

Oppeja elämäntapahtumien ja liiketoimintatapahtumien keskusteluista ja työpajoista

16.2.2023



Karoliina Liimatainen
palvelumuotoilun erityisasiantuntija
Digi- ja väestötietovirasto



Elsa Nurmi
liiketoimintamuotoilija
DVV asiantuntijatuen tiimi





Mitä teimme?



MITÄ TEIMME?

Digi- ja väestötietovirasto järjesti neljä työpajaa ja neljä keskustelua tammikuussa 2023

Kutsuimme tilaisuuksiin laajalti eri sektorien toimijoita ja järjestimme ne digitaalisilla yhteiskehittämisen työvälineillä.

Tilaisuuksissa pyrimme ymmärtämään ja jäsentämään elämäntapahtumia ja liiketoimintatapahtumia aiheiden kehittämisestä kiinnostuneiden toimijoiden kanssa.

Mitä elämän- ja liiketoimintatapahtumat ovat?

Miksi tiettyjä teemoja tulisi valita kehitettäväksi?

Miten tapahtumiin liittyviä palvelukokonaisuuksia kannattaisi kehittää?



KETKÄ OSALLISTUIVAT?

Tilaisuuksien avulla haluttiin tuoda laajasti eri näkökulmia mukaan valmistelutyöhön

4

keskustelutilaisuutta, joissa käytiin dialogia fasilitoidusti pienryhmissä Erätaukomenetelmällä

4

ekosysteemityöpajaa, joissa työstettiin aiheita visuaalisesti Miro-työkalun avulla

91

henkilöä osallistui, moni useampaan tilaisuuteen

53

osallistujaa valtiohallinnon organisaatioista

14

osallistujaa kunnista

3

osallistujaa hyvinvointialueilta

12

osallistujaa yrityksistä

9

osallistujaa järjestöistä, liitoista, kolmannelta sektorilta



MISTÄ LÄHDIMME LIIKKEELLE?

Mitä ovat elämäntapahtumat ja liiketoimintatapahtumat?

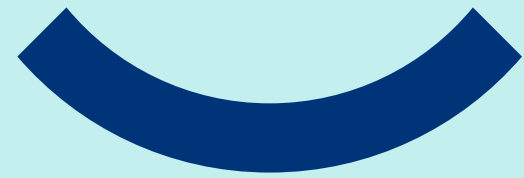
Elämäntapahtuma viittaa luonnollisen henkilön muutostilanteeseen, jossa tarvitaan jonkinlaista toimintaa.

Liiketoimintatapahtuma viittaa juridisen henkilön, esimerkiksi yrityksen tilanteisiin.

Elämän- ja liiketoimintatapahtumien kautta palveluja voidaan kehittää kokonaisvaltaisesti ja asiakaskeskeisesti.
Julkishallinnon kehittämistyössä korostuvat tilanteet, joissa tarvitaan

- 1) asiointia useiden julkisten palvelujen, yritysten tai yhteisöjen kanssa,
- 2) tiedon kulkua ja hyödyntämistä eri tahojen välillä sekä
- 3) opastusta monimutkaisen tilanteen hoitamiseksi.



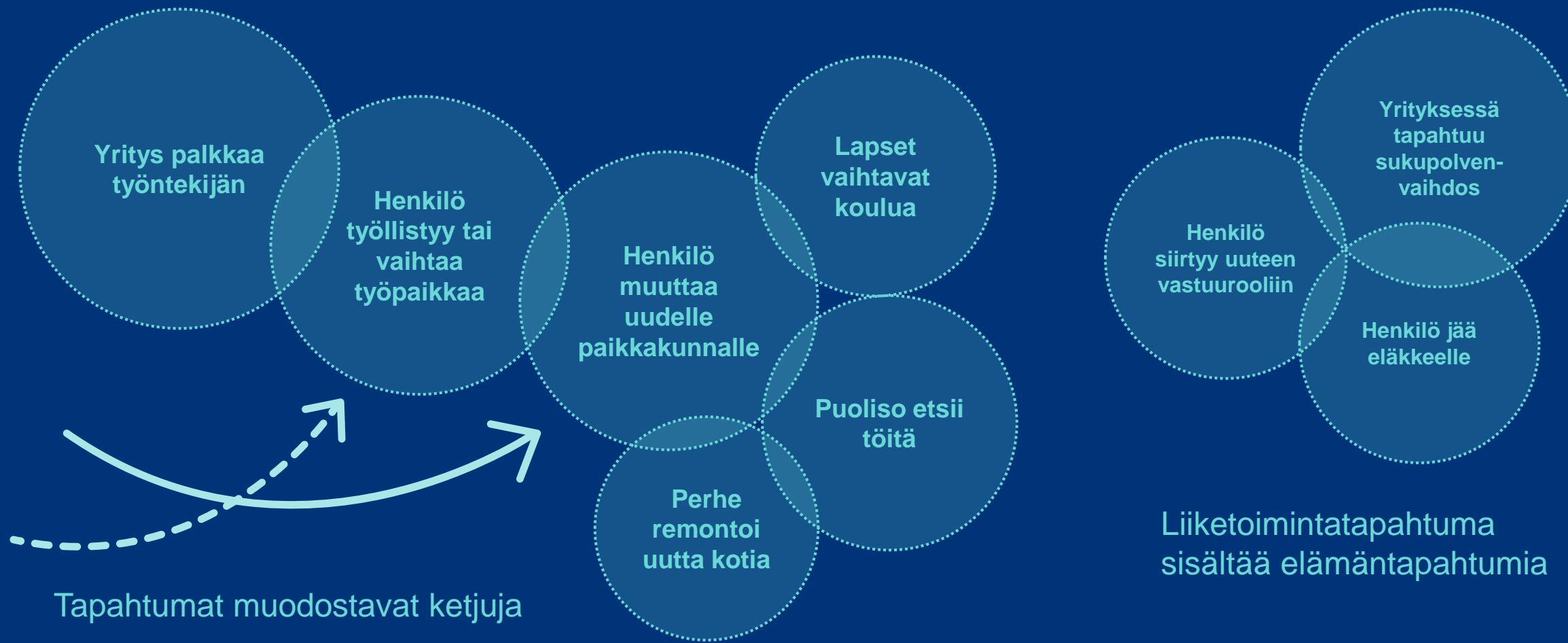


Mitä opimme?

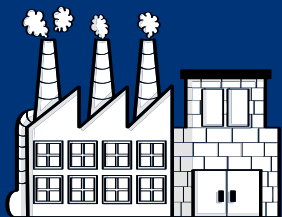


1

Elämän- ja liiketoimintatapahtumat linkittyvät toisiinsa ketjuiksi ja kimpuiksi



ESIMERKKI TYÖPAJATYÖSKENTELESTÄ: Elämän- ja liiketoimintatapahumien eri näkökulmien ymmärtäminen fiktiivisen tarinan avulla



Tuotantolaitoksen
elinkaari

Päätös toiminnan
siirtämisestä toiselle
paikkakunnalle

Tarvittavat
luvut, rahoitus

Suunnittelu,
rakentaminen

Toiminnan
käynnistyminen
ja nopea kasvu

Liiketoiminnan
omistaja vaihtuu

Sopeuttamis-
toimia ja uusia
innovaatioita



Yrityksen
edustajat

*Millainen on kunnan
kaavoitustilanne ja
tonttitarjonta? Mitä
velvoitteita meille tulee?
Millaisia rahoitus-
mahdollisuuksia on?
Siirtyykö henkilöstö?
Mistä uutta osaamista?*



Työntekijät

*Jatkuvatko työt?
Mistä löytyy uusi koti?
Miten järjestyy puolison
työ ja lasten koulut ja
päiväkotit? Millaisia
paikkakunnan palvelut,
työ- ja koulumatkat
ovat?*



Kunnan
työntekijät

*Työntekijöiden perheet
tarvitsevat koteja ja
palveluja. Mitä uutta
toimintaa uudet ihmiset
voivat tuoda? Miten uusi
laitos vaikuttaa liikenne-
järjestelyihin ja joukko-
liikenteeseen, entä
ympäristöön ja talouteen?*



Sidosryhmät

Viranomaiset
Rahoittajat
Muut yritykset
ja järjestöt
Yhteisö, kuntalaiset
Koulut, korkeakoulut
ja tutkimuslaitokset



2

Tapahtumasta voidaan tunnistaa lukuisia erilaisia variaatioita

MUUTTO

- Muutto Suomessa uuteen kuntaan
- Muutto ulkomaille
- Paluumuutto Suomeen
- Ulkomaalaisen muutto Suomeen
- Muutto opiskelemaan
- Muutto ensimmäiseen omaan kotiin
- Muutto erilleen erotilanteessa
- Muutto vuokralle
- Muutto omistusasuntoon

YRITYKSEN PERUSTAMINEN

- Perustaminen eri toimialoille
- Osakeyhtiön perustaminen
- Toiminimen perustaminen
- Yrityksen perustaminen ulkomailta käsin

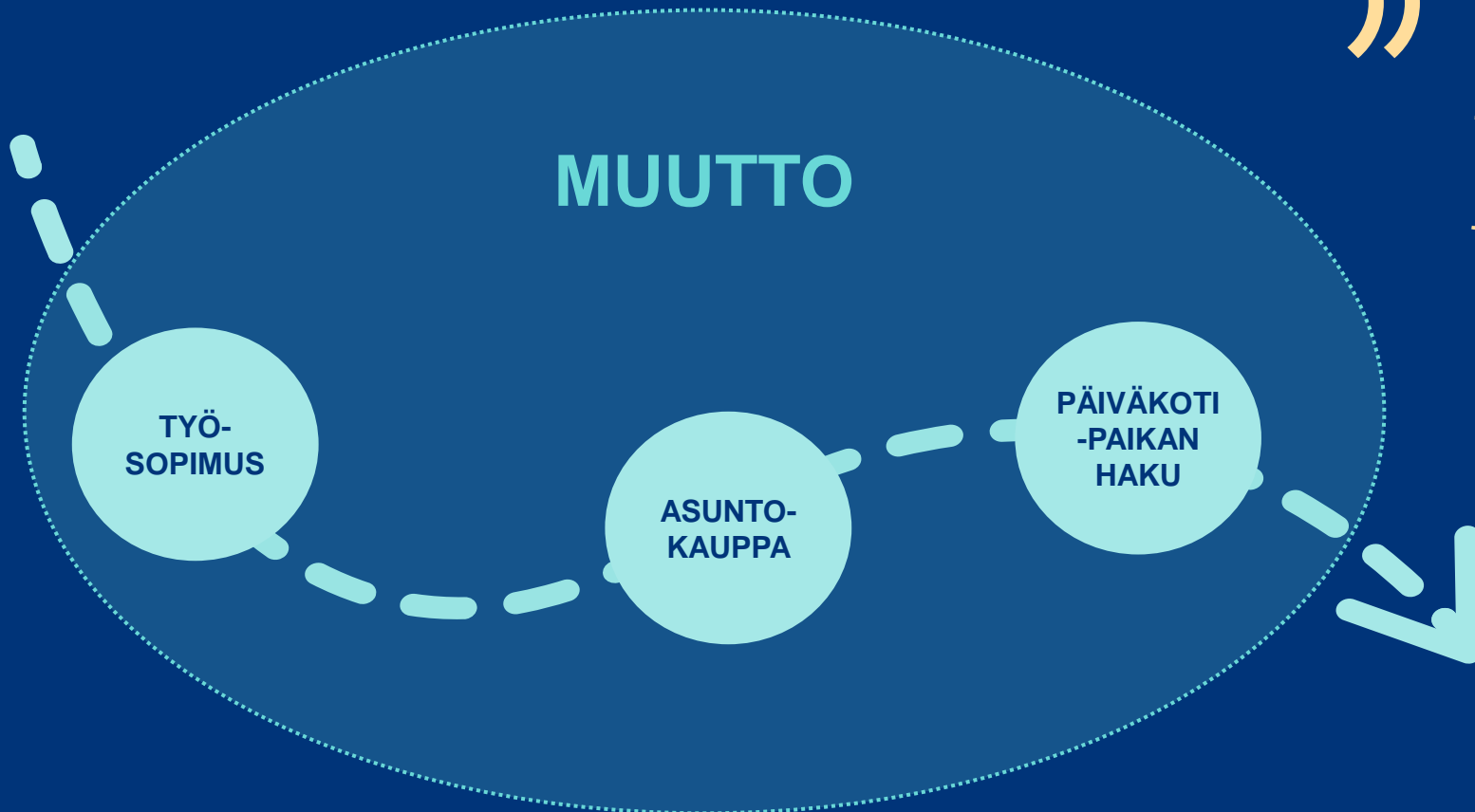
TOIMINTAKYVYN HEIKKENEMINEN

- Äkillinen tapaturma
- Vähitellen heikentyvä toimintakyky
- Tilapäinen heikkeneminen
- Pysyvän sairauden diagnoosi
- Ikääntymisen tuoma muistisairaus



3

Tukea vaativa tilannekokonaisuus sisältää automatisoitavissa olevia transaktioita



”On tilanne tai tapahtuma mikä hyvänsä, yleensä on tunnistettavissa ylätason main flow. Esimerkiksi lapsen syntymä, jossa mm. lapsilisät ja neuvolapalvelut. Main flow voi sisältää erilaisia haaroja, jotka kasautuvat sen ympärille.”



4

Mielekkäissä kehitysmahdollisuuksissa yhdistyvät ihmisen kokemus ja taloudellinen vaikutus

TUOTTAVUUS

Manuaalityötä voidaan poistaa
Neuvontatarvetta voidaan vähentää tai hallita
Toimijat näkevät taloudellista hyötypotentiaalia

MERKITTÄVYYS

Suurivolyminen tapahtuma
Erityisen kuormittavaksi koettu tilanne
Kokonaisvaltainen tarkastelu sähköistämisen tai teknologialähtökohdan sijaan
Tarvittava lainsäädäntötyö realistinen

ASIAKASKOKEMUS

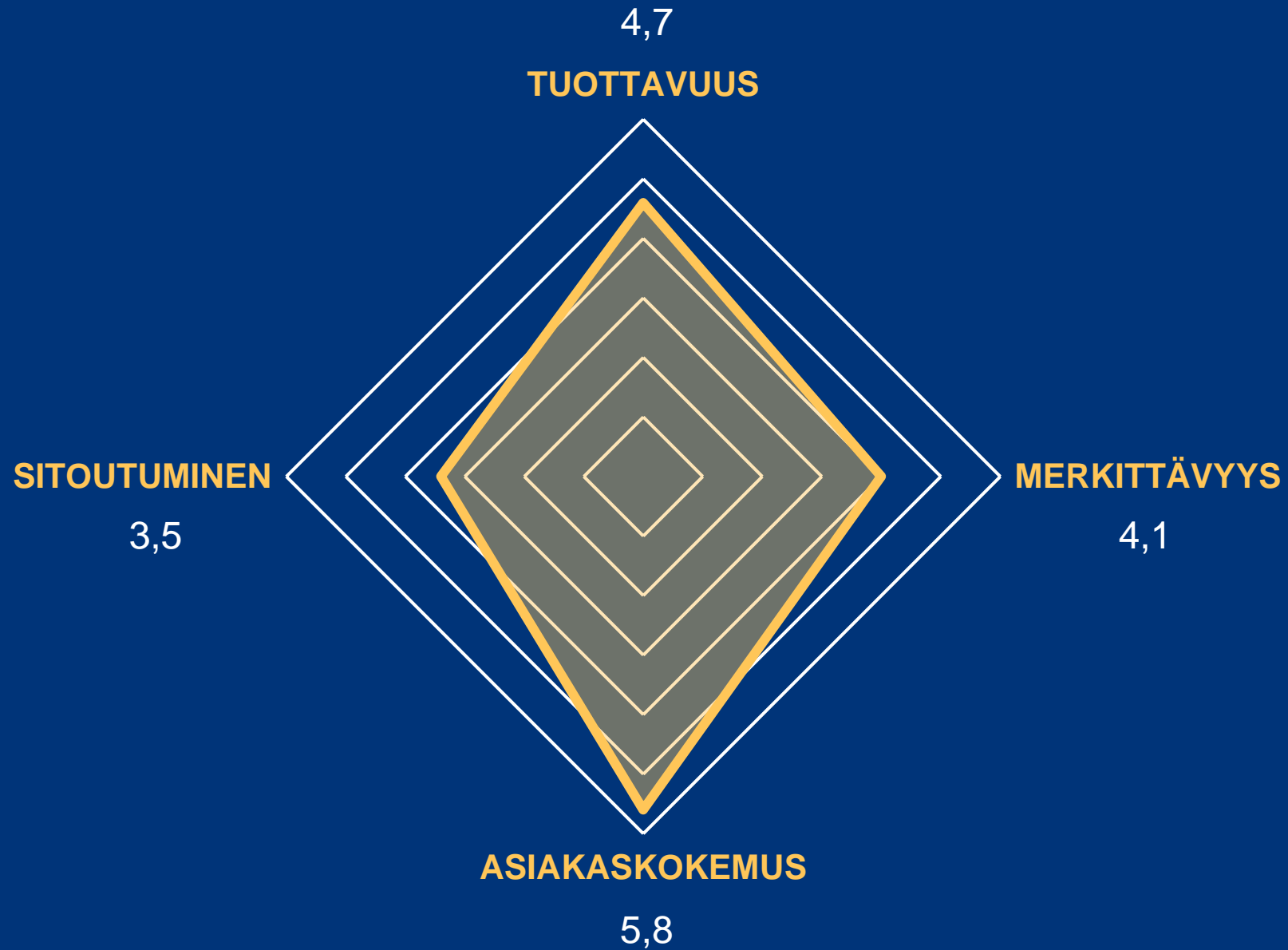
Asiakkaan vaivaa voidaan vähentää
Asiointia eri tahojen kanssa voidaan vähentää
Voidaan vahvistaa hallinnan tunnetta ja vähentää stressiä

SITOUTUMINEN

Toimijat haluavat aidosti yhteensovittaa tavoitteitaan
Toimijoilla on tarvittavaa osaamista edistää tavoitteita
Toimijat varaavat työntekijöitä yhteistyöhön
Toimijat ovat valmiita jakamaan ja hyödyntämään ymmärrystä tai dataa yli organisaatio- ja sektorirajojen

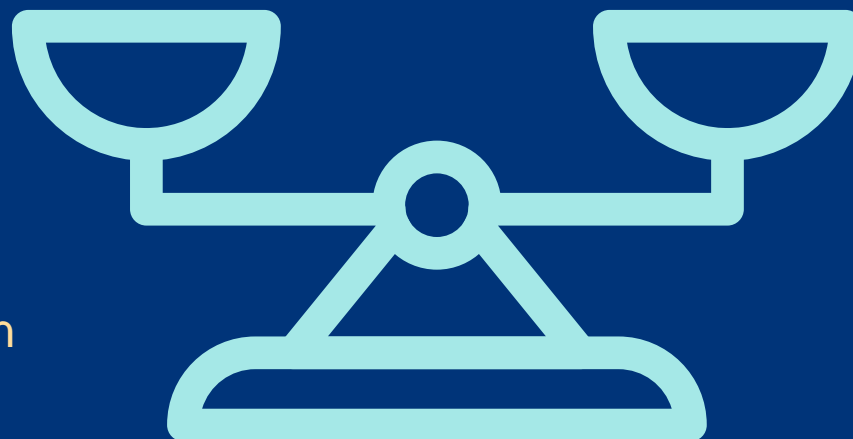


ESIMERKKI HANKKEEN ARVIONNISTA



Nopeita tuloksia
helpommista
kehityskohteista

Vaikuttavuutta
laajoista ja
monimutkaisista
kokonaisuuksista



”Mitä enemmän tahoja,
sitä hankalammaksi
kehittäminen on aiemmin
mennyt.”



”Laajassa tarkastelussa
vältetään osaoptimointi ja
puretaan enemmän
päällekkäisyyksiä.”

**Priorisointi isojen ja pienten kehityskohteiden
välillä on haastavaa**





***Asiakkaat, kansalaiset
tulee ottaa mukaan
palvelujen kehittämiseen ja
ekosysteemityöhön, jotta
emme kirjoituspöytätyönä
tee ratkaisuja siitä, mikä on
hyvää ja merkittävää.***



Tunnistettuja vaaranpaikkoja verkostomaisessa kehittämistyössä



Asiat eivät edisty ja kehittämiseen ei sitouduta, koska kaikki tahot ajattelevat vain omaa etuaan. Hyödyt jakautuvat epätasaisesti.



Mukana olevien organisaatioiden muutosajattelu ja digitalisaatiokypsyys on täysin eri tasolla.



Kehittämisellä on liian lyhytaikaiset tavoitteet eikä jatkuvuuteen ole näkyvyyttä.



Säädös- ja lakivalmistelu vie kohtuuttomasti aikaa, verkosto ei voi edetä ja turhautuu.



5

Organisaatiot odottavat uudenlaista johtajuutta, rahoitusmallia ja mittareita

+ FASILITOIVA JOHTAJUUS

Joku on saatava vetäjäksi, muuten kaikki vain kelluu ajopuuna. Se voidaan valita vaikka niistä, joilla on suurin osuus kehitettävässä asiassa.

Yhteinen tietopohja - jokaisessa elämäntapahtumassa tarvitaan datan omistaminen ja yhteisjohtamismalli.

+ TAVOITEPOHJAINEN RAHOITUSTAPA

Mittarit ja rahoitus olisi tehokkainta uudistaa ensimmäiseksi. Ne tulisi kohdistaa yhteiseen tavoitteeseen, ei yksittäiselle organisaatiolle.

On luotava sekä pitkän että lyhyen aikavälin tavoitteet, joita muokataan matkan varrella kun tarpeet muuttuvat.

+ YHTEINEN AIKA JA OSAAMISRESURSSIT

Valmistelussa tärkeintä on, että yhteiskehittämiselle on aika ja foorumit. Palveluekosysteemin kehittäminen tapahtuu yhdessä. Se on työlästä, mutta ainoa tie isoihin kehittämisloikkiin.

Jaetut tekniset ratkaisut, tietovarannot, ja määritellyt toimivat yhteisinä resursseina.

Voisiko ajatella lainattavia osajia julkishallintoon? Ajattelutavan uudistuminen voisi kiihtyä, tieto liikkuu verkostoissa.





Ei ole viisastenkiveä priorisointiin, yhteiskehityksen orkestrointiin, ohjaukseen tai rahoitukseen. Siksi myös yhteiset toimintatavat pitää yhdessä kehittää aiempien toimivien tekemisten ja kokemusten pohjalta.



6

Osallistuminen tarkoittaa erilaisia vaiheittain muuntuvia rooleja



Ekosysteemin eri vaiheissa myös mukana olijoiden sitoutuminen on erilaista. Toimijoiden roolit vaihtelevat sen mukaan, mitä kulloinkin ollaan tekemässä ja paljonko se vie aikaa.



Ehdotettuja rooleja ydinjoukkoon



ORKESTROIJA

koordinoimaan
käynnistystä

DOKUMENTAATTORI

huolehtimaan tiedon
kertymisestä

SUBSTANSSIOSAAJAT

tuomaan aiheen
tuntemus

FASILITAATTORI

mm. tilaisuuksien
toteutukseen

LAKIASIANTUNTIJA

tahdistamaan
lakimuutoksia

TEKNINEN OSAAJA

punnitsemaan teknisiä
mahdollisuuksia

INTEGRAATTORI

sillanrakentajaksi
murtamaan raja-aitoja
ja vauhdittamaan

PALVELUMUOTOILIJAJA

tukemaan suunnittelu-
prosessia

KOKEMUSASIANTUNTIJA

varmistamaan käyttäjän
näkökulma





Tämä on tärkeää yhteisen tilannekuvan ja tahtotilan luomista.



Parasta oli havaita, kuinka muut toimijat hahmottavat tapahtumia ja kuulla millaisia elämäntapahtumia he pitivät tärkeinä digikompassiin liittyen.





**Kooste on saatavilla Miro-työkalussa.
Voit kommentoida 28.2.2023 asti.**

[Linkki aineistoon](#)

