

**ESPOO
ESBO**

Espoo kehittää palveluja kokeillen

MeUskaltajat -verkosto

8.6.2016 Kuntatalo

Päivi Sutinen, KT, palvelujen kehittämisjohtaja





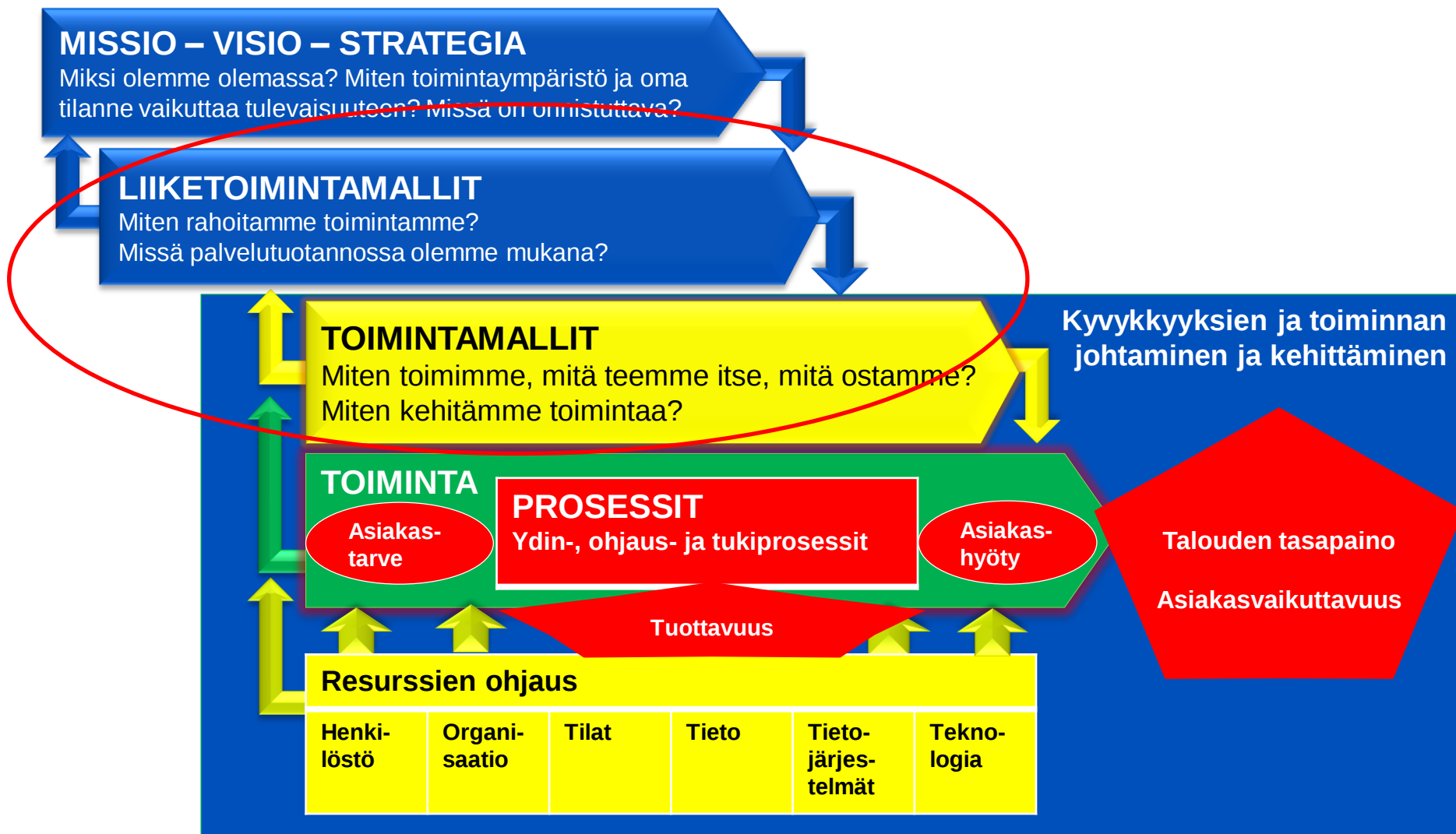
ESPOO
ESBO

Uusia työkaluja

1. Johtamisen viitearkkitehtuuri
2. Kuntakanvas liiketoiminnan mallinnukseen
3. Asiakkuuksien hallintamalli
4. Living Lab –yhteiskehittämisen malli

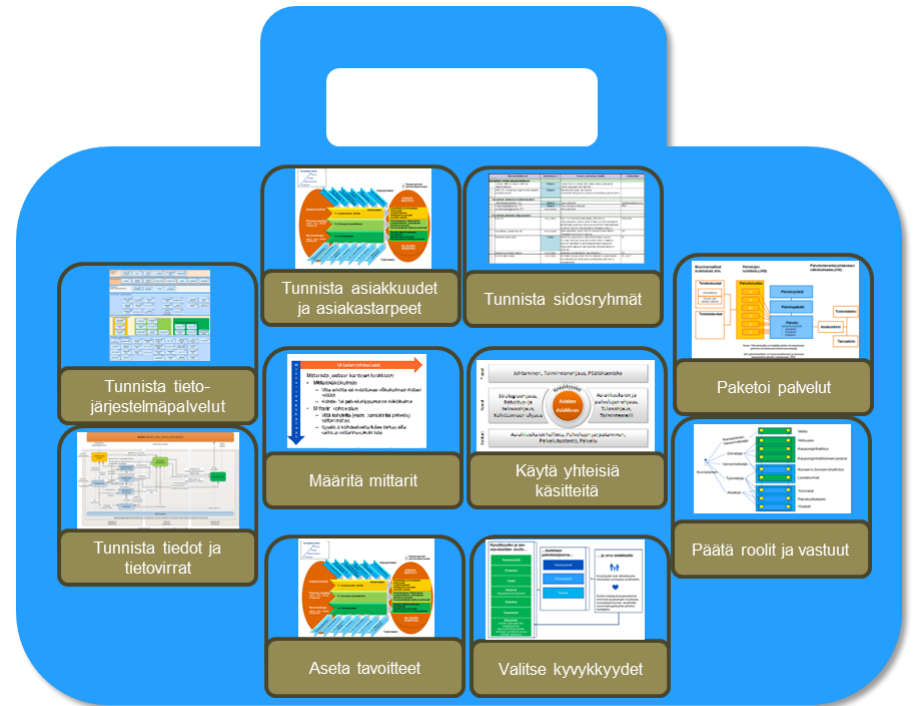
Kehittämis- projekti XXX	Espoon casekokeilu	Kansalliseksi skaalautuva ratkaisu
Hyötytavoitteet		
Tuotostavoitteet	Palvelukehitys	Työkalu
Rajaukset		
Riskit		
Vaiheistus	Prototyyppi – testaus - ratkaisu	
Omistajuus		
Projektipäällikkö		

Casekokeilut auttavat hahmottamaan kokonaisuuksien ja yksityiskohtien välisiä vaikutuksia





ESPOO
ESBO



1.

Johtamisen viitearkkitehtuuri



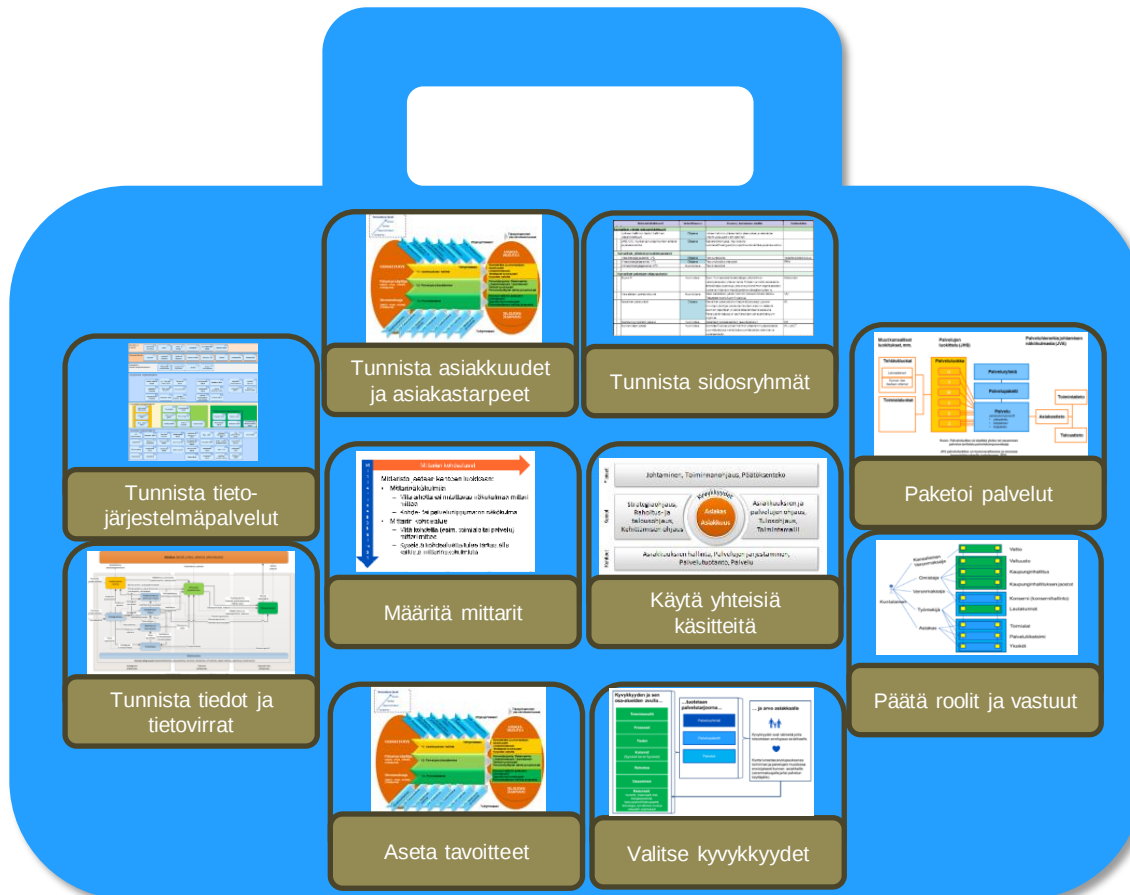
Casekokeilut toteuttavat toiminnan kehittämistä kokonaisarkkitehtuurin avulla

- **Kokonaisarkkitehtuuri** (KA) on työkalu, joka auttaa toiminnan, tiedon, järjestelmien ja teknologian yhdistämisen hallinnassa
- **Kokonaisarkkitehtuuri on kokonaisvaltainen lähestymistapa** jonka avulla organisaation voi hallita ja kehittää toimintaansa nykytilasta tavoitetilaan valikoiduilla kehittämisalueilla



Johtamisen viitearkkitehtuuri (JVA)

Yhdessä ja samassa työkalupakissa kokonaisarkkitehtuurityössä tarvittavat, kunnan johtamisen ja toiminnan kehittämisen työkalut



Työkalujen avulla

- saat kunnan kokonaisarkkitehtuurin toimintalahtöisesti hallintaan
- varmistat erilaisten muutosten yhteentoimivuuden ajoissa
- varmistat modulaaristen toimittajariippumattomien ratkaisujen löytämisen ja hallinnan

Päätuotos ja käyttöopas julkaistu [avoindata.fi sivustosta](http://avoindata.fi/sivustosta)

Työkalun ja käytötapauksen esittely [KuntaTV:n sivustolla](http://KuntaTV:n/sivustolla)

JVA-Casekokeiluja

Kokeilujen tavoitteena oli testata kehitteillä olevaa kunnan johtamisen viitearkkitehtuuria soveltamalla työkalua Espoon toimintaympäristöön, Espoossa meneillään oleviin kehittämistoimenpiteisiin.

Vapaaehtoisuus pohjalta muut kunnat ja yhteistyötahot kokeilivat kunnan johtamisen viitearkkitehtuuria, sen osa-alueita ja/tai tukityökaluja.



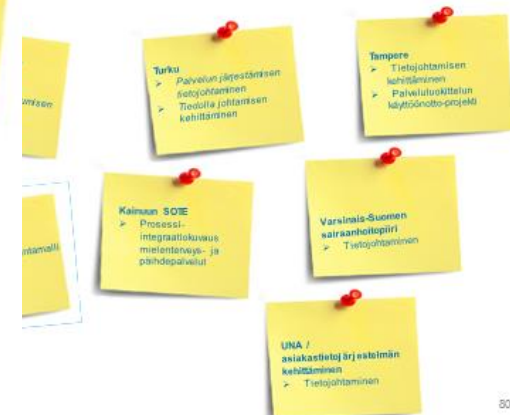
4. Espoon kokeilujen esittely

- Kokeilut toteutettiin 05/2015 ja 03/2016 välisenä aikana.
- Osa kokeilusta jatkuu.



5. Muiden kokeilujen esittely

1/3



Osa kokeiluista jatkuu Espoossa.

Lisäksi Espoossa ja muissa organisaatioissa on suunnitteilla hyödyntää kunnan johtamisen viitearkkitehtuuria uusiin soveltamiskohteisiin.

Varmista yhteinen ymmärrys ydinkäsitteistä

Yhteentoimivuus perustuu riittävän samalla tavalla ymmärrettyihin ja käytettyihin ydinkäsitteisiin.

Kunnan johtamisen ja toiminnan kehittämisen ydinkäsitteet ovat kuvassa.

Johtamisen viitearkkitehtuurissa keskeiset käsitteet on jäsennetty ja kuvattu erillisessä käsitteistö-dokumentissa.

Yleiset

Johtaminen, Toiminnanohjaus, Päätöksenteko

Keinot

Strategiaohjaus,
Rahoitus- ja
talousohjaus,
Kehittämisen ohjaus

Kyvykkyys

Asiakas
Asiakkuus

Asiakkuuksien ja
palvelujen ohjaus,
Tulosohjaus,
Toimintamalli

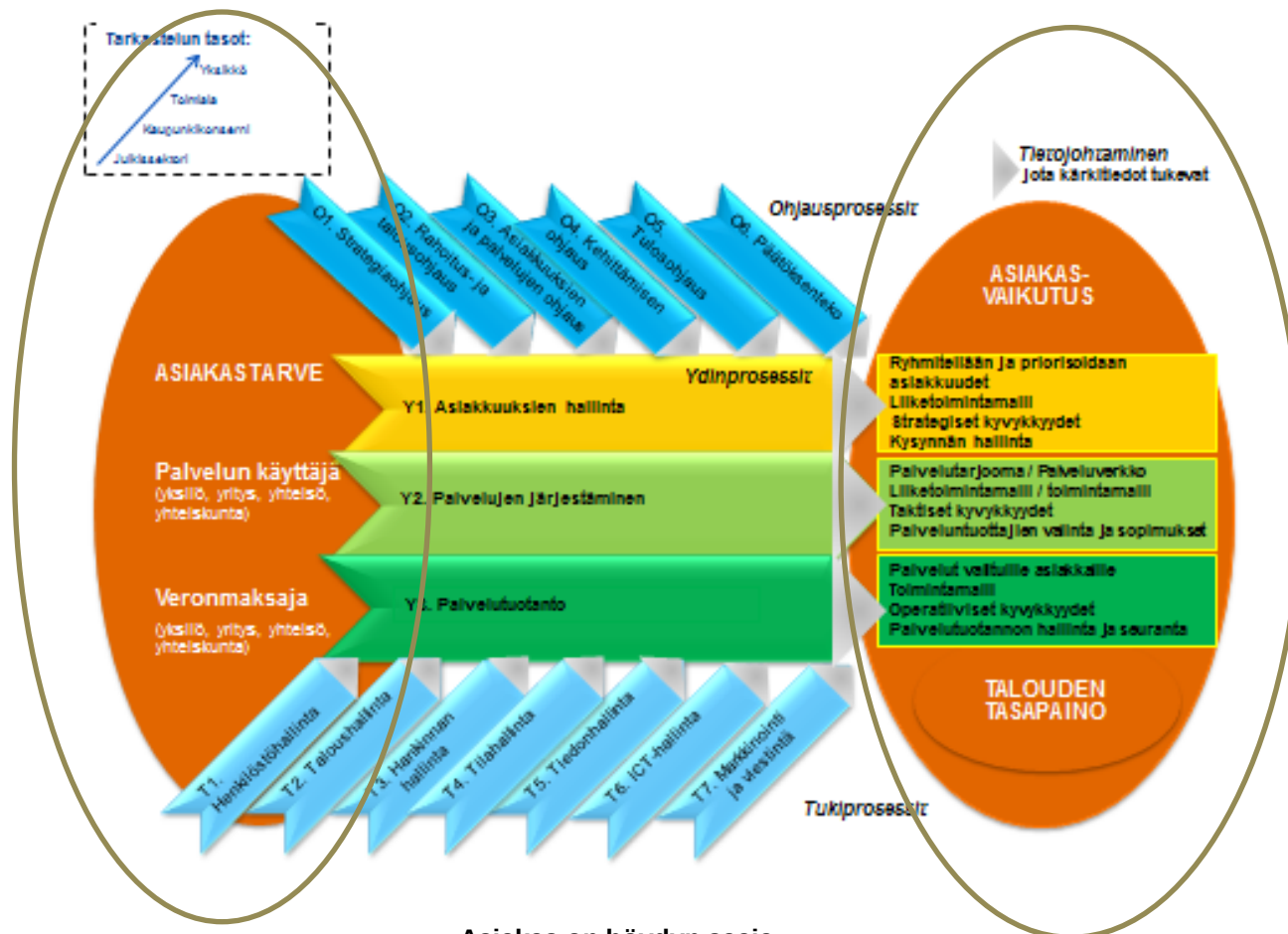
Kohteet

Asiakkuuksien hallinta, Palvelujen järjestäminen,
Palvelutuotanto, Palvelu

Tunnista kunnan asiakkuudet

Kuvaus lähtee asiakkaasta, asiakkaan palvelutarpeista, joihin kunta tehtävänsä mukaisesti pyrkii vastaamaan huomioiden lakivelvoitteet, toimintaympäristömuutokset sekä käytössä olevat varat ja resurssit.

Asiakkaina voivat olla kuntalaiset ja ei-kuntalaiset (esim. vierailijat, matkailijat)



Asiakas on höydyn saaja.
Kunnan asiakkaina voivat olla palvelun eri käyttäjät sekä veronmaksajat tai investoijat.

Tunnista sidosryhmät, niiden väliset suhteet ja tietotarpeet

Kunnan johtamisen keskeisimmät toimijat ja roolit sekä sidosryhmät on jäsennetty seuraavasti:

- Kunnan johtamisen ydintoimijat ja roolit
- Kuntayhtymät
- Muut kuntasektorin toimijat
- Valtionhallinnon sidosryhmät
- Muut sidosryhmät

Kunnan johtamisen viitearkkitehtuurin sidosryhmäanalyysi on laadittu erilliseen dokumenttiin.

Sidosarkkitehtuurit	Veroittavuus	Kunsaus, keskeinen sisältö	Vastuutaho
Kansalliset, yleiset sidosarkkitehtuurit			
Julkisen hallinnon tiedon hallinnan viitearkkitehtuuri	Ohjaava	Julkisen hallinnon yhteisen tiedon jäsennyksen ja rakenteiden yhdenmukaisuuden varmistaminen	
JHS XXX, Kuntien ja kuntayhtymien tehtävä- ja palveluluokitus	Ohjaava	Käsitteellinen tuotos: http://www.jhs-suositukset.fi/webguest/jhs/projects/kuntien-tehtava-ja-palveluluokitus	
Kansalliset, yhteiset perustietovarannot			
Viiteasettelijärjestelmä, VTJ	Ohjaava	Tieto kuntasidosta	Viiteasettelijärjestelmä
Yhteisötietojärjestelmä, YTJ	Ohjaava	Tieto yrityksistä ja yhteisöistä	PRH
Käsitteelliset järjestelmät, KJT	Huomioitava	Tieto kuntasidosta	
Kansalliset palvelujen ohjauspaheet			
Suomi.fi	Huomioitava	Suomi.fi on kansalaisille tarkoitettujen julkishallinnon verkkopalveluiden yhteinen portaali. Portalin on koottu kansalaisille tärkeitä tietoja ja palveluja, jotka ovat julkishallinnon organisaatioiden, kuntien tai niiden toimintaa yhdyntävien järjestöjen toimitusta.	Valtioneuvosto
Kansalaisen palvelunäkymä	Huomioitava	Käyttäjän näkökulmasta julkisen hallinnon palvelukokonaisratkaisu. Toteutetaan osana Suomi.fi-palvelua.	VM
Kansallinen palveluväylä	Ohjaava	Kansallinen palveluväylä on tiedon alustakonsepti, jossa eri toimijain päistävien palveluiden tarjoama tieto on saatavilla avoimien rajapintojen yli kaikille tietoteknisille palveluille. Palveluväylän toteutus on osa Kansalaisen palvelukokonaista ohjelmaa.	VM
Osallistumisympäristön palvelut	Huomioitava	Osallistumisympäristön palvelut	OM
Avoimen datan portaalit	Huomioitava	Avoimen datan portaalit	VM/JulkICT

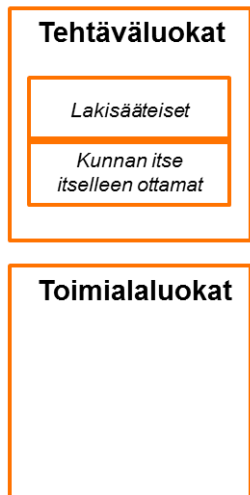
Tunnista kunnan tehtävät ja palvelut

sekä niiden kytkeytyminen asiakastietoon, toimintatietoon ja taloustietoon

Kunnan yksi keskeisistä haasteista on palvelukysynnän ja -tarjonnan yhteensovittaminen taloudellisesti kestäväällä tavalla.

Lisäksi tietoa kunnan järjestämisestä ja tuottamista palveluista tarvitaan julkisen talouden tilan kokonaiskuvan hahmottamiseksi, julkisen talouden suunnittelemiseksi sekä tilastointiin.

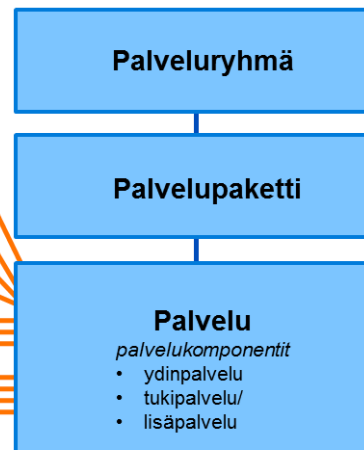
Muut kansalliset luokitukset, mm.



Palvelujen luokittelu (JHS)



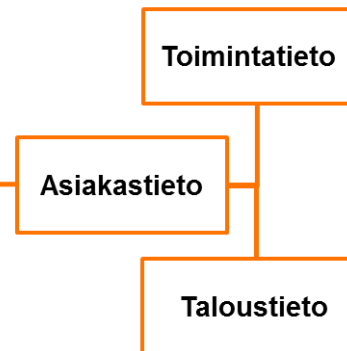
Palveluhierarkia johtamisen näkökulmasta (JVA)



Palvelu
palvelukomponentit

- ydinpalvelu
- tukipalvelu/
- lisäpalvelu

Huom. Palveluluokka voi sisältää yhden tai useamman palvelun (erilaisia palvelukomponentteja)

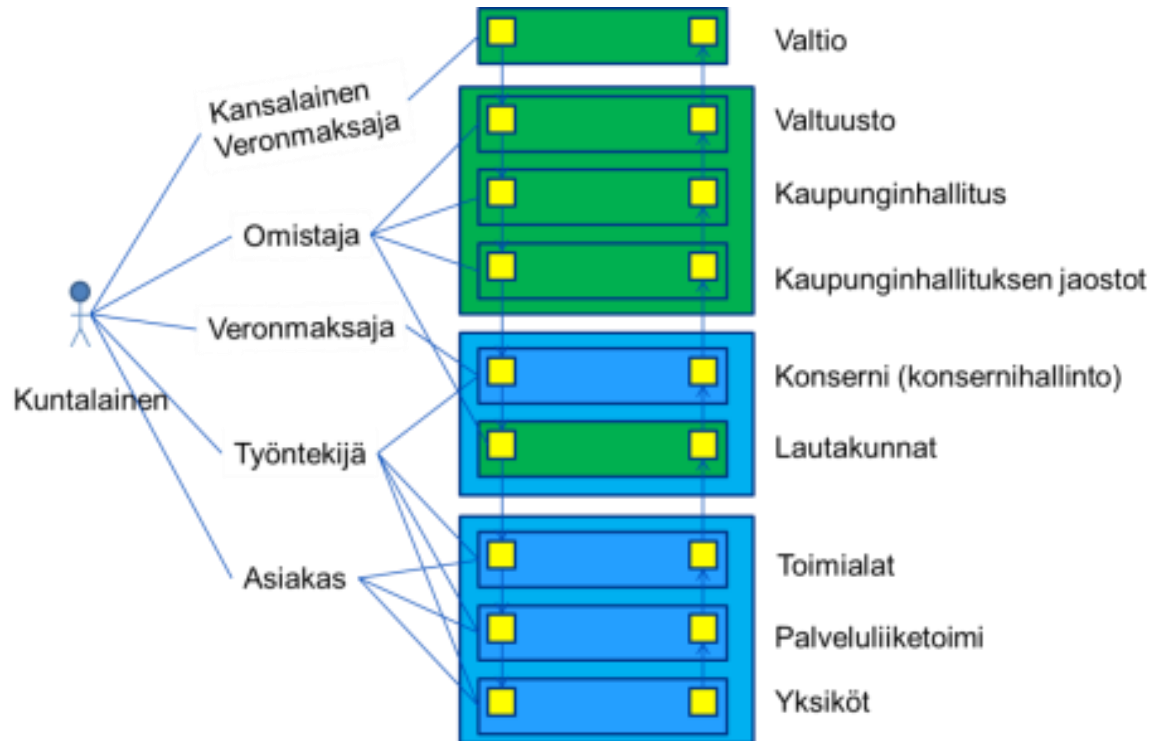


Kuvaa ja päätä roolit ja vastuut

Kunnan eri toimijoiden rooleihin ja vastuihin vaikuttavat kunnalliseen päätöksentekoon liittyvät periaatteet, ohjeet ja lainsäädäntö

Kuntalaisella voi olla samanaikaisesti useita rooleja

Varmista, että roolit ja vastuut ovat selkeät eri yksiköiden välillä



Tunnista kunnan kyvykkyydet

Arvioi mitä kyvykkyyksiä tulevaisuudessa tarvitaan, jotta kunta voi järjestää ja tuottaa palvelut kustannusvaikuttavasti asiakkaille.

Esimerkki Espoon varhaiskasvatuspalvelujen tuottamisessa tarvittavista kyvykkyyksistä on päädokumentin luvussa 3.5 (s.54)

Kyvykkyyden ja sen osa-alueiden avulla...

Toimintamallit

Prosessit

Tiedot

Kanavat
(fyysiset tai ei-fyysiset)

Rahoitus

Osaaminen

Resurssit:

henkilöt, materiaalit, tilat,
tietojärjestelmät,
tietovarannot/tietovarastot,
teknologia, työvälineet, luvat ja
oikeudet, sopimukset

...tuotetaan palvelutarjooma...

Palveluryhmät

Palvelupaketit

Palvelut

... ja arvo asiakkaalle



Kyvykkyydet ovat välineitä joilla toteutetaan arvolupaus asiakkaalle.

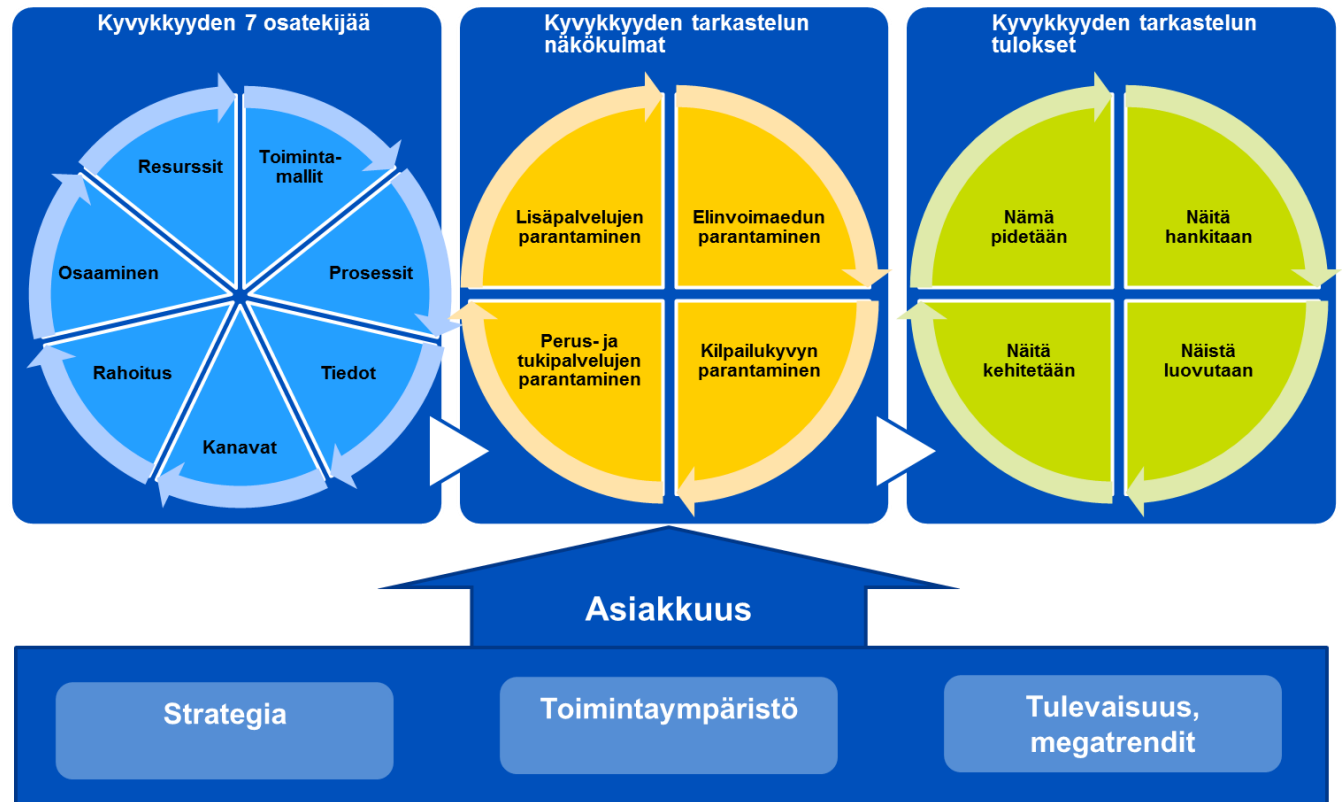


Kunta lunastaa arvolupauksensa toiminnan ja palvelujen muodossa ensisijaisesti kunnan asiakkaille (veronmaksajalle ja/tai palvelun käyttäjälle).

Valitse kunnan kyvykkyydet

Kyvykkyydestarkastelun avulla voidaan tunnistaa, analysoida ja määrittää, mitä kyvykkyyksiä kunta tarvitsee palvelujensa järjestämiseen ja tuottamiseen.

Kyvykkyydestarkastelussa arvioidaan ja analysoidaan sitä, miten kunta pystyy vastaamaan omilla nykyisillä kyvykkyyksillään strategian, toimintaympäristön ja tulevaisuuden trendien muutoshaasteisiin.



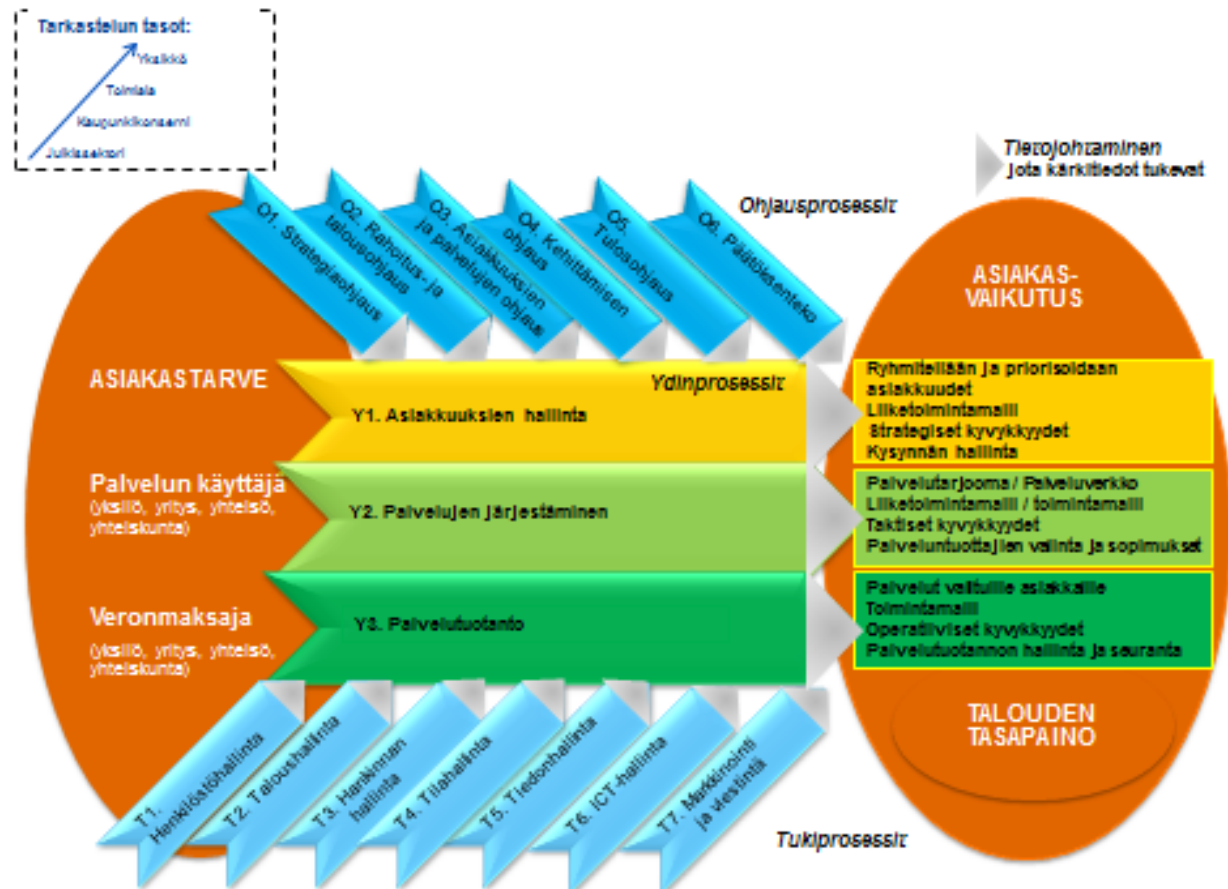
Aseta tavoitteet toimintälähtöisesti

Tunne kunnan johtamisen prosessit ja niiden väliset suhteet

Ohjausprosessit (O), niillä johdetaan ja ohjataan kunnan varsinaisia toiminnallisia ydinprosesseja sekä kaikkia prosesseja tukevia tukiprosesseja.

Ydinprosessit (Y), niillä järjestetään ja tuotetaan kunnan tarjoamat palvelut sekä niiden avulla hallitaan kunnan asiakkuuksia.

Tukiprosessit (T), niillä tuetaan muita prosesseja ja mahdollistetaan näiden tehokas toteutus ja läpivienti

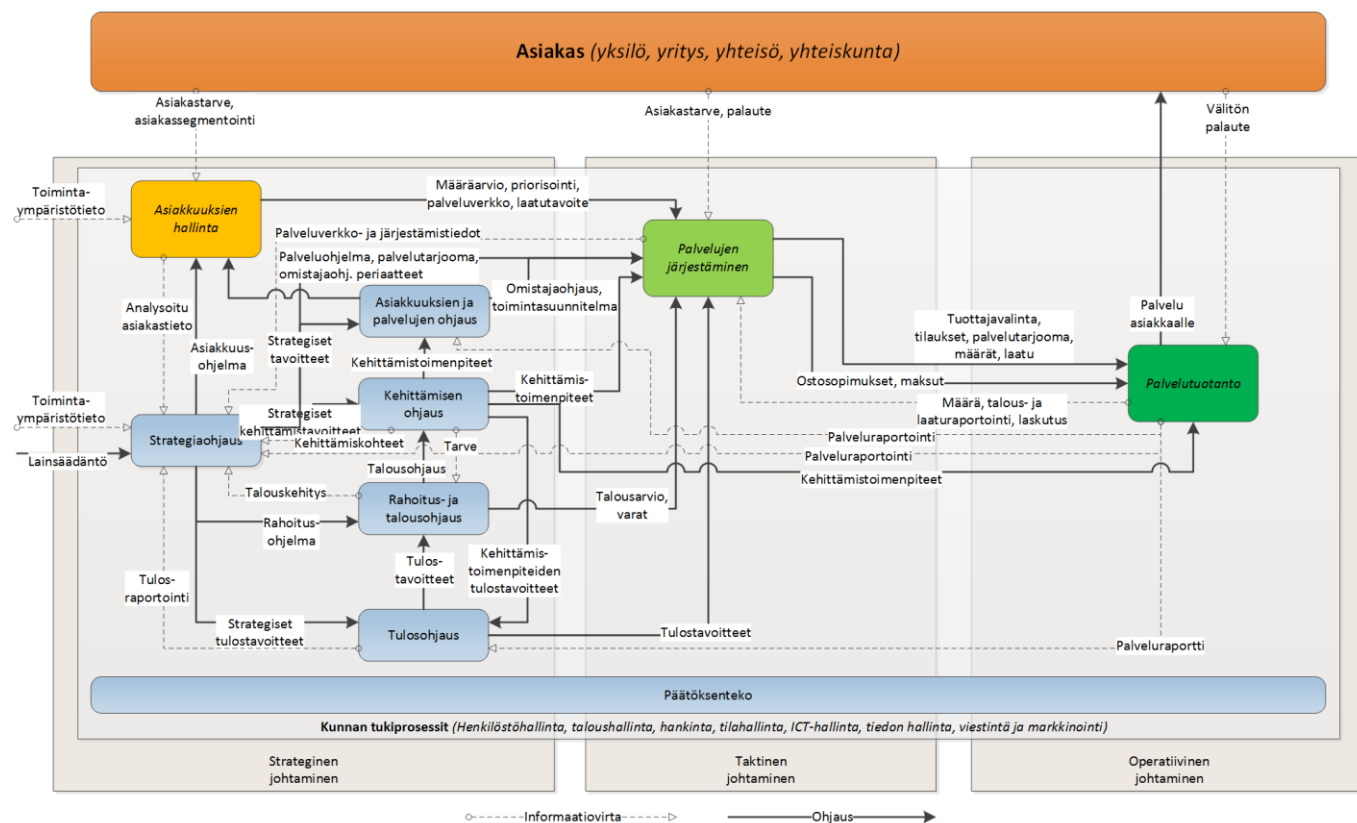


Tunnista tiedot ja tietovirrat

Tunne kunnan johtamisen ja toiminnan kehittämisen kannalta tärkeät tiedot, tietovirrat ja ohjausmekanismit

Hallitse ja hyödynnä tietoa johtamisessa ja toiminnan kehittämisessä.

Tietojohtaminen perustuu sekä tiedon hallintaan että tiedolla johtamiseen eli analysoidun tiedon hyödyntämiseen.

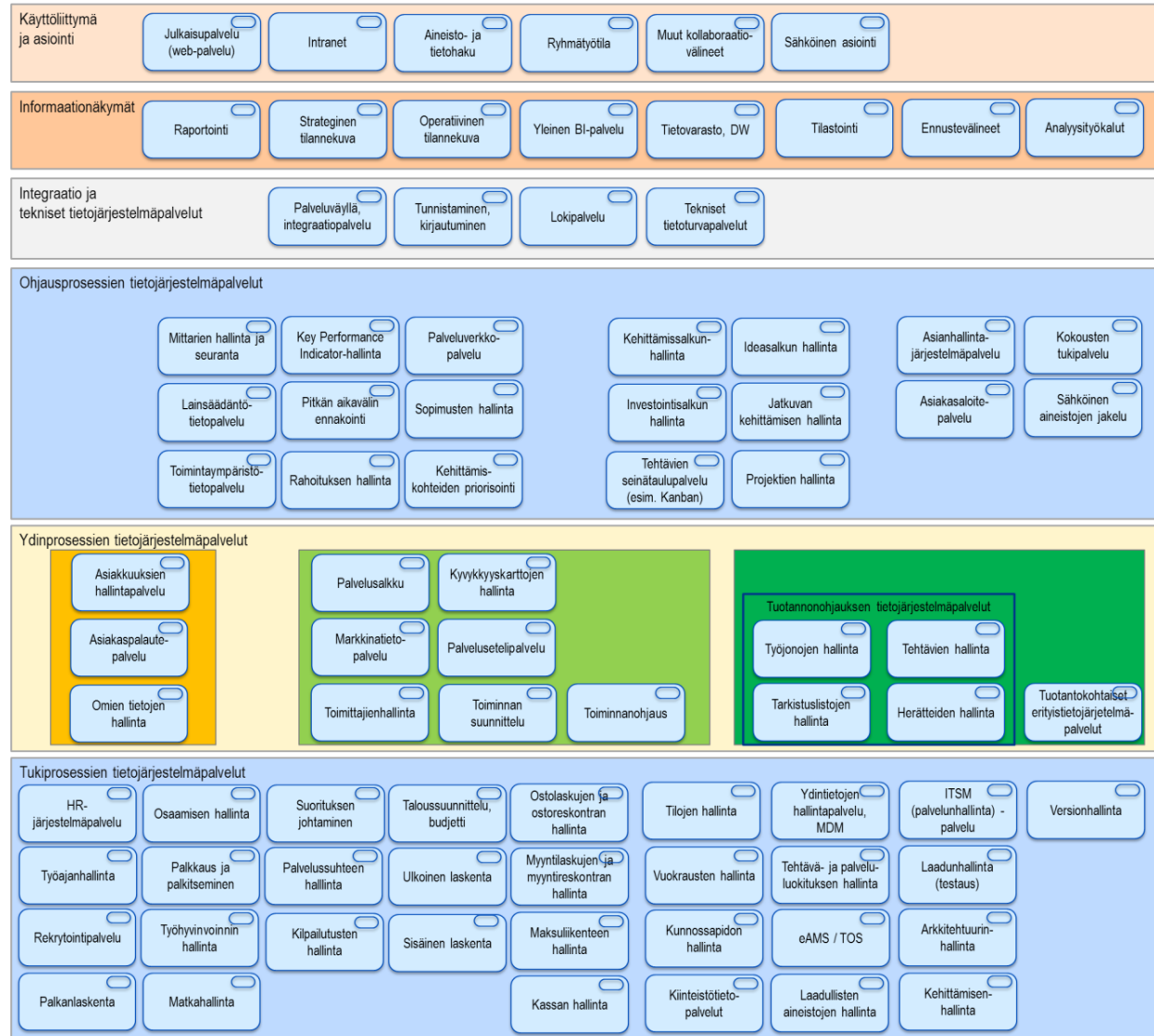


Tunnista tietojärjestelmäpalvelut

Tunnista tietojärjestelmät ja niiden kytkeytyminen johtamisen ja toiminnan prosesseihin.

Tutustu käyttökelpoiseen tietojärjestelmäpalvelu-karttaan, joka on viitemalli tietojärjestelmäpalveluista johtamisen ja toiminnan eri prosesseille.

Esimerkki Espoon varhaiskasvatuksen johtamisessa tarvittavista tietojärjestelmäpalveluista on päätuotoksen luvussa 5.1.3.5 .



Määritä mittarit

Mittarinäkökulmat

Mittarien kohdealueet

Mittaristo jaetaan kahteen luokkaan:

- **Mittarinäkökulmiin**
 - Mitä aihetta tai mitattavaa näkökulmaa mittari mittaa
 - Kohde- tai palveluriippumaton näkökulma
- **Mittarin kohdealue**
 - Mitä kohdetta (esim. toimiala tai palvelu) mittari mittaa
 - Kyseistä kohdealuetta tulee tarkastella kaikista mittarinäkökulmista

Asiakkuus

- Asiakastarve
- Asiakasvaikuttavuus
- Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Talous

- Suorat talousmittarit

Prosessit ja palvelut

- Palveluvolyymit
- Suorituskyky, kustannustehokkuus
- Laatu

Kasvu ja kehittyminen

- Palveluresurssit
- Oppiminen

Elinvoima	Palvelut			Hallinto- ja tukipalvelut
	Hyvinvointi	Sivistys	Ympäristö	
Kunnan elinkeinoelämää ja elinvoimaa koskevat mittarit	Sosiaali- ja terveyspalveluja koskevat mittarit	Opetus-, koulutus-, kulttuuri- ja liikuntapalveluja koskevat mittarit	Rakennettua ympäristöä ja liikennettä koskevat mittarit	Hallintoa ja tukipalveluja sekä johtamis- ja tukiprosesseja koskevat mittarit
Esim. Kunnassa toimivien yritysten kunnallis-verokertymä.	Esim. keskimääräinen kuntalaisen etäisyys lähimmästä terveysasemasta.	Esim. keskimääräinen luokkakoko / perusopetuksen oppilas.	Esim. kunnossapidon piirissä olevien katujen ja teiden yhteiskilometrimäärä / asukas.	Esim. IT-henkilöstön määrä / asukas. Viestintäkustannukset / asukas.

Johtamisessa, kehittämisen ohjauksessa sekä tulosohjauksessa on olennaista pystyä yhteensovittamaan toiminnan ja johtamisen laatua, määrää ja tehokkuutta kuvaavaa mittaristoa.

Työkaluissa on mukana käyttökelpoinen mittaristojäsennys.

Kuntakanvas liiketoimintamallinnukseen

- Kuntakanvas on työkalu liiketoimintamallin kuvaamiseen kaupungin, toimialan ja tulosityksikön tasoilla.
- Liiketoiminnan kuvaamisella luodaan näkyvyys toiminnan kokonaisuuteen.
- Se toimii kuntapalveluiden kehittämisen työkaluna tuoden samaan näkymään sekä asiakkuuden että liiketoiminnan näkökulmat.



”Liiketoimintamalli kuvaa lyhyesti ja selkeästi, mitä organisaatio tekee ja miten se tavoittaa ja kohtaa asiakkaansa. Se kuvaa myös miten organisaatio luo ja toimittaa asiakkaille tuotteita tai palveluita antamansa palvelu- / arvolupauksen mukaisesti.” (JHS 179)

Mitä palveluiden/tehtävien kääntäminen?

Kuvasto nykytilaa vastavertailusta Kuvasto nykytilaa vastavertailusta.

Mitä tällä kääntäminen palvelut?

Selvitys työntekijöiden alustaa taso ja mitä se mahdollistaa tällä. Pidä huoli, että pyydetään samalla tällä koko työntekijöiden ajan.

Käytä omia tietoja asiakasnäkökulmasta, ja pohdi vasta tämän jälkeen miten se voidaan kannattavasti toteuttaa.

Mikä Kuntakanvas on?

Kuntakanvas on työkalu liiketoimintamallin kuvaamiseen kaupungin, toimialan ja tulosyksikön tällä. Liiketoimintamallin kuvaamisella tuetaan nykyistä toimintaa kokonaisuutena. Sen tarkoituksena on toimia kuntapalveluiden kehittämisen työkaluna tuoden samaan näkökulmaan sekä asiakkaan että liiketoiminnan näkökulmat.

Kuntakanvas

Kuntakanvas on työkalu liiketoimintamallin kuvaamiseen.



Palvelu

TASO

- ☐ Kaupunkiekosysteemi
Kaupunkitason strategiset tavoitteet
- ☐ Peruskaupunki
Kaupunkitason strategiset tavoitteet

Toimialojen yhteinen

- ☐ Toimialojen yhteinen
Toimialojen strategiset tavoitteet
- ☐ Toimiala
Toimialojen toiminta (osim., osasto) ja palvelut

☐ Nykytila, vuosi: _____

Päivittäjä: _____

☐ Tavoitetilä, vuosi: _____

Pvm: _____

Tulosyksiköiden yhteinen

- ☐ Tulosyksiköiden yhteinen
Tulosyksiköiden strategiset tavoitteet
- ☐ Tulosyksikkö
Tulosyksikön toiminta (osim., vanha/nuori)

1 Asiakkuuden näkökulma

Asiakkuussegmentit

Mitä ovat palvelun/toiminnan asiakkuudet? Millaisia ominaisuuksia ja profiileja heillä on?



Asiakkuussuhteet

Millainen suhde ja/tai rooli asiakkuuksien muodostaa?



Arvopuoli

Mitä arvoa palvelu/toiminta tuottaa asiakkuuksien näkökulmasta?



Mikä laati ohjeavat palvelu/toiminta?



Palvelutarjoon asiakkuussegmenttien näkökulmasta

Mikä on konkreettinen palvelutarjoon asiakkuussegmenttien näkökulmasta?



Kanavat, asiointipisteet, sijainti

Minkälaisin kanavien kautta palvelu tarjotaan asiakkuuksille? Miten asiakkaat saavuttavat palvelut?



A vainaktiviteetit

Mikä ovat tärkeimmät aktiviteetit palveluiden ja toiminnan tuottamiseksi ja arvopuolen luottamiseksi?



2 Talouden tasapaino

Tulovirrat

Mitä tuloja ja summia toimintamalli ja tuotanto aiheuttaa?



A vainresurssit

Mikä ovat toimintamallin ja tuotannon aineelliset, ihmiset, fyysiset, aineelliset, inhimilliset ja taloudelliset?



A vainidosryhmät

Kesä ovat tärkeimmät idosryhmät ja kumppanit?



Kustannusrakenne

Mikä ovat tärkeimmät kustannukset, jotka liittyvät toimintamalliin ja tuotantoon?



Tuloksellisuus

Mitä tuloja ja millainen mittari toiminnan vaikuttavuutta arvioidaan? 1) asiakkaan, 2) talouden 3) tuottavuuden, 4) vaikuttavuuden näkökulmasta?



Kumppanisuhteet

Millainen rooli ja suhde kumppaneilla ja idosryhmillä on toimintamallissa ja tuotannossa?



Mitä palvelukokonaisuutta käsittelet?

Kuvaatko nykytilaa vai tavoitetilää? Kuvaa nykytilaa ensin, ja sitten vasta tavoitetilää.

Millä tasolla käsittelet palvelua?

Selvennä työskentelyn alussa taso ja mitä se mahdollisesti tarkoittaa. Pidä huoli, että pysyt samalla tasolla koko työskentelyn ajan.

Kartoita ensin toteutus asiakasnäkökulmasta, ja pohdi vasta tämän jälkeen miten se voidaan kannattavasti toteuttaa.

Mikä Kuntakanvas on?

Kuntakanvas on työkalu liiketoimintamallin kuvaamiseen kaupungin, toimialan ja tulosyksikön tasolla. Liiketoiminnan kuvaamisella luodaan näkyvyys toiminnan kokonaisuuteen. Sen tarkoituksena on toimia kuntapalveluiden kehittämisen työkaluna tuoden samaan näkemykseen sekä asiakkuuden että liiketoiminnan näkökulmat.

Iso Omenan palvelutorin liiketoimintamalli

Palvelu

TAS
0

- ☒ **Kaupunkiekosysteemi**
Kaupunkitason strategiset tavoitteet
- ☐ **Peruskaupunki**
Kaupunkitason strategiset tavoitteet

- ☐ **Toimialojen yhteinen**
Toimialatasolla toteutettavien toimintojen suunnittelu
- ☐ **Toimiala**
Yksittäinen toimiala (esim. sosiaali- ja terveyspalvelut)

- ☐ Nykytila, vuosi: _____
- ☐ Tavoitetilä, vuosi: 08/2016

Anne Kervana,
Päivittäjä: Palvelut- ja laatuyskikkö:
V. Wistuba, P. Sutinen, A. Kaikkonen
Pvm: 1.12.2015

1 Asiakkuuden näkökulma

Asiakkuussegmentit

Keitä ovat palvelun/toiminnan asiakkuudet? Millaisia ominaisuuksia ja profiileja heillä on?



- Palvelutorille saapuva asiakas on aina kaikkien yhteinen, riippumatta siitä mitä palvelua hän ensisijaisesti tulee hakemaan.
- Palvelutorin asiakkuuksiin kuuluvat mm.: Matinkylän alueen asukkaat, yritykset, yhteisöt. Muut Espoolaiset sekä vieraspaikkakuntalaiset.

Asiakkuussuhteet

Millainen suhde ja/tai rooli asiakkuuksiin muodostetaan?



- Iso Omenan lähialueen asiakkaisiin muodostetaan mutkaton palvelu ja asiointisuhde.
- Eriyisesti tavoitellaan Matinkylän alueen asukkaita hoitamaan asiointinsa keskitetysti.

Arvolupaus

Mitä arvoa palvelu/toiminta tuottaa asiakkuuksien näkökulmasta?



- Espoossa toimitaan asukas- ja asiakaslähtöisesti, vastuullisesti edelläkäden ja oikeudenmukaisesti (Espoo-tarina)
- Iso Omenan palvelutori tarjoaa mutkatonta palvelua, helpottamaan ja sujuvoittamaan asiakkaan arkea.
- Palvelutori on helposti saavutettavissa ja tarjoaa mahdollisuuden hoitaa monenlaisia asioita yhdellä kertaa.
- Palvelut saman katon alla säästävät asiakkaan aikaa.
- Asiakaslähtöinen palvelutapa parantaa palvelun laatua sekä tehostaa toimintaa
- Palvelun järjestäjälle ja palvelun tuottajille toimintamalli tarjoaa kustannussäästöjä

- Kuntalaki
- Hallintolaki
- Eri toimialojen ja palvelualueiden erikoislainsäädäntö

Palvelutarjooma asiakkuussegmenttien näkökulmasta

Mikä on konkreettinen palvelutarjooma asiakkuussegmenttien näkökulmasta?

- Iso Omena palvelutori on palvelukeskittymä joka tarjoaa lukuisia erilaisia palveluita yhdestä paikasta.
- Espoon kaupungin tuottamat: Kirjasto, Nuorisopalvelut, Neuvola, Mielenterveyspalvelut, Yhteisöpalvelut.
- Muut palvelun tuottajat: Kela, HUS-lab, HUS-kuvantaminen, Terveyskeskus Omalääkärisi Iso Omena (Espoo palvelun järjestäjä).
- Palvelutorilla palveluja tarjoavat kaupungin, yritysten, valtion ja/tai kolmannen sektorin palveluyksiköt. Palvelutori valmistuu kauppakeskukseen, Matinkylän metroaseman yhteyteen elokuussa 2016.

Kanavat, asiointipisteet, sijainti

Minkälaisen kanavien kautta palvelua tarjotaan asiakkuuksille? Miten asiakkuudet saavuttavat palvelun?



- Fyysinen toimipiste hyvien kulkuyhteyksien päässä, yhteistoimipiste Matinkylän keskustassa
- Fyysisten toimintojen lakkauttaminen ja näiden asiakasvirtojen ohjaus avattavalle palvelutorille.
- Sähköinen asiointi mm. palveluihin rekisteröityminen/varaukset

Avainaktiviteetit

Mitkä ovat tärkeimmät aktiviteetit palveluiden ja toiminnan tuottamiseksi ja arvoluunon luomiseksi?



- Palvelutorille tulevan asiakkaan sujuva ohjaus-minen asiakkaan tarvitsemiin palveluihin (neuvonta, opasteet)
- Palvelutorin yhteishengen luominen ja yhteisten pelisääntöjen noudattaminen.
- Toimivien tilojen tehokas arjen monikäyttöisyys
- Sujuva yhteistoiminta palvelutuotannossa riippumatta palvelun tarjoajasta (Espoon kaupunki, valtio, ostopalveluyritykset, 3-sektorin toimijat)
- Turvallisuuden ja yksityisyyden turvaaminen monitoimijaympäristössä
- Kohdennettu markkinointi ja viestintä jotta tavoitetaan (toivotut) asiakkaat
- Palvelutorin johtaminen ja toiminnan kehittäminen yhteistyössä palvelutorin johtoryhmän ja ohjausryhmän välillä. (Lisätietoa: erillinen esitys palvelutorin johtamisjärjestelmän kuvauksesta)
- Toimivat pääprosessit ja johtamisen tueksi tarvittavat tiedot. (Lisätietoa: erillinen johtamisen viitearkkitehtuuri kuvaus)

2 Talouden tasapaino

Tulovirrrat

Millä tavoilla ja summilla toimintamalli ja tuotanto rahoitetaan?



- Iso Omenan palvelutorin palvelut rahoitetaan Espoon kaupungin varoilla sekä valtion osuuksilla?
- Espoon kaupunki rahoittaa käyttömenoja 98%
- KELA rahoittaa käyttömenoja 2%
- Valtion osuudet kohdennettuna eri palveluille
- (Asiakasmaksut (kaupungin kannalta omarahoitus – sis. laskenta) mitä terveyskeskusasiakkaat maksavat itse)

Avainresurssit

Mitkä ovat tärkeimmät resurssit ja tuotannon avainresurssit, esim. fyysiset, aineellomat, inhimilliset ja taloudelliset?



- Monitoimitilat noin 6000 m2 ja lisäksi HUS tilat 500m2
- Monialaosaaminen ja korkea ammatillinen osaaminen
- Rahoitusosuudet

Avainsidosryhmät

Keitä ovat tärkeimmät sidosryhmät ja kumppanit?



- Espoon kaupunki
- Alueelliset ja valtion toimijat
- Yritykset, palvelun tarjoajat
- Järjestöt ja yhdistykset
- Iso Omenan kauppakeskuksen toimijat ja palvelun tarjoajat

Kumppanisuhdeet

Millainen rooli ja suhde kumppaneilla ja sidosryhmillä on toimintamallin toteutuksessa?



- 1-3. vastaavat palvelun järjestämisestä ja tuottamisesta palvelutorilla
4. vahvistavat yhteistoimintaa, alueen kehittämistä ja ennaltaehkäisevien palvelujen jalkauttamista
5. vahvistavat alueen vetovoimaisuutta ja kehitystä

Kustannusrakenne

Mitkä ovat tärkeimmät kustannukset, jotka liittyvät toimintamalliin ja tuotantoon?



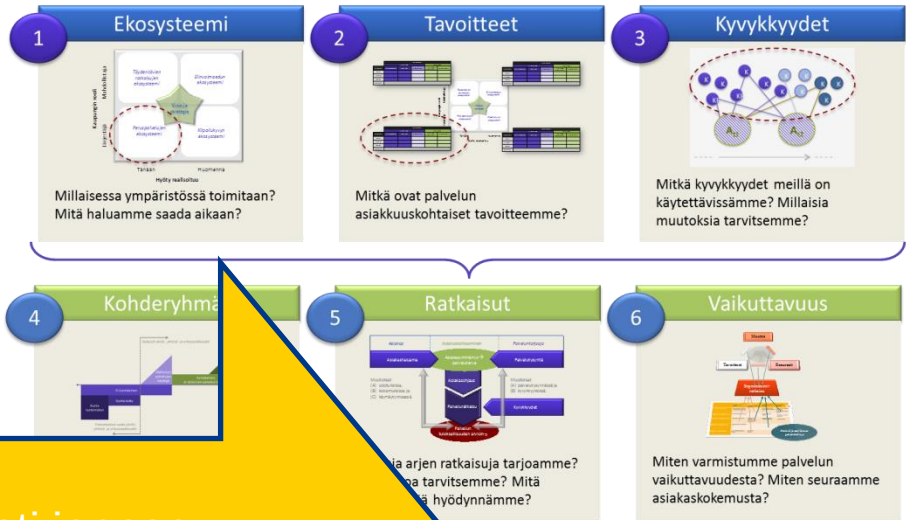
- Iso Omenan palvelutorin kustannusarvio vuodelle 2016 on noin 670 000 euroa (sis. Espoon ja Kelan käyttömenot ilman vuokratilaa)
- Huom. suljettavien toimipisteistä koituvat säästöt.
- Hallinto/henkilöstökulut
- Hankinta/materiaalialiot
- Järjestelmien ylläpito
- Tilojen vuokra ja ylläpito
- Ostopalvelut (ulkoiset palvelun tuottajat)
- Muut?
- Palvelualuekohtaiset menot:
- Terveyskeskus,
- HUS
- Kirjasto jne

Tulokellisuus

Millä tavoin ja millaisin mittarein toimintaa arvioidaan 1) asiakkaan, 2) talouden, 3) tuottavuuden ja 4) vaikuttavuuden näkökulmasta?



Asiakaskokemus
Asiakkaiden lukumäärän ja muutos-%
Tunnistettujen yhteisten tehostamiskohtien lukumäärä
Tilojen käyttöaste; yhteiskäytössä olevat tilat ja yksittäisen toimijan käytössä olevat tilat
Palvelutorin yhteisten kustannukset ja budjettipoikkeama-%
Palvelutorin kaikkien toimijoiden kustannukset ja muutos edelliseen jaksoon (%)
Henkilöstön tyytyväisyys ja palvelutorin henkilöstön vaihtuvuus (Lisätietoa: erillinen esitys palvelutorin johtamisen mittareista)



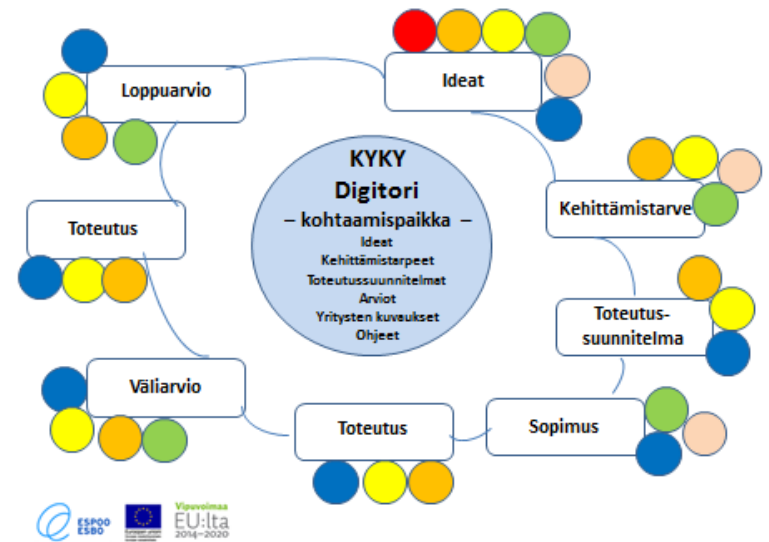
El vielä avoimesti jaossa,
jos ole kiinnostunut tarkemmin ja/tai
kokeilemaan – ota yhteyttä
paivi.sutinen@espoo.fi

3.

Asiakkuuksien hallintamallin prototyyppi







4.

Living Lab yhteiskehittämisen toimintamalli



KYKY LIVING LAB

Koulujen ja Yritysten Kiihdytetty Yhteiskehittäminen

Kouluyhteisö kehittää yhdessä yritysten ja yhteisöjen kanssa oppimista ja kasvua edistäviä tuotteita ja palveluja.

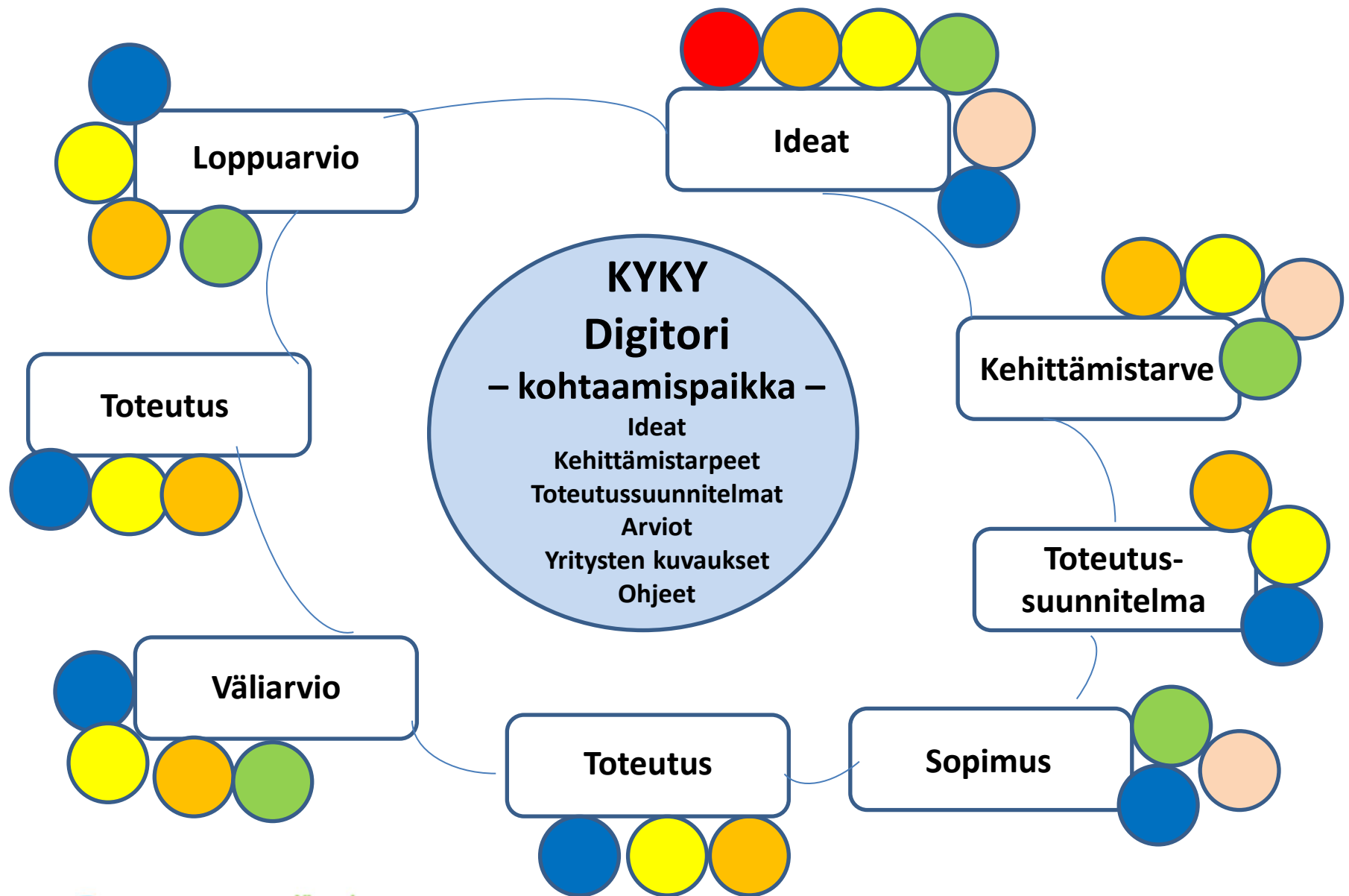
Yhteistyö perustuu koulun tunnistamaan kehittämistarpeeseen.

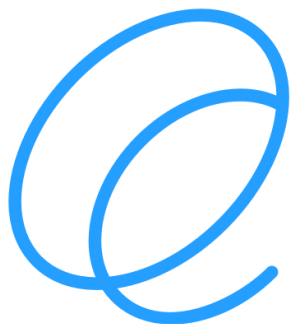


Kehitetään yhdessä!



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020





**ESPOO
ESBO**

Kiitos!

Lisätietoja

paivi.sutinen@espoo.fi

@ Twitter; LinkedIn; SlideShare; Facebook

p. +35846 8772871

