehtävänä. Viestintä on osa kehitystyöhön osallistamista.

Tiedon jakamista ja hyödyntämistä pitää suunnitella, tai muuten sitä ei tapahdu riittävästi. Suunnittelulle ja ennakoinnille tulee varata resursseja.

Tieto valmiista ei riitä, vaan tarvitsemme tietoa ja keskustelua keskeneräisestä. Välituloksista ja ratkaisuideoista keskustelu sidosryhmien kanssa parantaa tuotosten laatua.

Tukea tarvitaan tiedon hyödyntämiseen ja oikeiden verkostojen löytämiseen.





**Tarvitsemme siis uusia perspektiivejä  
kehitystyöhön**





## UUSIA PERSPEKTIIVEJÄ KEHITYSTYÖHÖN

Kehitystyön ytimessä on yhteiskehittäminen ja muotoiluajattelu, mutta tarvitaan myös verkostoja ja kaksisuuntaista tiedon virtausta



## Esimerkkien hakeminen ja systeemiajattelu

Mihin kokonaisuuteen asiamme liittyy?



## Olemassa olevien ratkaisujen ja tiedon hyödyntäminen

Mitä tietoa  
voimme hyödyntää?



## Yhteiskehittäminen ja muotoiluajattelu

Kenen asiantuntijuutta tarvitsemme  
ongelman ratkaisemiseen? Onko idea  
toteutettava, kannattava ja toivottava?



## Tulosten hyödyntäminen ja hyödynnettävän tiedon jakaminen

Miten tuloksiamme voi  
hyödyntää?



## Esimerkkien näyttäminen ja yhteisöajattelu

Kenelle kerromme työstämme ja missä?





**Tarvitsemme myös rooleja ja  
vastuita**

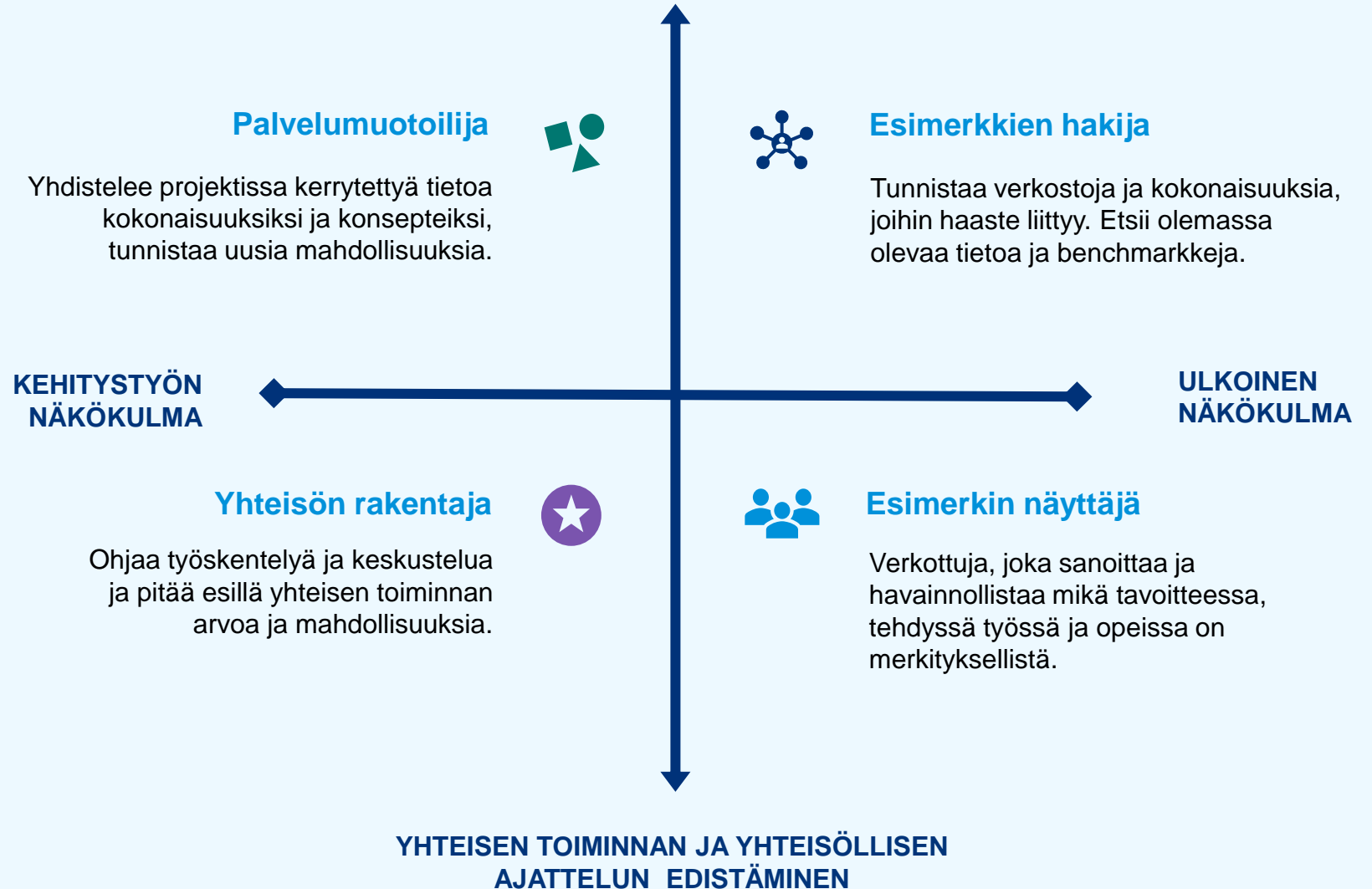




## UUSIA ROOLEJA JA VASTUITA

Kehitystyön uudet vastuut täytyy tunnistaa, jotta syntyvät ratkaisut ovat yhteentoimivia ja hyödynnettäviä

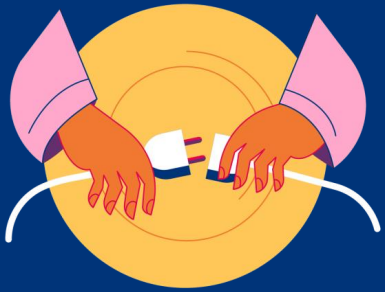
## IHMISKESKEISTEN JA YHTEEN TOIMIVIEN RATKAISUJEN EDISTÄMINEN





**Ja uusia vaiheita ja tehtäviä työn  
suunnitteluun**

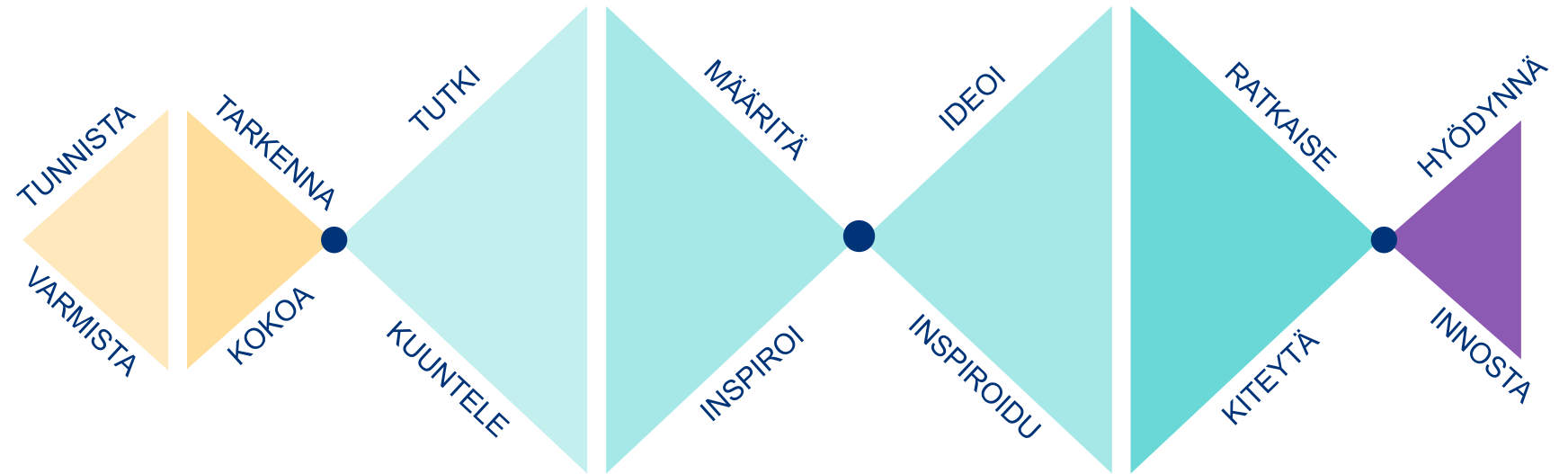




## UUSIA VAIHEITA JA TEHTÄVIÄ TYÖN SUUNNITTELUUN

Kehitystyön prosessin alussa tarvitaan tilaa työn suunnittelulle ja lopussa tulosten hyödyntämiselle

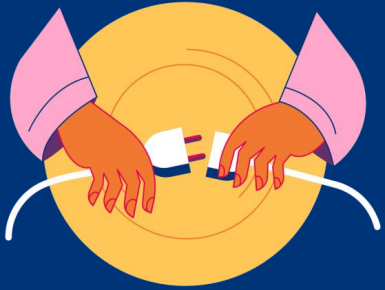
## Muotoilu ja yhteiskehittämisen prosessin vaiheet



## Oppien jakamisen täydennykset



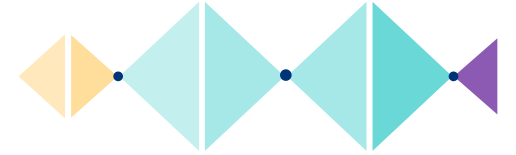




## UUSIA VAIHEITA JA TEHTÄVIÄ TYÖN SUUNNITTELUUN

Oppien jakaminen pohjautuu osallistavaan viestintään, eli keskusteluille

## Oppien jakamisen täydennykset



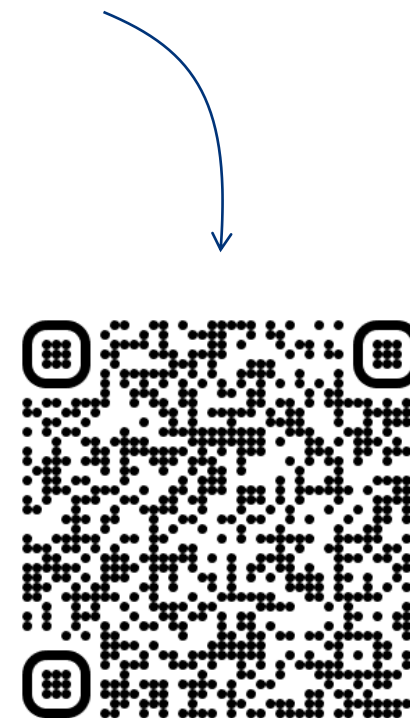
VARMISTA & KOKOA	KUUNTELE & INSPIROI	INSPIROIDU & KITEYTÄ	INNOSTA
<ul style="list-style-type: none"><li>• Varmista kehittämisen tarve tunnistamalla kytkökset ja olemassa olevat ratkaisut.</li><li>• Nosta muutostarve esiin potentiaalisten kumppaneiden löytämiseksi.</li><li>• Kokoa yhteen tarvittava olemassa oleva tieto ja haasteen ratkaisemiseen tarvittavat ihmiset.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kuuntele eri näkökulmia ja näkemyksiä. Pyydä kommentteja ja muiden esimerkkejä.</li><li>• Inspiroi ja sitouta mukaan tekemiseen näyttämällä esimerkkejä projektin työstä.</li><li>• Keskustele tutkimuslöydöksistä ja niiden merkityksestä, jaa välituloksia.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inspiroidu uusista näkökulmista ja ideoista etsimällä esimerkkejä ja benchmarkkeja, ja ideoi uutta sidosryhmien kanssa.</li><li>• Kiteytä tulokset, niiden hyödyntäminen ja kehittämisen jatkosuunnitelmat ymmärrettäväksi kokonaisuudeksi.</li><li>• Näytä esimerkkiä keskustelemalla tuloksista ja jatkosuunnitelmista verkostojen kanssa ja huolehdi tuotosten löydettävyydestä.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Innosta projektissa mukana olleita kertomaan ja keskustelemaan kokemuksista, tuloksista ja niiden hyödyntämisestä.</li><li>• Innosta oppien ja tulosten hyödyntämiseen.</li><li>• Mittaa tulosten hyödyntämistä.</li><li>• Etsi jatkokehitystä tukevia esimerkkejä ja kehityskumppaneita.</li></ul>



# Kaikki Asiantuntijatuen materiaalit ovat avoimesti hyödynnettävissä

## Hyödynnä case-esimerkit ja niissä syntyneet työkalut

- Oppien jakaminen osana kehitystyötä
- Tiekartta asiakastiedolla johtamiseen
- Ohjeet asiakaslähtöisen ohjeiston tekemiseen
- Hallintamalli Suomi.fi asiointivaltuuksiin
- Materiaalit digitiekarttaan



<https://wiki.dvv.fi/display/DIGIAS/Asiantuntijatuen+projektit+2022>



**Kiitos!** 😊



Linda Macken  
Senior Service Designer  
[linda.macken@gofore.com](mailto:linda.macken@gofore.com)



Elina Wahl  
Service Designer  
[elina.wahl@gofore.com](mailto:elina.wahl@gofore.com)



# Tauko

Keskustele tauolla ensimmäisten esitysten herättämistä ajatuksista.

Siirry [www.menti.com](https://www.menti.com) ja käytä koodia 5919 5426



# Kuntien digitiekartta – suunta yhteiselle polulle

Piritta Hannonen, Et May Oy,  
DVV:n asiantuntijajoukon tiimissä 2022



**Sanon** (Erkki Aaltoa lainaten), että egosysteemit muodostavat keskeisen esteen kestäväen hyvinvoinnin ekosysteemien kehittämiseksi.

**Ajattelen**, että ihmiskeskeinen kehittäminen julkishallinnossa on osa systeemistä muutosta. Uusien näkökulmien ottamista, ajatusmallien haastamista. Ajattelen, että meillä yhteiskuntana on mahdollisuus näyttää esimerkkiä siirtymässä kestäväen yhteiskuntaan.

**Tuon** erilaisia ihmisiä yhteen, fasilitoin, konkretisoin, kiteytän ja visualisoin erilaisten ihmisten, asiantuntijoiden, kansalaisten ja osallistujien tuottamaa tietoa osaksi päätöksentekoa ja toimintaa paremman elämän rakentamiseksi. Itselleni, luonnolle, yhteisöille.



**Tunnen** ylpeyttä ja kiitollisuutta, että saan olla tänään täällä jakamassa kokemuksia yhteisestä matkasta Kuntien digitiecartan rakentamisessa. Tunnen epävarmuutta ja intoa alati muuttuvan uuden äärellä – tunnen hämmennystä ja pelkoa vanhasta pois oppiessa.

**Perimmäinen tavoitteeni** on oppia kohtaamaan ihmiset ja asiat sellaisina kuin ne ovat.

**Kipupisteeni tavoitteen saavuttamiseksi** on oppia olemaan järjestämättä liikaa ja tukemaan enemmän luonnollisia virtauksia.

# Esityksen sisältö / Kuntien digitiekartta

## Kenelle?

- Aktiivisille kehittäjäkumppaneille jotka työskentelevät julkisella sektorilla sujuvamman ja ihmiskeskeisemmän Suomen rakentamiseksi

## Mitä?

- Keskustelun aloitus
- Yhteiskehittämisen muotoilu-prosessi osana asiantuntijatuen hankekokonaisuutta

## Miksi?

- Sujuvamman ja ihmiskeskeisemmän Suomen rakentamiseksi
- Suomen digitaalisen kompassin tavoitteiden saavuttamiseksi

## Miten?

- Runsauden resursseja hyödyntäen
- Systemisyyttä ymmärtäen
- Kohti ekosysteemiä työskennellen







# Aktiivinen kehittäjäkumppanuus

- Kuntien digitiekartta -yhteistyössä puhuimme aktiivisesta kehittäjäkumppanuudesta, proaktiivisesta yhteistyöstä (valtioneohjauksen mukaisten tavoitteiden “passiivisen” toteuttamisen sijaan)
- Kun rakennetaan palvelukokonaisuuksia joiden taustalla useampi organisaatio ja yksittäinen asiantuntija työskentelevät erilaiset tiimi-, toimiala-, organisaatio- ja kuntarajat ylittäen, tarvitaan uudenlaista kehittäjäkumppanuutta
- Muotoilijoille aktiivinen kehittäjäkumppanuus tarkoittaa esimerkiksi sitä, että lineaaristen, soveltavien prosessiratkaisujen sijaan toimimme enemmän kietoutuen osaksi toimintaa ja olosuhteita joista käsin muutosta toteutetaan
- Hahmotamme muutosta eri aikasykleissä ja pyrimme hahmottamaan rakenteita joissa muutos tapahtuu
- Emme tule antamaan ratkaisuja ulkopuolelta tai ajattele valmiiksi vaan autamme muodostamaan ihmislähtöistä tietoa yhdessä ja tekemään oikeita asioita näkyväksi ja sitten toteutettavaksi



## Sanoo

Miten saisimme tehtyä näkyväksi sen hyödyn ja säästöt, joita digitalisaatio tuo tullessaan? Vaikkapa panostuksina opetusresursseihin tai hyvinvointikoordinaattoreihin.

Tää ei mennyt ihan putkeen mutta tästä saatiin tärkeä oppi!

**Lisää asiakaspalveluasennetta virastoihin suhteessa kuntiin! Se mahdollistaa parempien ratkaisujen tekemisen.**

**Asiakaspalveluasennetta joka puolelle ja peiliinkin enemmän!**

Ihmiskeskeisyys, sen potentiaalinen vapauttaminen ja näkyväksi tekeminen julkisessa taloudessa on vaikeaa laskentaa. Nyt on alettu löytää vasta kysymyksiä joihin tulisi sitten alkaa löytää vastauksia.

**Verkostoja on todella paljon ja tulee selvittää mihin niistä kannattaa osallistua, jotta digikompassin mukaiset tavoitteet 2030 saavutetaan.**

Raha on helposti yhdessä ymmärretty määre, mutta esimerkiksi asiakkaan säästämällä aika on myös aikalailla helposti yhdessä ymmärretty asia.

**Osaamisen muutos on todella hidasta ja esimerkiksi hankkeiden tekeminen kunnissa on usein hyvin irrallista. Hankkeiden opit eivät ulotu (strategiseen) tekemiseen kunnissa.**

## Ajattelee

Lähdetään vapautuneemmin hakemaan ratkaisuja ja sitten vasta pohditaan mikä rajoittaa tai ohjaa – pidetään avoimuusmielessä!

Käydään poikkisektoraalista yhteiskeskustelua ja rakennetaan pohjaa ihmiskeskeisten palvelujen suunnittelemiseksi esimerkiksi tiedon yhdenmukaistamisen ja tietovarantojen suhteen. (Koska kaikki julkishallinnon toimijat ovat muun muassa lakisääteisesti velvoitettuja kuvaamaan palvelunsa.)

**Siilojen purkaminen on paikallisen mietinnän paikka – siiloja kyllä selvästi on. Oikea käsi ei tiedä mitä vasen käsi tekee.**

Sovitaan yhdessä siitä mikä on esimerkiksi hyvä tieto, jonka päälle voi rakentaa.



Ylpeyttä kaikesta tehdystä työstä, kun uskalletaan jakaa myös epäonnistumisia. Kipupisteiden avoin jakaminen on vielä hankalaa.

Innostusta yhteistyön tekemiseen, kun runsauden resurssija (luottamus, myötätunto, ilo, tyytyväisyys, rohkeus, uteliaisuus, luovuus, osaaminen, tieto, kunnioitus) alkaa olla enemmän ja niitä opitaan hyödyntämään.

Epävarmuutta ja turhautumista, kun kehittämiseen ei ole resurssija!

## Tekee

Saada tehdyksi kunnille asetettujen lakien ja säädösten puitteissa perustyö hyvin ja osata toimia, kehittää ja johtaa muutoksessa.

**Digi on väline, se ei ole tavoite ja tarkoitus, että organisaatiossa viedään digitalisaatiota eteenpäin – palveluiden eteenpäin vieminen vastaten ihmisten tarpeisiin on se tavoite.**

Varmistamme, että ihmisillä on kaikki edellytykset menestyä elämässään.

Systeeminen osaaminen ja kehittämisen jatkuvuus, jossa jo muutenkin arjessa tehtävää työtä kiedotaan osaksi palvelujen yhteiskehittämistä.

Osaaminen ja osaamiseen liittyvät resurssit. Kehittämisaikojen johtaminen, yhteistyön osaaminen. Suomi Oy Ab:n toimintakulttuurin muutos on suuri. Mistä työntekijät?

**Estävien rakenteiden tunnistaminen ja muuttaminen joka tasolla lainsäädännöstä ja rahoituksesta ajatteluun ja asenteeseen.**

## Tuntee

## Perimmäinen tavoite

## Kipupisteet tavoitteiden saavuttamisessa



# Kuntien digitiekartta

- Kuntien digitiekartta on tekemistä suuntaava ja ohjaava väline
  - **keskustelun aloitus** julkisten palvelujen ihmiskeskeiseen kehittämiseen
- Kartta on tehty tueksi erilaisille kehittäjille ja päätöksentekijöille
- Tiekarttaa voi vapaasti hyödyntää ja jakaa, ottaa aineksia ajatteluun ja kehittämiseen, perustella hankkeita ja strategioita
- Tiekartta, sen jaettava linkki, esitykset ja materiaalit löytyvät Miro-alustalta:  
[https://miro.com/app/board/uXjVPC2xOJ8=?share\\_link\\_id=353155612120](https://miro.com/app/board/uXjVPC2xOJ8=?share_link_id=353155612120)
- Muotoilijan näkökulmasta Tiekartan aineistoa voi hyödyntää erilaisissa projekteissa, joissa tulee ymmärtää kehittäjien ja asiantuntijoiden näkökulmaa julkisten palvelujen kehittämisessä
- Hyviä linkkejä lisätietoon ja esimerkiksi ekosysteemien orkestroinnin maailmaan



# Keskustelun aloitukset

*“Haastavaa saada kiinni, että mitä pitää tehdä jotta muutos tapahtuisi.”*

1

Uudenlainen yhteistyö ja kumppanuussuhteet

2

Jaetut haasteet ihmiskeskeisten julkisten palvelujen kehittämisessä

3

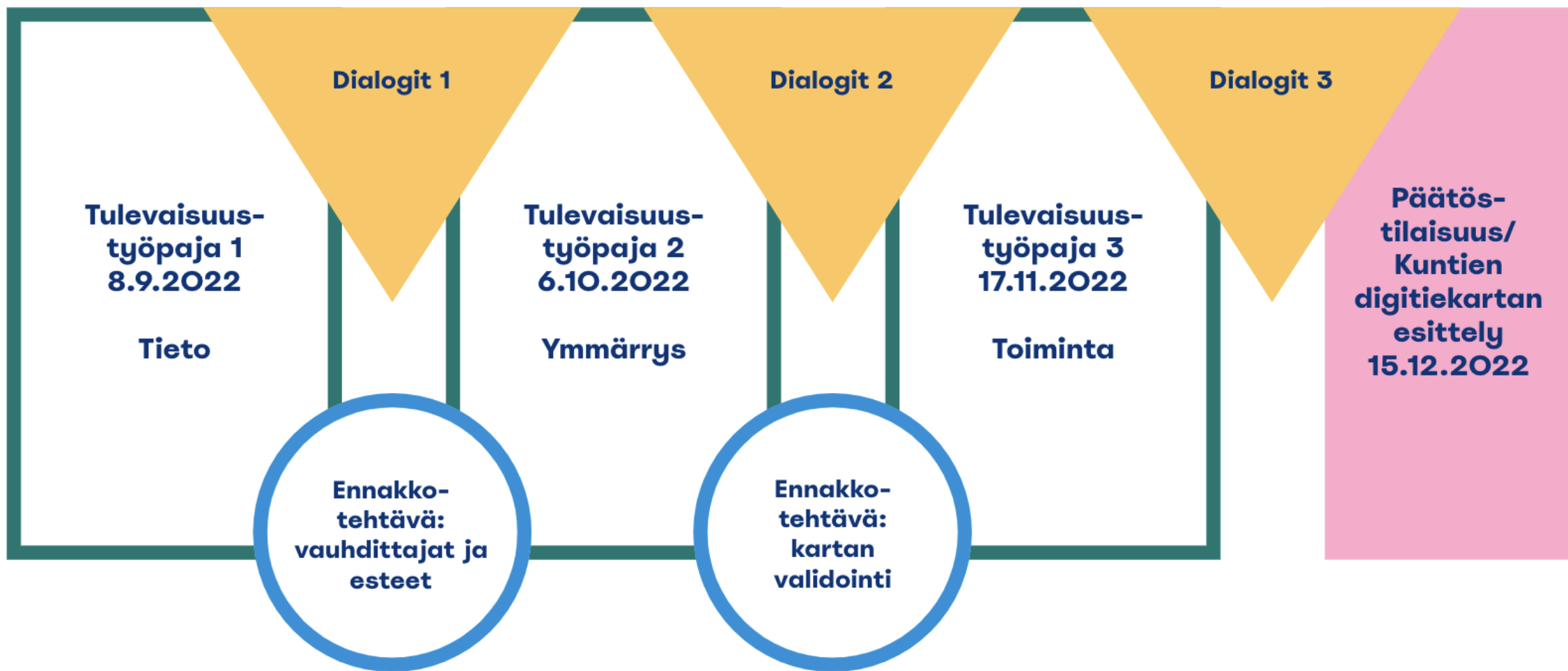
Ihmiskeskeistä kehittämistä tukevat rahoitusmallit

4

Yhteiskehittäminen ja -projektit

5

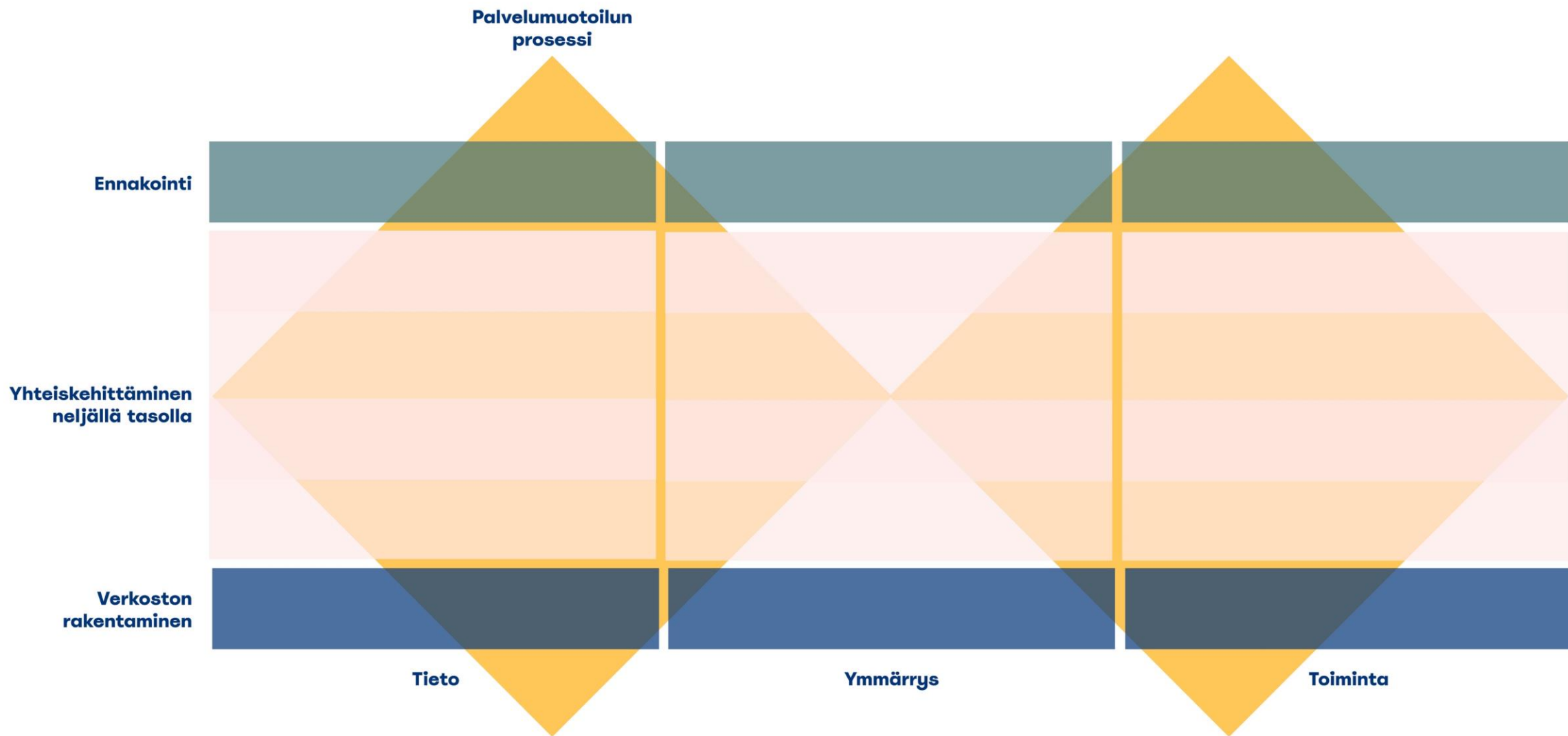
Yhteisen ihmiskeskeisen tiedon tuottaminen



Komentointi avoimessa Miro-alustassa ja keskustelu LinkedIn -sovelluksessa

Validointi





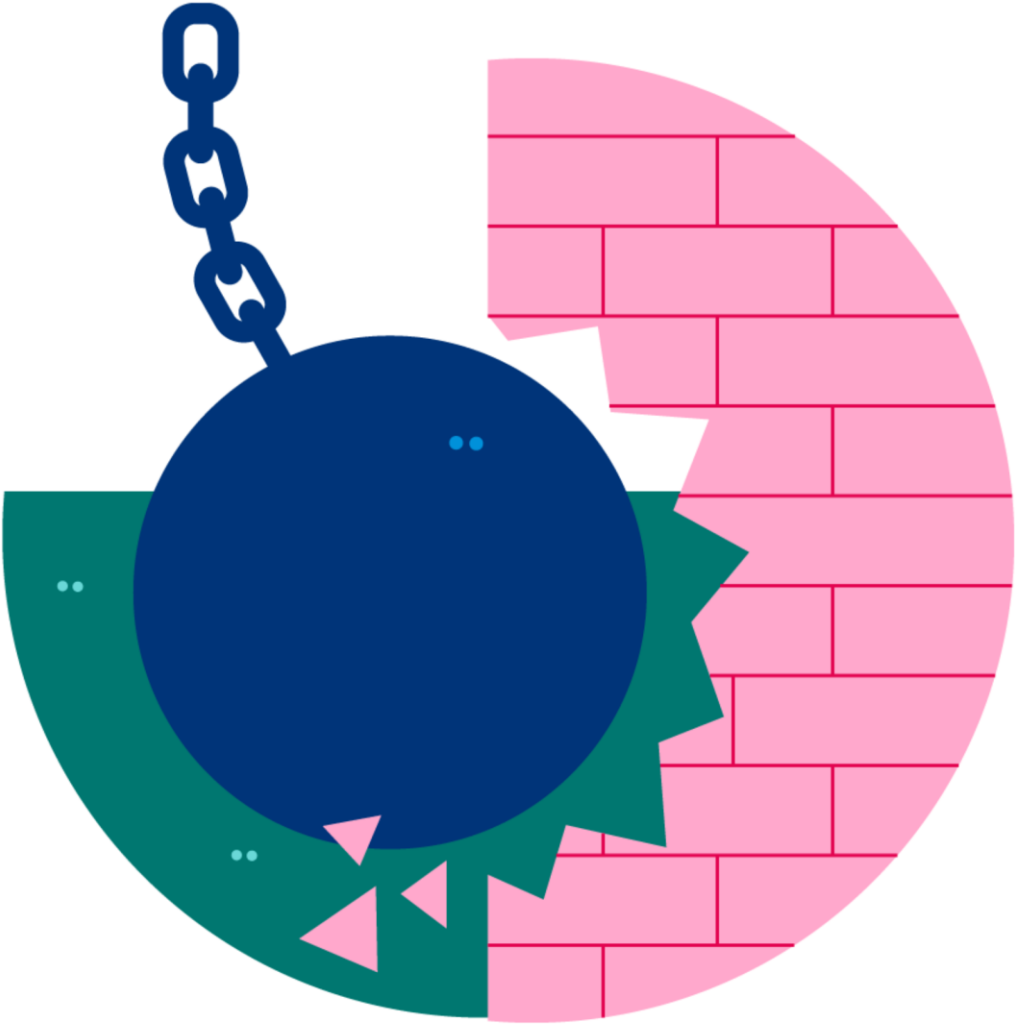
# Lab / Studio / Arena / Agora

Kuntien digitikartan prosessissa toimittiin systeemisesti neljällä eri tasolla:

- Digi- ja väestötietoviraston (DVV) sisäisen asiantuntijatiimin **Lab**-työskentelyssä, jossa valittiin ja kehitettiin Digitiekartta-yhteistyön viitekehys, menetelmät, luotiin ja toteutettiin viestinnän toimenpiteitä ja koottiin yhdessä eri sidosryhmien kanssa luotu kokonaisuus.
- DVV:n, valtiovarainministeriön Digitalisaation edistämisen ohjelman ja Kuntaliiton yhteisessä **Studio**-työskentelyssä, jonka avulla kirkastettiin tavoitteita eri näkökulmista ja päätettiin kokonaisuus
- Näiden edellämainittujen ja kuntien, sekä dialogeihin osallistuneiden välisessä **Arena**-yhteistyössä, joka synnytti Kuntien digitiekartan.
- Kaikille avoimessa Miro-alustassa, sekä Kuntien digitiekartta LinkedIn -ryhmässä jota kutsumme **Agora**-työskentelyksi.
- Systeeminen muotoilu yhdistää muotoilu- ja systeemiajattelua ja pyrkii parempaan yhteiskehittämiseen ja yhteiseen päätöksentekoon systeemisessä muutoksessa. (Peter Jones & Kyoichi Kijima, Systemic Design / Theory, Methods, and Practice)







# Sujuvampi ja ihmiskeskeisempi Suomi

- Kuntien näkökulmasta puhutaan esimerkiksi yhteisistä alustoista sekä digitaalisen ja fyysisen rajapinnan kokoavista palveluista joita tuotetaan yhteistyössä eri tahojen ja sektoreiden kanssa. Näissä kokonaisvaltaisissa palveluissa tieto liikkuu läpinäkyvästi, ymmärrettävästi ja turvallisesti palveluiden ekosysteemeissä. Palvelujen käyttäjille palvelut ovat sujuvia "yhden luukun" palveluja, joissa asiointi on ymmärrettävää, ajasta ja paikasta riippumatonta, ennakoivaa ja oikea-aikaista

## Muotoilijoiden näkökulmasta:

- voimme auttaa muotoilemaan palveluja sellaisten menetelmien rikkaudella, joissa ihminen tai elämä ovat kehittämisen ytimessä
- voimme avata tapaamme suhtautua ja haastaa sitä kohti haluttuja tulevaisuuksia
- voimme tuoda yhteiseen pöytään ihmislähtöistä muotoiluajattelua ja muotoiluajattelua 4.0 jossa viheliäisiä ongelmia kehystetään kaikkien ratkaistaviksi





# Niukkuudesta runsauden resursseihin

- Ihmiskeskeisten julkisten palvelujen suunnittelussa näkökulman muutos lähtee myös siitä miten resursseja ajatellaan. Niukkuuden resurssien sijaan näkökulma voisi olla runsauden resursseissa, joita ovat luottamus, myötätunto, ilo, tyytyväisyys, rohkeus, uteliaisuus, luovuus, osaaminen, tieto, kunnioitus (Maria Joutsenvirta, Arto O. Salonen, Sivistys vaurautena)
- Kuntien digitiekartta –yhteistyössä todettiin, että esimerkiksi oppien jakamista tulisi tehdä paljon enemmän
- Pohdimme myös kiivaasti kumpaan kysymykseen vastaamme ensin
- Systeeminen osaaminen ja ekosysteemeissä toimiminen ovat tulevaisuutta, jonka äärellä monet meistä ovat vasta oppimassa
- Kuntien digitiekartan kokonaisuutta hahmotettiin ekosysteemin orkestroinnin avulla (<https://cego.fi/jaettujen-haasteiden-kimppuun-vastuullisuuden-ekosysteemeissa/>)
- Systeemisyyys on jatkuvaa toimintaa ja kuntien digitiekarttatyö jatkuu yhteisten elämän- ja liiketoimintatapahtumien määrittelytyöllä

*“Nyt on oikea hetki aidolle kumppanuudelle.”*



**Kiitos!**

Piritta Hannonen  
piritta.Hannonen@etmay.fi

# Muotoilu osana digitaalisen henkilöllisyyden hanketta

Arla Aalto, DVV





# Miksi digitaalista henkilöllisyyttä kehitetään?



Postipakettien nouto ei onnistu kun mukana ei ole lompakkoa; miksi henkilöllisyyttä ei voi todistaa puhelimella vaikka maksaminen onnistuu?



Miksi joudun näyttämään kaikki henkilötietoni ja henkilötunnuksen kun todistan ikäni kaupassa tai ravintolassa?



”Pankkitunnuksen saamiseen kulunut kuukauden byrokratia oli hirvittävä. Kun kaikki perustuu pankkitunnistautumiseen, ei pysty käyttämään mitään digipalveluita.”



Ulkomailta Suomeen töihin tuleva ei saa ilman hetua avattua pankkitiliä tai puhelinliittymää.

*Ilkka Paananen, Supercell, Twitter 4.9.2021*

*HS 27.9.2020: Piilaakson suomalaisperheitä palaa nyt koti-Suomeen*



# 1

## **Digitaalinen henkilöllisyystodistus**

Passin ja henkilökortin rinnalle digitaalinen henkilöllisyystodistus sähköiseen ja käyntiasiointiin.

# 2

## **Ulkomaalaisen asiointiväline**

Henkilöllisyyden osoittamisen ratkaisu ulkomaalaisille sähköiseen asiointiin.

# 3

## **Tunnuslukulaite**

Vaihtoehtoinen väline tunnistautumiseen julkisiin palveluihin niille, jotka eivät käytä mobiililaitetta.









# Kohti eurooppalaista identiteettilompakkoa

Vaihe 1: Hanke digitaalisen henkilöllisyyden kehittämiseksi

Vaihe 2

Jatkokehitys

  
Digitaalinen  
henkilöllisyys-  
todistus

  
Eurooppalainen  
identiteetti-  
lompakko

2022

2023

2024



# Menetelmät

Havainnointi

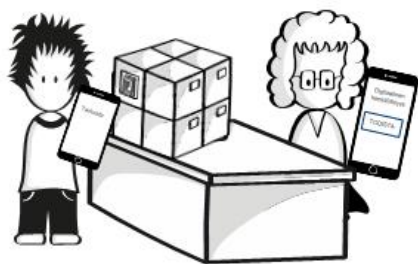
Haastattelut

Käyttäjäpolut, esim.  
kuvakäsikirjoitukset

Käyttäjäprofiilit

Prototyypit & testaus

Erilaiset etä- ja  
lähityöpajat



Made with Sçenes



Made with Sçenes



Made with Sçenes





**Ideaaparkki**

Jos sinulla on ideaa tai haaveita, anna niille tilaa ja anna mielikuvituksen liikkua. Käytä näitä kortteja ideoiden kehittämiseen.

**Ryhmä yksi**

1) Avaa unelmiesi sovelluksen

Lisää lappuun oma nimesi

1) Viltti unelmat ja ideat: mitä sovelluksesta löytyy?

2) Miten käytät sovellusta kun todetat henkilöilijyytesi?

3) Mistä sovelluksen toiminnosta olet eniten hyötyä?

4) Jos puhuisit ystäville sovelluksesta, mitä nimeä kutsuisit sitä?

**Ryhmä kaksi**

1) Avaa unelmiesi sovelluksen

Lisää lappuun oma nimesi

1) Viltti unelmat ja ideat: mitä sovelluksesta löytyy?

2) Miten käytät sovellusta kun todetat henkilöilijyytesi?

3) Mistä sovelluksen toiminnosta olet eniten hyötyä?

4) Jos puhuisit ystäville sovelluksesta, mitä nimeä kutsuisit sitä?

**Ryhmä kolme**

1) Avaa unelmiesi sovelluksen

Lisää lappuun oma nimesi

1) Viltti unelmat ja ideat: mitä sovelluksesta löytyy?

2) Miten käytät sovellusta kun todetat henkilöilijyytesi?

3) Mistä sovelluksen toiminnosta olet eniten hyötyä?

4) Jos puhuisit ystäville sovelluksesta, mitä nimeä kutsuisit sitä?

**Ryhmä neljä**

1) Avaa unelmiesi sovelluksen

Lisää lappuun oma nimesi

1) Viltti unelmat ja ideat: mitä sovelluksesta löytyy?

2) Miten käytät sovellusta kun todetat henkilöilijyytesi?

3) Mistä sovelluksen toiminnosta olet eniten hyötyä?

4) Jos puhuisit ystäville sovelluksesta, mitä nimeä kutsuisit sitä?





# Asiakasymmärrys lukuina

46

**Haastattelua**

23 asiantuntijaa/järjestöä  
23 loppukäyttäjää

4

**Havainnointikertaa**

10

**Työpajaa**

Yhteensä 211 osallistujaa

86

**Validointia käyttäjillä**

- Mukana mm.
- Heikkonäköisiä
  - Ikäihmisiä (+65)
  - Kognitiivisen saavutettavuuden testaaajia
  - Opiskelijoita
  - Ulkomaalaisia

+ sidosryhmähaastattelut ja -työpajat

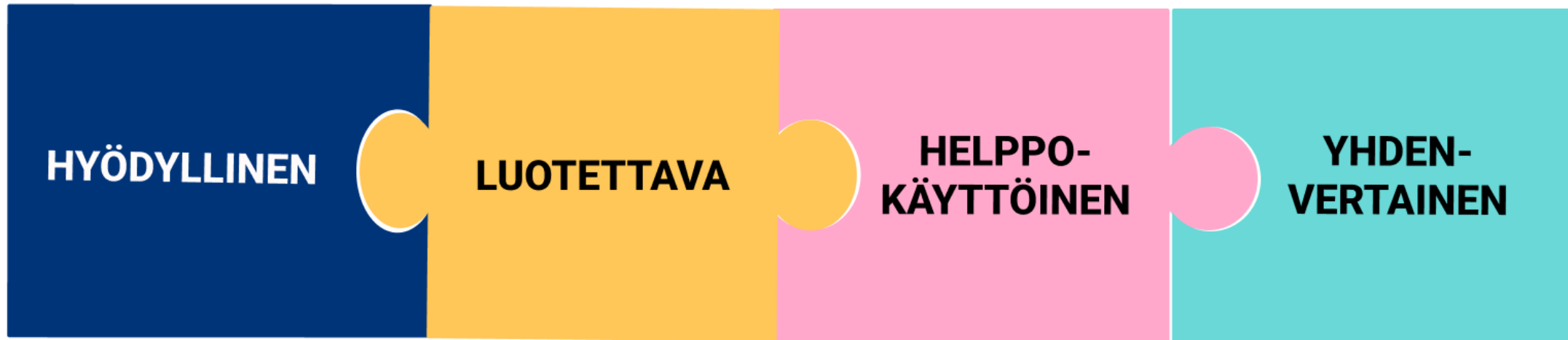


# Mukana yhteiskehittämisessä

- Vanhustyön keskusliitto
- Moniheli ry
- Valli ry
- Näkövammaisten liitto
- Kehitysvammaliitto
- Hero ry
- Kontulan kirjasto
- Sininauhaliitto
- Setlementtiliitto
- Lastensuojelun keskusliitto
- Kipinä ry
- Pihlajamäen lähiöasema
- ENTER ry
- Helsingin Vieraskoti
- Kipinä ry
- Suomen diakoniaopisto
- Kuuloliitto
- Oulun Kehitysvammaisten Tuki Ry
- Kehitysvammatuki 57
- Järjestöjen digiverkosto
- Selkeästi meille-hanke ja Iskuryhmät
- Verkko haltuun-hanke
- Digi arkeen-neuvottelukunta
- Digiraadit (+65 vuotiaat)
- + muut kansalaiset
- + hyödyntäjäorganisaatiot



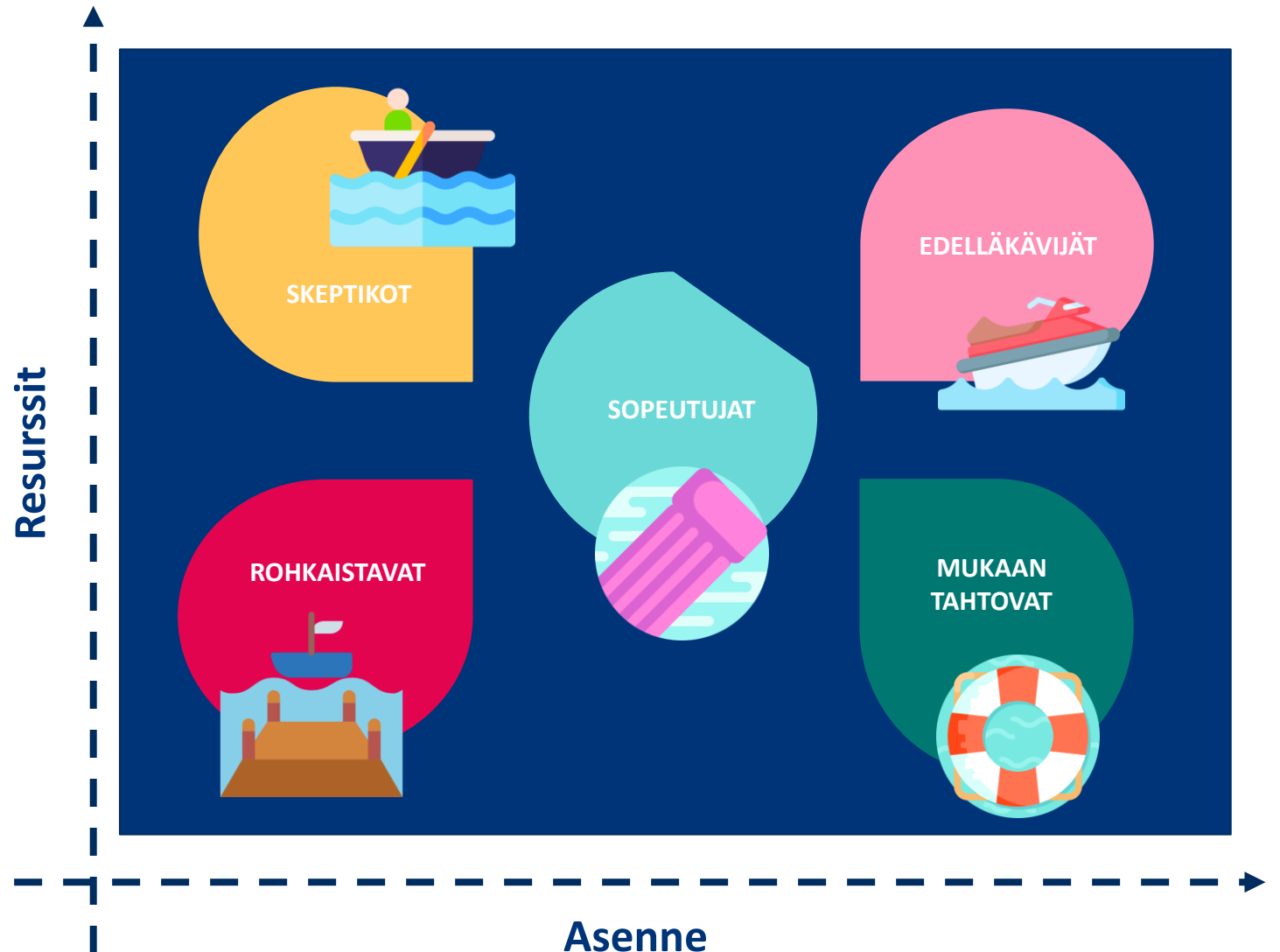
# Suunnittelua ohjaavat ajurit





# Käyttäjäprofiilit

- Koska kuka tahansa voi olla potentiaalinen digitaalisen henkilöllisyyden käyttäjä, muodostimme korkean tason käyttäjäprofiilit, jotta ymmärtäisimme käyttäjiä paremmin.
- Resurssit voivat tarkoittaa esimerkiksi kykyä ja taitoja osallistua digitaaliseen yhteiskuntaan tai konkreettisemmin esimerkiksi aikaa, rahaa tai vaikkapa kielitaitoa.
- Asenne tarkoittaa asennetta ei pelkästään tulevaa digitaalista henkilöllisyyttä kohtaan vaan myös asennetta digitalisaatiota yleensä ja julkisia palveluja kohtaan.







# Yleisiä huomioita käyttäjiltä

- Käyntiasiointia verrataan fyysisen henkilöllisyystodistuksen käyttöön: toivottiin, että digitaalinen versio on yhtä nopea tai nopeampi
- Sähköinen asiointi vertautuu nykyisiin tunnistautumistapoihin: tämän pitää olla yhtä nopea tai nopeampi ja helpompi
- Osa pitää hyvänä, että viranomaiset toteuttavat tietoturvallisen tunnistautumistavan. Osa taas epäilee ratkaisun toimivuutta tämän takia. Pääasiassa kuitenkin pidetään ratkaisua tervetulleena vaihtoehtona.
- Kaikilla halu toimia itsenäisesti
- Omien tietojen hallinnan konsepti ei ollut tuttu, ja osalle se näyttäytyi ylimääräisenä vaivana verrattuna nykytilaan. Pääasiassa kuitenkin pidettiin hyvänä mahdollisuutta päättää itse mitä tietoja jakaa.

**Tällainen olisi kyllä hyvä, kulkisi kaikki puhelimen mukana.**



# Kognitiivinen saavutettavuus

- Kognitiivisessa saavutettavuudessa huomioidaan ihmiset, joilla on haasteita oppimisessa, muistamisessa, hahmottamisessa ja ymmärtämisessä. Kognitiivinen saavutettavuus hyödyttää meitä kaikkia.
- Esimerkiksi kehitysvammaisille kognitiivinen saavutettavuus on erityisen tärkeää.
- Tarve ja halu toimia digitalisoituvassa yhteiskunnassa itsenäisesti.
- Vaikka uudet asiat välillä jännittävät, ottavat mielellään käyttöön uusia teknologioita, mutta varsinkin alussa perheenjäsenen tai ystävän tuki on tarpeen.
- WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) saavutettavuuskriteerien noudattamisella saavutetaan minimitaso, mutta se ei takaa kuitenkaan, että palvelu on aidosti saavutettava kaikille.





# Tulevaisuuden visioita

”  
”  
EU  
vammaiskortti  
lompakkoon

”  
”  
Koti-  
avaimet

”  
”  
Avoliittoprosessin  
aloittaminen:  
esteiden tutkinta ja  
sukunimen vaihto

”  
”  
Opiskelijakortti

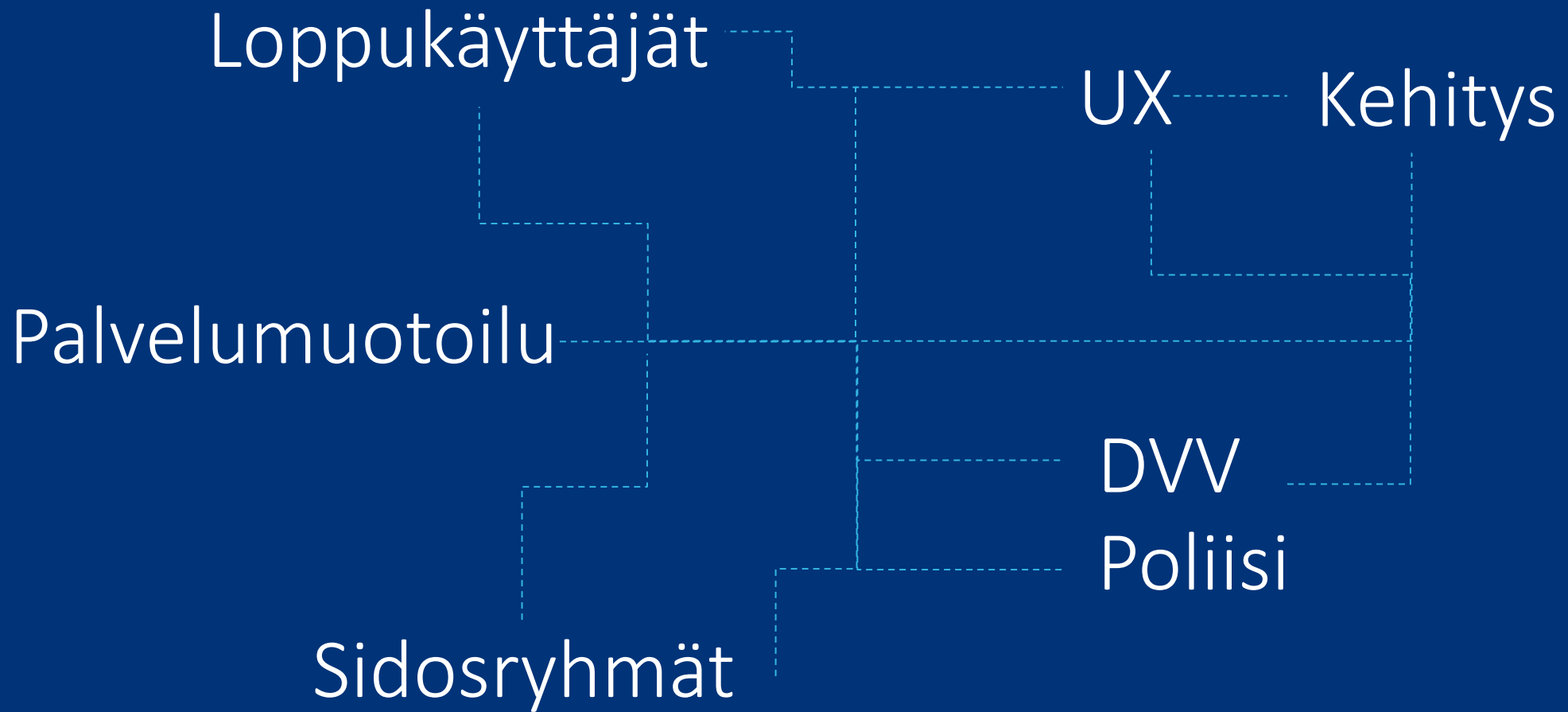
”  
”  
Haluan  
ohjata  
sovellusta  
äänelläni

”  
”  
Haluan tämän  
toimivan  
älykellostani

”  
”  
Kalastuslupa

”  
”  
Ajokortti ja  
matkaliput

”  
”  
Olisi kätevää jos  
puhelimessa olisi  
lasten henkilökortti ja  
Kela-kortin tiedot.





# Seuraavaksi

- Jatketaan prototyyppien ja toteutettujen osioiden testaamista kautta eri käyttäjäryhmillä
- Jatketaan sidosryhmäyhteistyötä hyödyntäjäorganisaatioiden kanssa
- Kartoitetaan ja kerätään ymmärrystä jatkokehitystarpeista
- Visioidaan tulevaisuuden mahdollisuuksia



Kiitos!

Digi- ja väestötietovirasto

[arla.aalto@dvv.fi](mailto:arla.aalto@dvv.fi)

# **Elämäntapahtumalähtöisyys liikuttaa meitä kohti ekosysteemejä**

Case: Läheisen kuolema (KES)

Sanna Vainionpää, Siili Solutions ja  
Sirpa Fourastie, DVV





# SIRPA FOURASTIE

Johtava asiantuntija, ryhmäpäällikkö, Digi- ja väestötietovirasto, muotoilu- ja asiantuntijapalvelut

-Liikkeelle laittajana ja yhteiskehittämisen varmistajana kuoleman ekosysteemissä, sekä tunnistamassa toimintamallin hyötyjä myös muussa julkishallinnon kehittämisessä.

 @SirpaFourastie



Sirpa on ollut edelläkävijänä tuomassa muotoilua valtionhallintoon WDC- vuodesta 2012.

Sirpa edistää yhdessä tiiminsä kanssa ihmislähtöisen kehittämisen näkökulmasta julkishallinnon digitalisaatiota sujuvamman Suomen puolesta. Hän on ollut hankejohtajana luomassa D9-tiimissä palvelumuotoilun toimintamallia valtionhallintoon 2018-19.

- Hän on ollut aiemmin muotoilemassa Team Finland -yhteistyötä ja konseptoinut Team Finland -talon yhteistoimintaa, sekä toteuttanut useita vientihankkeita.
- Hän on yhteiskehittämisen puolestapuhuja erityisesti monimuotoisissa haasteissa.





# SANNA VAINIONPÄÄ

Director of Domain Strategy,  
Head of Maritime at Siili Solutions

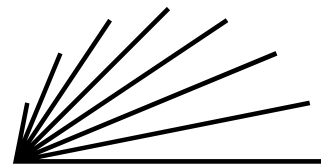
Toimin johtavana muotoilijana ja projektipäällikkönä  
**Kuoleman ekosysteemiprojektin**  
visiokonseptointivaiheessa



sanna.vainionpaa@siili.com



linkedin.com/in/sannavainionpaa/



SIILI® MARITIME



Sannalla on lähes 20 vuoden kokemus laajoista ja kansainvälisistä digiliiketoiminnan, palvelumuotoilun, ja innovaatiokehityksen asiantuntija- ja johtotehtävistä. Hän on työskennellyt monenlaisilla toimialoilla kuluttajabrändeistä aina julkisen sektorin ekosysteemilähtöiseen palvelukehitykseen.

Viime aikoina hän on keskittynyt Meriliikenteen ja logistiikan toimialaan, digitransformaatioon, digistrategiaan, lietoimintamallien uudistamiseen ja ekosysteemipalveluiden rakentamiseen.

#### Erityisosaaminen:

- Digitaalisen liiketoiminnan ja palveluiden kehittäminen
- Innovaatiot
- Ekosysteemien rakennus ja yhteiskehittäminen
- Muutosjohtaminen
- Datalähtöiset ratkaisut

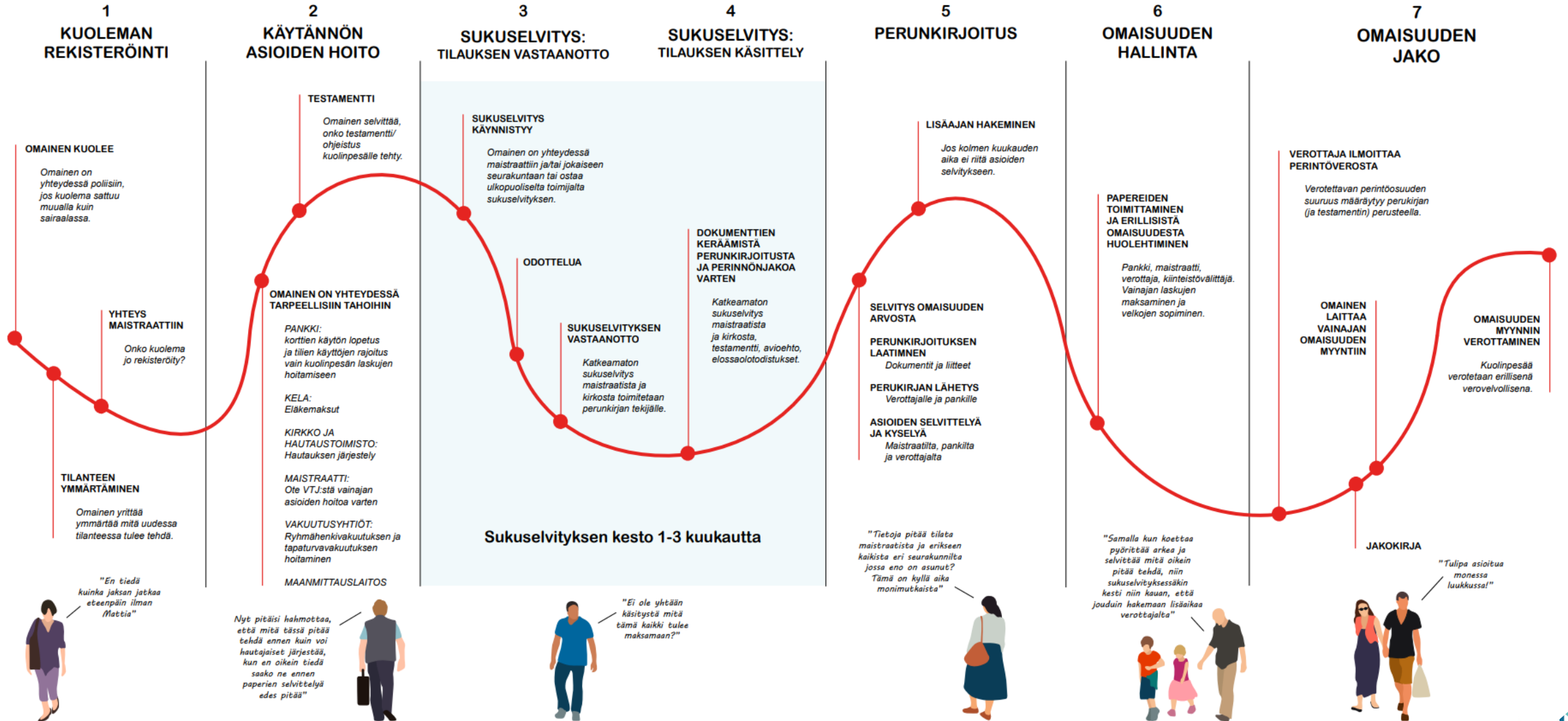
# Ei enää kenenkään vaimo

Toimittaja Katarina Malmberg jäi kolme vuotta sitten leskeksi. Surun keskellä piti yhtäkkiä omaksua monta uutta roolia: kuolinpesän hoitaja, lasten edunvalvoja, yksinhuoltaja ja sinkku.

 TILAAJILLE



# Lähtötilanne verkostoyhteistyölle



2018

Sukuselvituspalvelun  
kehittäminen aloitettu  
maistraateissa

2019



Läheisen kuolema  
-verkostoyhteistyö käynnistyy  
(VRK/Verohallinto/MTI)

2020

Läheisen kuolema  
-verkostoyhteistyössä laadittu  
visiokonsepti valmistuu (DVV)

2022

Sopimus Oulun yliopiston  
vaikuttavuusarvion  
tilaustutkimuksesta

Alustavan vaikutusarvion  
työstäminen alkaa (DVV)

Alustava vaikutusarvio  
(DVV) ja vaikuttavuusarvio  
(Oulun yliopisto)  
valmis 4-5/2022

Päätökset etenemisestä  
(DVV/Verohallinto)

2021

2023

Hallitusohjelman  
kirjaus

Hallituskausi  
Vaihtuu



# MUKANA KEHITTÄMÄSSÄ YLI 50 TOIMIJA



# KES – lukuina

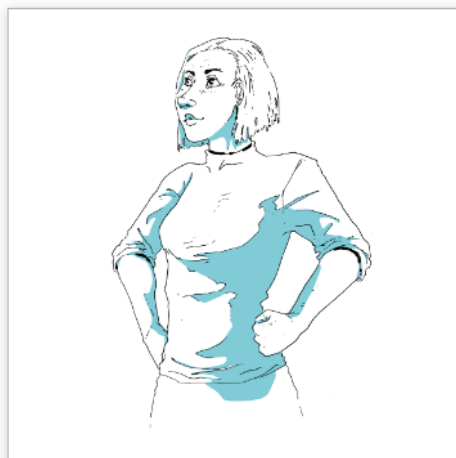
## Projektin aikana 2019-2020

**5,5 kk**  
Aikaikkuna

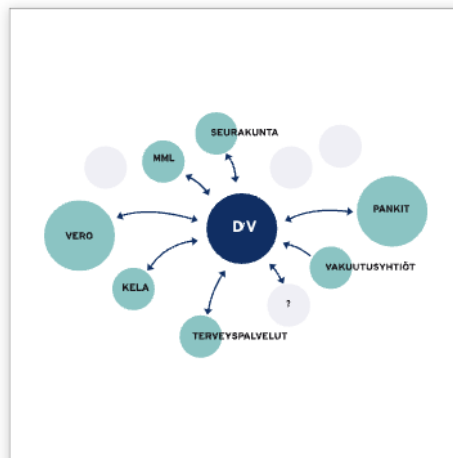
<b>20</b> Asiakashaastattelut	<b>7</b> Työpajat	<b>6</b> Prototyypin palaute
<b>50</b> Osallistuvia organisaatioita	<b>2</b> Ideointityöpajat	<b>46</b> KES esittelyt



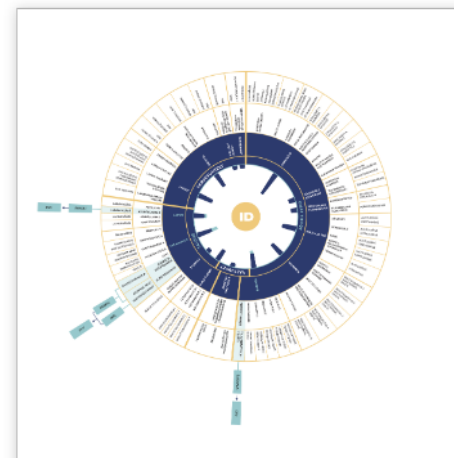
# Visiokonsepti koostuu seuraavista dokumenteista



**Konseptitarina**  
Kansalaisen  
elämäntarina



**Toimijaekosysteemi**  
Toimijat ja roolit



**Datan matka**  
Elämän varrelta  
kertyvän tiedon  
kuvaus



# Tarinan päähenkilö

**Nimi:** Valo Päivänsäde

**Syntymäaika:** 2026

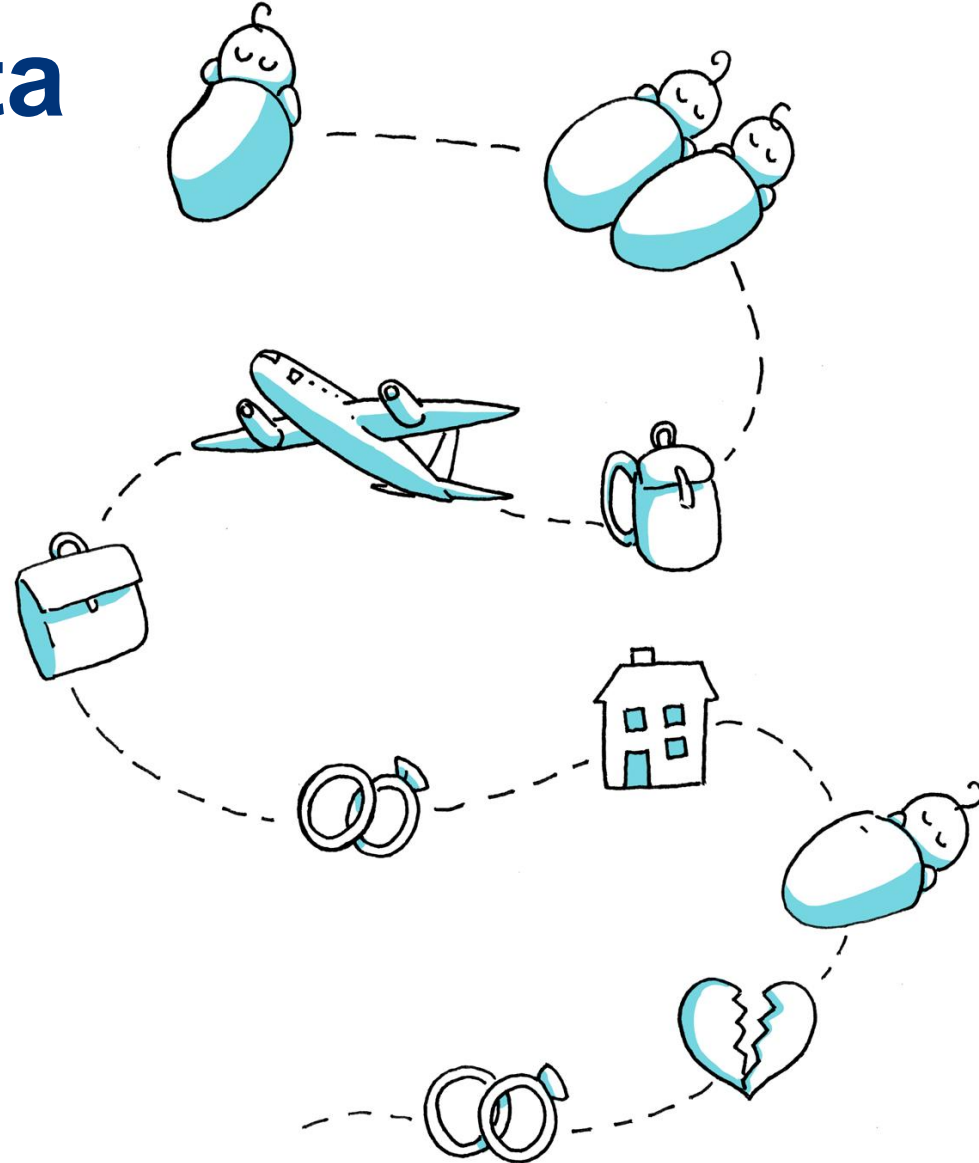
**Tarinan tausta:** Valo syntyy uuden ajan Sujuvaan Suomeen, jossa kansalaisten elämäntapahtumista luodaan digitaalinen jälki.





# Valon elämän vaihteita

Valo viettää rikasta sekä monivaiheista elämää ja matkanvarrella hän kokee hyvin monenlaisia elämäntapahtumia kuten, sisaruksen syntymä, koulujen aloitus, muutto ulkomaille opiskelemaan, töiden aloitus, kirkosta eroaminen, avioliitto, asunnon ostaminen, lasten syntymät, avioero ja uusi avoliitto.





## KUOLINPESÄ

Perukirja oltava valmis viim. 14.02.2064

Perukirjaan &gt;

Ohjeita ja vinkkejä omaisille &gt;

## VAIHEET

Kuolintieto rekisteröitynyt (Kuolinpesän hoitajan vahvistus) **Palveluiden lopetus** Esitätetty perukirja Korvausten ja etuuksien lopetus ja haku >



## TILIT JA VAKUUTUKSET

## Pankki O

Tilit ● Käyttöoikeus kuolinpesän hoitajalla  
Kortit ● Poistettu käytöstä

siirry palveluun

## Pankki N

Tilit ● Käyttöoikeus kuolinpesän hoitajalla

siirry palveluun

## OmaTurva Oy

Henkivakuutus ● Maksu käynnissä

siirry palveluun

Lisää uusi

## Aktiiviset Suoraveloitukset

<b>Kotivakuutus</b>	-120,00€
OmaVakuutus oy	
Eräpäivä 25.12.2063	
<b>Pankki O</b>	
<b>Eräslehti</b>	-36,90€
Lehtitalo Leino	
Eräpäivä 26.12.2063	
<b>Pankki O</b>	
<b>Puhelinlasku</b>	-45,00€
PuHelin oy	
Eräpäivä 28.12.2063	
<b>Pankki O</b>	

## KUOLINPESÄN TIEDOT

Isä Päivänsäde  
121200-543L  
Metsätie 1 B 00640 Helsinki  
Kuolinpäivä 14.12.2063

## Kuolinpesän hoitaja

Valo Päivänsäde

## Kuolinpesän osakkaat

Äiti Päivänsäde ● Valtuutettu  
030301-431Y

Yhteinen osoite

Valo Pilvilaakso ● Valtuutettu  
121226-1234  
Auringonkuja 1 A 00530 Helsinki

Unelma Päivänsäde ● Valtuutettu  
101026-4321  
Hattutie 3 A 00590 Helsinki

Jalo Pilvilaakso  
080851A123R  
Auringonkuja 1 A 00530 Helsinki

Säde Pilvilaakso  
040456A321B  
Auringonkuja 1 A 00530 Helsinki

Lisää valtuutus

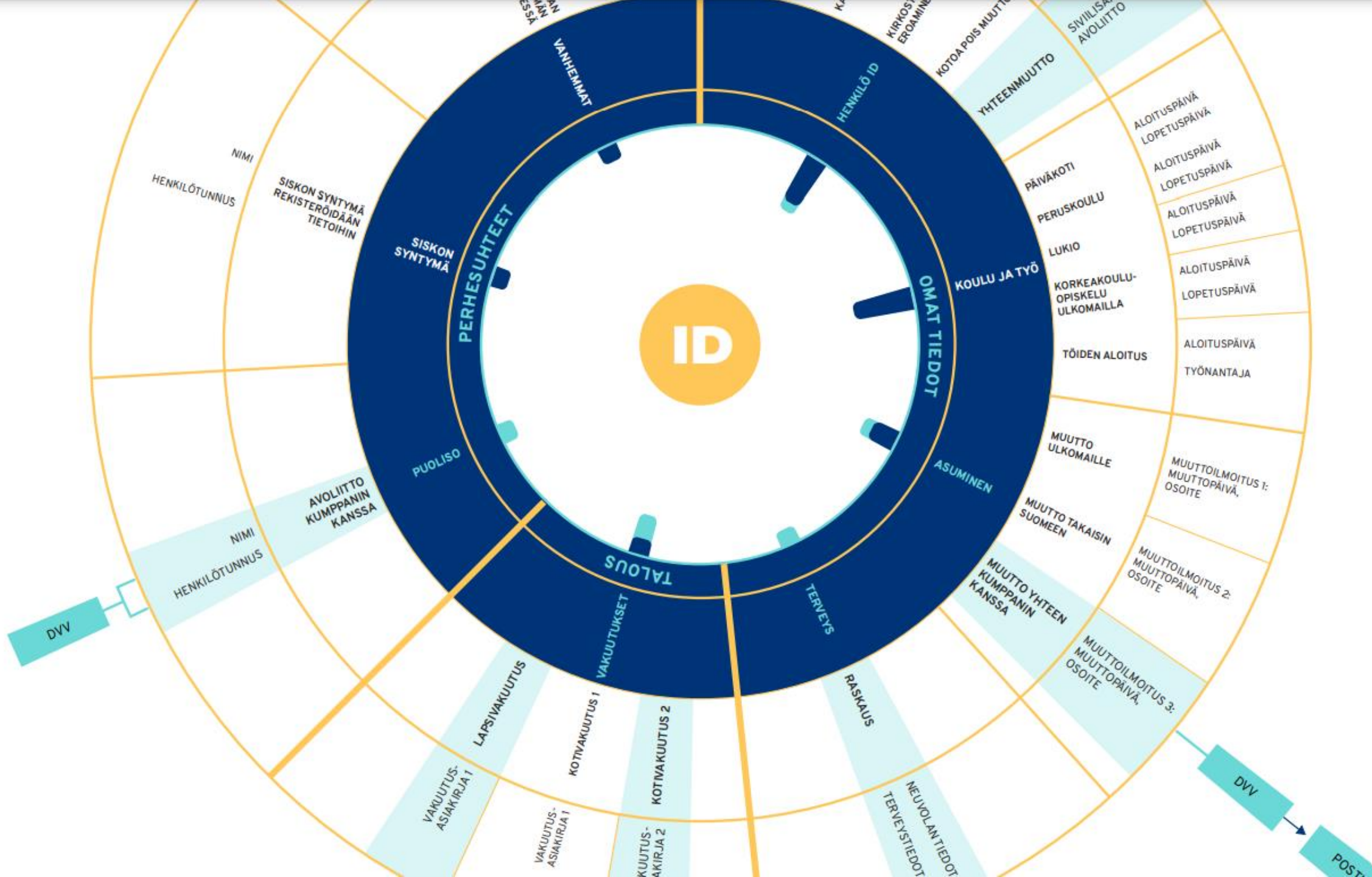
## Uskotut miehet

Hautaustoimisto ● Valtuutettu  
Haatainen ● Valtuutettu  
Perhejuristit oy ● Valtuutettu

## VALTUUTUKSET

Pankit





# Perukirja ja edunvalvonnan valtuutus

Valo kirjautuu Omaelämä – palveluun ja alkaa tarkastella tilannekuvaa omasta perukirjasta. Hän päättää rekisteröidä samalla testamentin ja päivittää palvelussa vakuutusten edunsaajat. Valo valtuuttaa Hermannin toimimaan hänen edunvalvojanaan.

[→ Omaelämä: Valon tilanne](#)

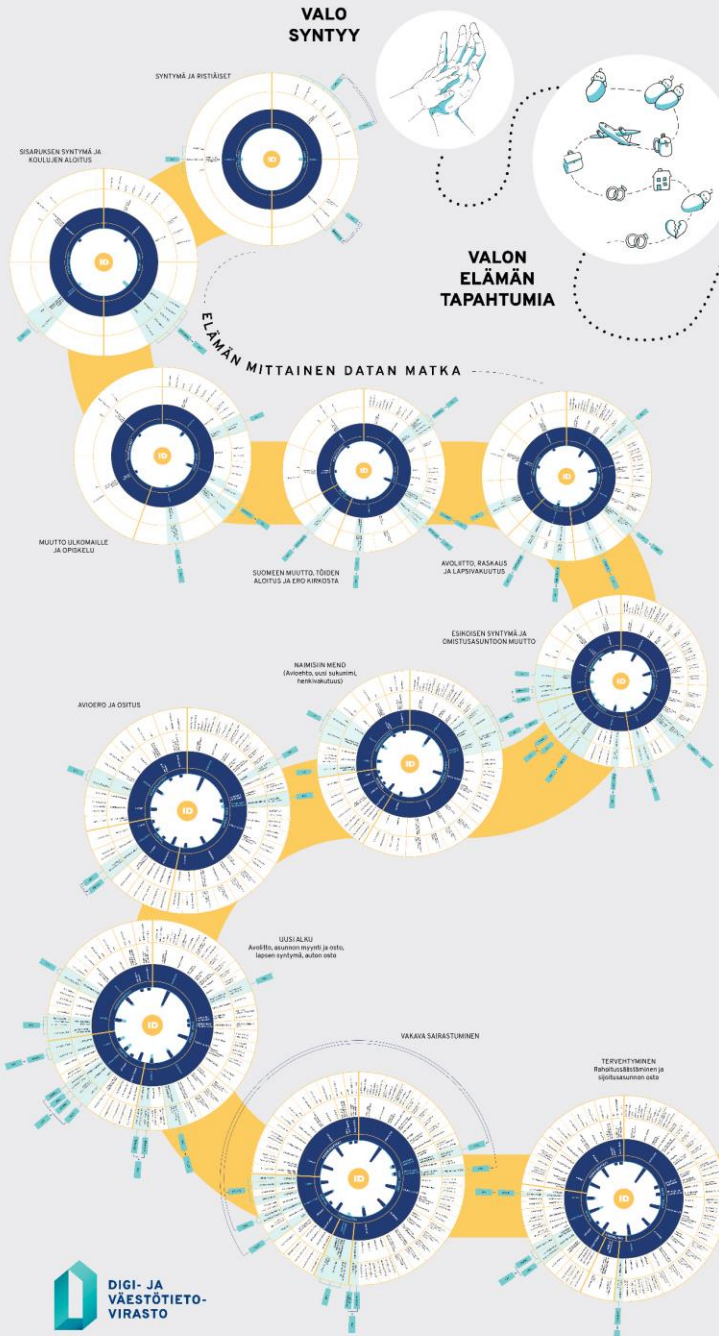


# LÄHEISEN KUOLEMA - VISIOKO

Konseptin tavoitteena on sujuva palvelukokemus läheisen kuolemaan liittyvien asioiden hoitamiseksi. Tavoitetaan luomalla kansalaisten elämäntapahtumiin ja niistä kertyvään tietoon perustuva yhtenäinen ja keuh palvelukokonaisuus. Palveluustusta yhdistää eri toimijoiden palvelutuotannon ja tietovarannot.

Konseptin yhteenveto kuva yllä on henkilöön elämänsä tietään, henkilökohtaisen datan kertymisen ja läheisen kuolemaan liittyvien toimijoiden roolit.

**LINKKI:**  
<https://www.suomidigi.fi/ryhmat/laheisen-kuolema>



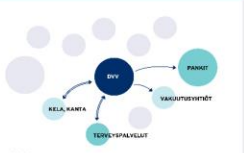
## ISÄN SAIRASTUMINEN JA EDUNVALVONTA

Perhepiiriin hiljalle uusia suru-uutisia Valon isän sairautta alkeisiin. Valo ryhtyy isänsä edunvalvojaksi ja alkaa hoitamaan sähköisen valtuutuksen turvin isänsä asioita kuten loppujen maksausta ja päiväjärjelyä omaelämänsä asiantuntijapalveluissa.

### KESKEISET TAPAHTUMAT

Edunvalvontapäätös  
 Edunvalvojana toimiminen  
 Edunvalvonnan valvonta

### TOIMIJAT JA TOIMINNOT



**DVV**  
 Edunvalvontalaitoksen hakemuksen käsittely  
 Edunvalvontalaitoksen tukitonta  
 Edunvalvoja ID  
 Edunvalvojan toiminnan seuranta ja rahanvakuutuksen rajarajojen ylityksen reagointi

**Terveystyöntekijät**  
 Lääkärin määrää  
 Jatkuvaa asiantuntijaa

**Pankit**  
 Jatkuvaa asiantuntijaa  
 Tiedot DVV:lle edunvalvontaa varten

**Vakuutusyhtiöt**  
 Jatkuvaa asiantuntijaa

### KONEPELLIN ALLA

Valo isän sairastuminen isän edunvalvonnan (DVV) edunvalvontaa (Edunvalvontaa) (Kaikki toimijat)  
 Kuolinpesän muodostaminen ja rahanvakuutuksen rajarajojen ylityksen reagointi DVV:lle rajapinta pitkin (Pankit)  
 Sähköinen asiakasasiakkuus (DVV)  
 • Edunvalvontaan liittyvät tiedot  
 • Hoitotapahtumien liittyvät tiedot

## ISÄN KUOLEMA

Isä menehtyy pitkäaikaisen sairautensa väistyessä sairaalassa. Valo ja koko perhe kokoontuvat sairaalassa jättämään jäljenväliset asiat. Lääkäri toteaa kuoleman ja rekisteröi sen väestötietojärjestelmään.

### KESKEISET TAPAHTUMAT

Kuoleman rekisteröinti väestötietojärjestelmään  
 Tieto kuolemasta kaikille keskeisille toimijoille

### TOIMIJAT JA TOIMINNOT



**Sairaala (Lääkäri)**  
 Lääkäri kirjaa tiedon kuolemasta sairaalan järjestelmään, josta se toimittetaan rajapinnan kautta DVV:n järjestelmään.

**DVV**  
 Vastaanottaa kuolinpesän saajalista.  
 Lähetää tiedon kuolemasta kaikille keskeisille toimijoille.

**Muut toimijat**  
 Kuolinpesän vastaanottaminen ja jatkokäsittely

### KONEPELLIN ALLA

Lääkärin kuolinpesän saajalista väestötietojärjestelmään (DVV).  
 Terveystyöntekijät (Lääkäri)  
 Kuolinpesän välyys keskeisille toimijoille (DVV)  
 Sähköinen asiakasasiakkuus (DVV):  
 • isän kuolinpesä

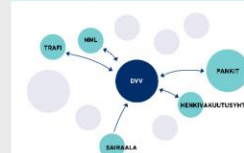
## KUOLINPESÄN MUODOSTUMINEN

Kuolinpesä muodotuu automaattisesti heti saatavilla ja reaaliajassa. Kuolinpesän saajalista omaelämänsä-palvelu voi muodostua automaattisesti lopullisen esityksen perusteella. Valo siirtyy automaattisesti edunvalvojasta kuolinpesän hoitajaksi ja saa ajasta viestiä. Viestiin sisältyy ja sisältyy. Uusimalla läheisen myös ilmoitus Valon audesta roolista ja linkki omaelämänsä-palveluun.

### KESKEISET TAPAHTUMAT

Automaattinen kuolinpesän muodostaminen  
 Hautausluvan rekisteröinti

### TOIMIJAT JA TOIMINNOT



**DVV**  
 Viesti kuolinpesän osakkaille kuolinpesän muodostamisesta sekä kuolinpesän hoitajan tiedot.  
 Viesti toimijalle edunvalvojan roolin muutamisesta kuolinpesän hoitajaksi.

**Sairaala (hoitohenkilökunta)**  
 Henkilökunta täydentää kuolinpesän haudauskavalla.

**Muut toimijat**  
 Tarjoavat perunkirjan muodostamiseen tarvittavat tiedot.

### KONEPELLIN ALLA

Muodostetaan kuolinpesä automaattisesti heti kuolinpesän saajalista VTJ järjestelmään (DVV)  
 Perunkirjan muodostaminen kuolinpesän palveluun (DVV)  
 Tarvitsevat data ja tieto perunkirjan muodostamiseen eri toimijoilta (esim. Pankit, vakuutusyhtiöt, Vero, DVV, Trafif)  
 Eri toimijoiden tarjoamat rajapinnat tiedon ikkunaan (Pankit, vakuutusyhtiöt, MML, Vero)  
 Sähköinen asiakasasiakkuus (DVV)  
 • Sukupuoli, varallisuustietojen kaarti, testamentti ja asiantuntijoiden hyödyntäminen perustajien  
 • Pankkien taloudelliset ja asiakastiedot  
 • Hautauspaikka

## VALO KIRJAUTUU ASIOINTIPALVELUUN

Ilialla kotiin tullessa Valo kirjautuu omaelämänsä-palveluun ja tutustuu isänsä kuolinpesän tietoihin. Valo tuntee helpotusta siitä miten palveluissa annetaan osaketta ja tervisiä neuvoja, mitä asioita ja missä järjestyksessä niitä tulisi hoitaa. Valo huomaa, että tieto isänsä kuolemasta on mennyt lukuisille taholle kuten pankille, vakuutusyhtiölle ja viranomaisille sekä seurakunnalle, joka on saanut myös hautausluvan.

### KESKEISET TAPAHTUMAT

Kuolinpesän asioiden hoito digitaalisessa asiointipalvelussa

### TOIMIJAT JA TOIMINNOT



**DVV**  
 Tarjoaa elämäntapahtumien digitaalisen palveluun. Ilmoittaa kuolinpesän asioiden hoitamiseksi.  
 Palvelutuotannon ja asiakaskokemuksen ylläpito

**Muut toimijat**  
 Sisäisten ja ulkoisten luottamusten tarvittavilla toimijoilla.

### KONEPELLIN ALLA

Eri toimijoiden tarjoamat rajapinnat tiedon ikkunaan (kaikki toimijat)

# Johdanto

Vuonna 2030 merilogistiikka hyödyntää digitalisaation myötä reaaliaikaisia tiedonjakoja ja prosessien automatisointia. Myyjä Harding solmi ostaja Arosen kanssa kauppasopimuksen paperiteollisuuden raaka-aineista. Harding tekee Varustamo Novan Evan kanssa rahtasopimuksen, joka hyödyntää Just in Time Arrivalia. Tiedot viedään Nemoon, joka on meriliikenteen dataplatform. Arosen ja Harding pystyvät seuraamaan rahdin liikkeitä Nemosta, Nemo tarjoaa Evalle palvelevan väylä- ja satamaopastuksen reititsunnittelun tueksi. Talvimerenkulun erityisehdot huomioidaan, koska alus on tulossa Helsingin Satamaan.

- Tiedon tuottajat
- Tiedon jalostajat
- Tiedon hyödyntäjät



1

## Satamakäynnin luonti

Aluksen edustajaksi Helsingin Satamassa vahvistettu Havu avaa Nemon luoman satamakäynnin pohjan. Johon varustamo Novan Evan arvioi toteutettavan. Satamakäynnin yhdistetään Nemossa jo olevaa tietoa aluksesta, sen aikaisemmista satamakäynneistä ja alustavaa tietoa lastista. Lastin joukossa on vaarallisia aineita, tieto kulkee Nemon kautta suoraan satamalle ja alus saa luvan tulla. Havulle on selkeää, mitä lähetää seuraavaksi odotetaan. Havu vahvistaa satamakäynnin perustamisen.

### KESKEISET TAPAHTUMAT

- Satamakäynnin luonti
- Tietojen heruus alustus
- Tiedonvälitys vaarallisista aineista satamalle

### TÖRNINNÖT

**Nemo**

- Luovutetaan arvion pohjalta satamakäynnin pohjan ja arvioi edemmäen ETA:n
- littää alustava tieto lastista rahtasopimuksen ja historiatiedon pohjalta

### Aluksen edustaja

- antaa automaattisesti luvan satamakäynnin pohjan
- vahvistaa satamakäynnin perustamisen

### Varustamo

- antaa arvion meriliikenteen tarve: ETA:n Nemon kauppa- ja rahtasopimusten lastauskukun pohjalta
- littää rahtasopimuksesta alustavaa lastin tietoa, mt. vaarallisten aineiden tieto

### Kapteeni

- välittää luottia- ja vierirahdin lastausuunnitelmat

### Satamaoperaattori

- hyödyntää puhelinlastausuunnitelman purun/lastausuunnittelussa

### Satama

- antaa vaarallisten aineiden tiedon



2

## Dynaaminen aikajana

Aluksen edustaja Havu seuraa aluksen dynaamista aikajanaa, jonka Nemo on luonut mm. konoppimisen kaarta. Siinä näkyvät alustavat satamakäynnin vaiheet, ajat ja toimijat yhdistelmä toteutuneita tapahtumia ja tulevien tapahtumien ennustusta. Dynaamisesta aikajanaasta voidaan muodostaa tietoutteena prospektit.

### ALUSPALVELUJEN TILAAKSET

- Varustamo Novan Eva ja aluksen edustaja Havu voivat tilata alukselle Nemon kautta monipuolista, polttoainetta ja aluspalveluita. Alus voi lisäksi dynaamisella aikajanaalla nähdä näkyviin alkoja, joihin toimittajia ei voi tehdä esim. miehistön vaihdon takia.

### KESKEISET TAPAHTUMAT

- Alustavat satamakäynnin vaiheet, ajat ja toimijat dynaamisesta aikajanaasta
- Aluspalveluiden tilaus ja ajoittaminen kokonaisuutena

### TÖRNINNÖT

**Nemo**

- Luovutetaan automaattisesti dynaamisen aikajanan yhdistetyn toteutuneita tapahtumia ja tulevien tapahtumien ennustusta
- luovutetaan tarvittavaa keräämällä kaikki tarvittavat tiedot ja niiden senhetkiset arvot yhteen tietoutteeksi

### Aluksen edustaja

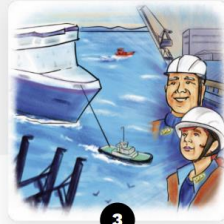
- suosittelee ja tilaa aluspalveluita
- seuraa dynaamista aikajanaa, jota näkyvät alustavat satamakäynnin vaiheet, ajat ja toimijat

### Rajapinnat

- siirtää sellaista viromonistuskäsitteitä, joita ei voida siirtää suoraan

### Muut toimijat (vies, satama ja satamaoperaattori)

- seuraa dynaamista aikajanaa, jota näkyvät alustavat satamakäynnin vaiheet, ajat ja toimijat



3

## Satama-alueen yhteinen tilannekuva

Helsingin Satamassa Sami tarkastelee kaikkia aluksia tilannekuvasta, jonka avulla sataman toimijat pystyvät yhdessä suunnittelemaan sataman saapumisen ja lähtemisen palveluja.

### Tilannekuva koostuu seuraavista tiedoista:

- Satamaliikenteen tilannekuva: luototus, hinaus ja satamajärjestykset, satamajärjestykset
- Satamaoperaattorin toiminta
- Laituripaikkojen tarkat tiedot

### SUOSITELTU SAAPUMISAIKA

Nemo suosittelee alukselle optimaalista saapumisaikaa, joka mahdollistaa Just in Time Arrivalin. Tämä perustella Satamassa Sami antaa ehdotuksen laituripaikasta ja saapumisajasta, jonka kapteeni Andre vahvistaa. Tieto saapumisajasta ja laituripaikasta välittyy Nemon kautta eri toimijoille. Optimaalinen saapumisaika mahdollistaa tehokkaan operoinnin ja säästää ympäristöä.

### KESKEISET TAPAHTUMAT

- Satama-alueen yhteinen tilannekuva kaikille toimijoille
- Optimaalinen saapumisaika

### TÖRNINNÖT

**Nemo**

- Luovutetaan automaattisesti satama-alueen tilannekuvan yhdistetyn tilannekuvan, tilannekuvan, satamajärjestyksen, laituripaikkojen laituripaikkojen ja tulevien tapahtumien ennustusta
- suosittelee optimaalista saapumisaikaa
- välittää vahvistetun ajan käyttöytymän kautta eri toimijoille

### Satama

- tarkastelee satama-alueen tilannekuva
- suosittelee sataman saapumisen ja lähtemisen palveluja
- antaa suositusten pohjalta laituripaikka/ saapumisaikahetkötöiden alustusta

### Varustamo

- määrää aluskohtaiset turva-alueet hyödyntäen sataman turvakuusta

### Satamaoperaattori

- siirtää työntekijöille ja määrää töiden toimintatavat ja -ajat
- ohjittaa sataman antaman saapumisaikahetkötöiden

### Luototus

- antaa ennakoarvion mahdollisesta luototuksen alustuksesta

### Fintraffic Traficon

- Fintraffic tarjoaa AI matkailu- ja liikennepalveluita

### Aluksen edustaja ja kapteeni

- vahvistaa sataman antaman saapumisaikahetkötöiden



4

## Palvelevan väylä- ja satamaopastuksen päivittyminen

Aluksen kapteeni Andreille tarjotaan aluskohtainen palveleva väylä- ja satamaopastus, jossa hyödynnetään sataman tilannekuva. Dynaaminen väyläkohti sisältää tietoja väylästä liikuvista aluksista ja yhdistää siihen luototuksen operatiivisia tietoja, säätiloja ja jäkärtien. Nemo antaa alukselle kaikki tarvittavat tiedot Helsingin Sataman saapumisesta.

### KESKEISET TAPAHTUMAT

- Aluskohtaisesti perennoitu, palveleva väylä- ja satamaopastus

### TÖRNINNÖT

**Nemo**

- optimoitua automaattisesti ETA:n eri toimijoiden ja algoritmien antaman arvion pohjalta
- päivittää palvelevan väylä- ja satamaopastuksen ja antaa mm. laskennan laituripaikoista

### Kapteeni

- hyödyntää palvelevaa väylä- ja satamaopastusta
- antaa arvion ETA:n

### Aluksen edustaja

- seuraa dynaamista aikajanaa ja eri toimijoiden arvioiden pohjalta optimoivaa ETA:n

### Satama

- päivittää tiedon laituripaikasta ja satamaväylän saatavuudesta

### Luototus, Nemo ja satamajärjestykset ja satamaoperaattori

- seuraa dynaamista aikajanaa ja päivittää tietoja omasta alustuksesta

### Fintraffic Traficon

- Fintraffic tarjoaa AI matkailu- ja liikennepalveluita

### Aluksen edustaja ja kapteeni

- vahvistaa sataman antaman saapumisaikahetkötöiden



## Ennakkotiivistettyjä päätelmiä jätetuollo

Toimintatavat luototetaan Travin linjoituksen tiedot päivittyvät linjoituksen. Aluksen dynaaminen väylä- ja satamaopastus päivittyy luototuksen operatiivisia tietoja, säätiloja ja jäkärtien. Nemo antaa alukselle kaikki tarvittavat tiedot Helsingin Sataman saapumisesta.

Varustamo Novan Eva palvelee luototuspalveluita. Nemo ohjaa käyttöä. Jätetään ennakko- ja väylä- ja satamaopastus päivittyvät Helsingin Sataman suunnittelemaan toimintatavien.

### KESKEISET TAPAHTUMAT

- Luototuksen ennakkotiivistettyjä päätelmiä jätetuollo
- Tietojen päivittymisen

### TÖRNINNÖT

**Nemo**

- päivittää automaattisesti linjoituksen tiedot saapumisaikahetkötöiden pohjalta
- antaa toimitusta

### Kapteeni

- välittää Nemon laskennan arvioiden
- perheyt luototusarvioon
- antaa toimitusta

### Luototus

- seuraa aluksen lähtevä päivittymän kautta
- antaa tiedon mihin luvun

### Aluksen edustaja

- voi hoitaa aluksen sata- ja antaa nimellä luvun määrääkseen mukaisen

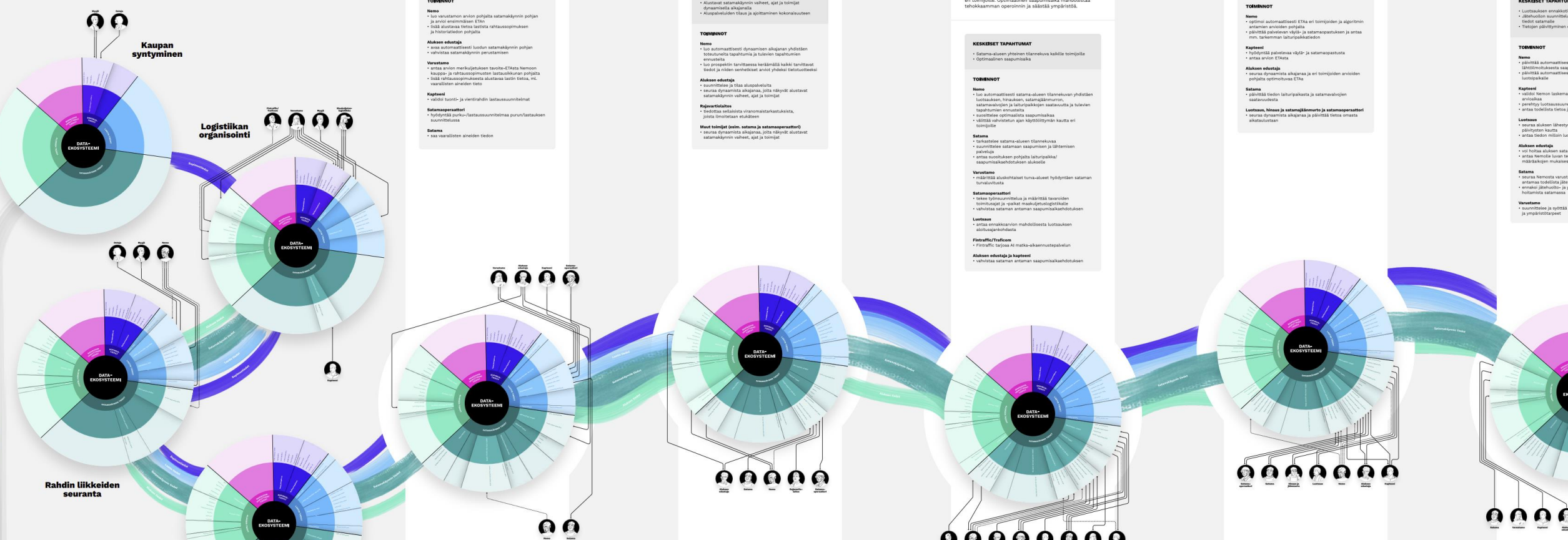
### Satama

- seuraa Nemosta varustaman todellista jätettä ennako- ja hoitamista satamassa

### Varustamo

- suosittelee ja myy ja ympäristöpalveluita

Historiatieto



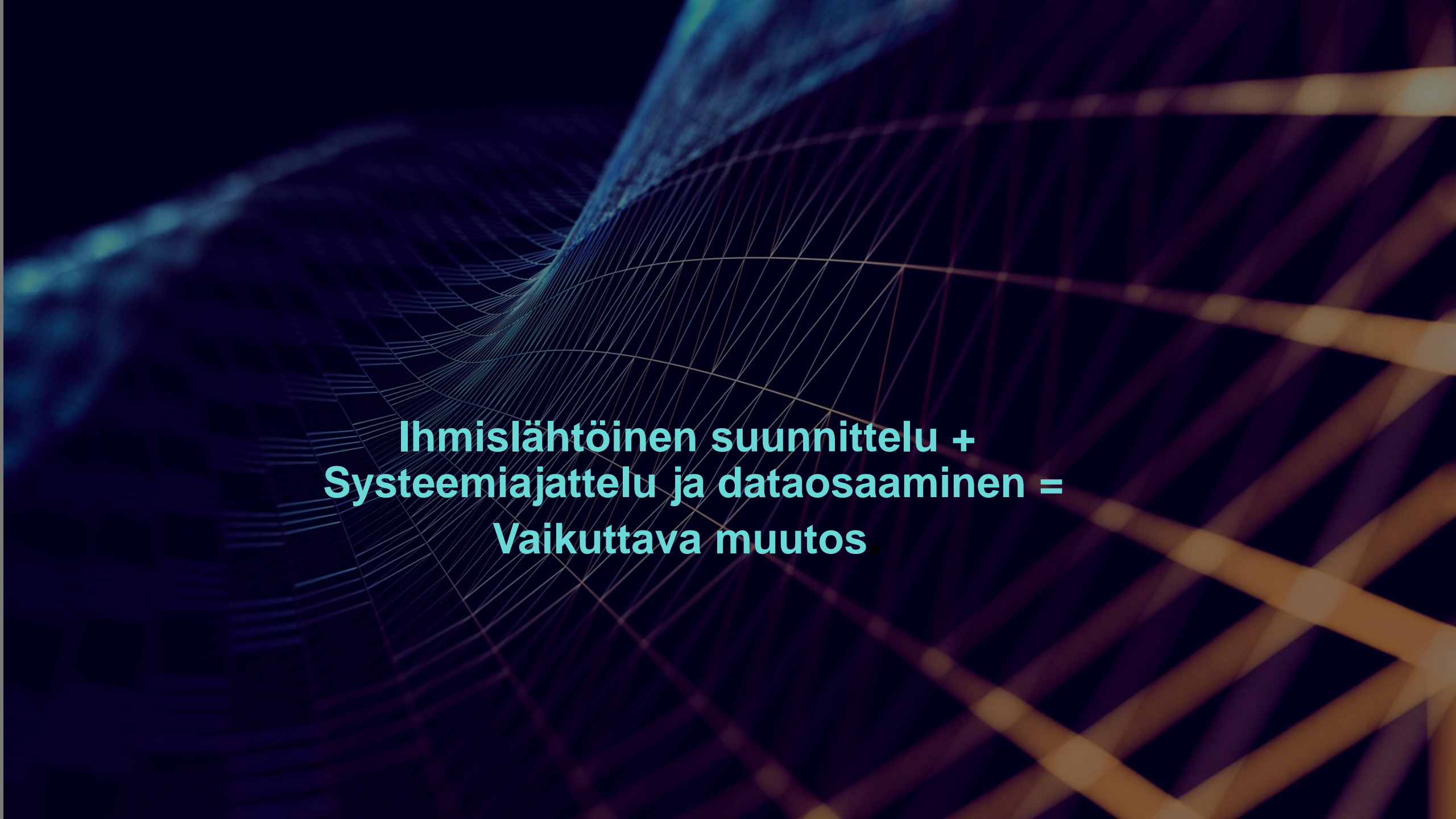




## Matkan opit

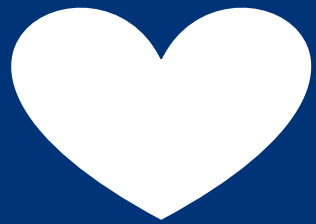
- Pitkän tähtäimen visio
- Tarinallistaminen
- Business case
- Osapuolten hyötyjen kirkastus





**Ihmislähtöinen suunnittelu +  
Systeemiajattelu ja dataosaaminen =  
Vaikuttava muutos.**

**Kiitos!**



**DVV MUOTOILU JA  
ASIAANTUNTIJAPALVELU**

**etunimi.sukunimi@dvv.fi**  
**dvv.fi**

**Sirpa Fourastie**  
Ryhmäpäällikkö



**Annette Hotari**  
Johtava asiantuntija

**Laura Järveläinen**  
Erityisasiantuntija



**Karoliina  
Liimatainen**  
Erityisasiantuntija



**Maria Metsä-Ketelä**  
Asiantuntija



**Katriina Kenttämies**  
Asiantuntija



**Kristina Noor-Ilander**  
Erityisasiantuntija



**Katriina Manninen**  
Erityisasiantuntija



**Topi Hänninen**  
Asiantuntija



**Petri Risto**  
Liiketoiminta-  
arkkitehti



**Terhi Korhonen**  
Erityisasiantuntija

**Marika Tähti**  
Erityisasiantuntija



**Arla Aalto**  
Asiantuntija

**+ Ulkoinen konsulttipooli**





**DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO**

[dvv.fi](https://dvv.fi)