



# Asiantuntijatuki



VALTIOVARAINMINISTERIÖ  
FINANSMINISTERIET



## MITÄ? Asiantuntijatuki tarjosi maksutonta osaamista digikehittäjien käyttöön

Vuosien 2021–2022 asiantuntijatukitoiminta toteutettiin asiantuntijapoolina, josta kohdennettiin maksutonta asiantuntijaosaamista kuntien ja virastojen käyttöön. Tuen tavoitteena oli yhteiskehittämällä parantaa digitaalisten palveluiden laatua, saavutettavuutta ja asiakaslähtöisyyttä.

Asiantuntijoiksi mukaan valittiin muun muassa palvelumuotoilijoita, muutosjohtamisen asiantuntijoita ja käytettävyyssosaajia. Yhteiskehittämistä toteutettiin aluksi haasteprojekteina ja myöhemmin vuonna 2022 Digikompassiin liittyvänä kuntien DigiTiekartta -työnä.

Aluksi tuen tarvetta selvitettiin kyselyllä kunnille ja virastoille. Tärkeimmät kyselyssä esiin nousseet tukitarpeet liittyivät toimintatapojen uudistamiseen ja tehostamiseen digitalisaation keinoin, palvelumuotoiluun ja asiakaslähtöisten palveluiden kehittämiseen sekä olemassa olevan palvelutarjonnan tilanteen ja kehittämistarpeiden kartoitukseen.

Digi- ja väestötietovirasto (DVV) tarjosi käyttöön asiantuntijoita ja virkamiespalvelumuotoilijoita. Ensimmäiset asiantuntijatuen toimintamallia kehittäneet pilotti- ja kokeiluprojektit toteutettiin 2021 ja seuraavana vuonna käynnistettiin avoimen haun pohjalta viisi haasteprojektia. Projektien etenemistä oli mahdollista seurata avoimissa digikehittäjien aamukahvitilaisuuksissa. Haasteprojektien lisäksi toteutettiin kuntien DigiTiekartta yhteistyössä DVV:n ja Kuntaliiton kanssa.

- Maksutonta digitaalisten palveluiden asiantuntijaosaamista kuntien ja virastojen käyttöön.
- Asiantuntijapooliin kuului mm. palvelumuotoilijoita, muutosjohtamisen asiantuntijoita ja käytettävyyssosaajia.
- Kehitetty toimintamalli, haasteprojektit ja kuntien DigiTiekartta Digikompassiin.
- Yhteistyössä DVV:n ja Kuntaliiton kanssa.



## MITEN? Haasteprojekteja ja DigiTiekartta-työtä

Asiantuntijatuki toteutettiin haasteprojekteina. Projektien päätarkoitus oli auttaa erityisesti pieniä kuntia, joiden omat resurssit vastata muutostarpeisiin ovat heikot. Haastehaun teemoja olivat asiakkaille tarjottavien palveluiden sujuvuus, muutostarpeen tunnistaminen ja muutoksen käynnistäminen organisaatioissa sekä kansallisia yhteisiä palveluita hyödyntävien ratkaisujen käyttäminen palvelukehityksessä.

Haasteprojektien ohessa järjestettiin myös aamukahvitoimintaa, jossa jaettiin tietoa projekteista ja niiden kesken. Kuntien, virastojen ja laitosten palvelukehittäjien lisäksi aamukahvivilaisuuksiin osallistui yritysten edustajia. Toiminnan tavoiteltua vaikuttavuutta

pienensi vähäinen hakijamäärä, ja se, että pienet kuntatoimijat eivät hakeneet mukaan. Resursseja olisi ollut useampaankin kuin toteutuneisiin viiteen projektiin.

Niinpä resursseja kohdennettiin kuntien DigiTiekartta –työhön, joka puolestaan oli tarkoitettu konkretisoimaan kansallisen Digikompassin julkisten palvelujen osa-alueen tavoitteita kuntien näkökulmasta, ja näin vahvistamaan kuntien digitalisaation johtamista.

Tavoitteena oli tunnistaa sellaiset yhteiset tehtävät ja toimenpiteet, joilla Digikompassin tavoitteet saavutettaisiin vuoteen 2030 mennessä. Lisäksi haluttiin koota kuntien tarpeita seuraavaa hallitusohjelmaa varten.

- Ratkaistavia haasteita haluttiin kunnilta, joilla on erityistä tarvetta digiosaamiselle.
- Aamukahvivilaisuuksissa jaettiin tietoa projektien kesken ja verkostoiduttiin.
- DigiTiekartta vahvistaa kuntien digitalisaation johtamista.
- Se myös konkretisoi Suomen digitaalisen kompassin julkisten palveluiden sisältöä kuntien näkökulmasta.



## KENELLE? Asiantuntijatuki hyödytti kuntien palvelukehittäjiä

Asiantuntijatuki oli tarkoitettu ensisijaisesti kuntien ja virastojen digitaalisten palveluiden kehittäjille, erityisesti pienille toimijoille, joilla oli selkeää digiosaamisen tarvetta. Haasteprojekteihin hakeneiden kuntien määrä oli kuitenkin vähäinen ja loppujen lopuksi viidestä projektista vain kaksi suuntautui kunta-alalle. Niihin osallistuivat Porvoon kaupunki sekä Lahden kaupunki ja Asikkalan kunta yhteisprojektilla.

DigiTiekartta sen sijaan keräsi kuntapuolella enemmän kiinnostusta ja siihen osallistui loppujen lopuksi yli 40 kuntaa. Työtä DigiTiekartan parissa halutaan jatkaa ja sitä onkin tarkoitus päivittää myös tulevaisuudessa.

Toteutettu asiantuntijatukitoiminta osoitti, että se joustavana yhteiskehittämisen toimintamallina vastaa kuntien ja muiden organisaatioiden resurssitarpeeseen ja tukee verkostoitumista muiden kanssa.



## HYÖDYT? Uusia työtapoja, opitun tiedon jakoa ja konkreettisia tuotoksia

Kun kiinnostus haasteprojekteja kohtaan oli odotettua vähäisempää, päätettiin resursseja suunnata DigiTiekarttaan. Loppujen lopuksi tämä koettiin jopa hyödyllisemmäksi, vaikka asiantuntijaprosessi sen yhteydessä olikin vaativampi. DigiTiekartasta saatiin myös paljon työkaluja tuleviin projekteihin, minkä lisäksi siitä alkanutta työtä voidaan jatkaa tulevaisuudessa.

Myös toteutuneet haasteprojektit koettiin hyödyllisiksi esimerkiksi niiden puitteissa toteutettujen oppaiden, yhteistyön ja mm. palvelujen käyttöasteen parantamiseen, tietojohtamisen edistämiseen tai Suomi.fi-valtuuksien hallintaan liittyvien ratkaisujen

tunnistamisen takia. Projektit liittyivät osaltaan myös elämäntapahtumapalvelukokonaisuuksiin, jotka ovat osa Digikompassia.

Yksi asiantuntijatuen tavoitteista oli kehittää oppien jakamisen mallia, johon liittyy yhteiskehittäminen ja tulosten jatkohyödyntäminen. Tähän liittyen eri projekteista saatujen oppien ja tulosten jakamiseksi valmistellaan kaikille avointa eOppivan verkkokurssia, joka julkaistaan vuoden 2023 ensimmäisellä neljänneksellä.

- Haastehaun vähäisen kiinnostavuuden takia toiminta kuntien kanssa painottui DigiTiekarttaan.
- DigiTiekartta mahdollistaa osaltaan jatkoprojekteja ja antoi paljon työkaluja niihin.
- Toimintamallin tuloksista ja opeista laaditaan eOppiva-verkkokurssi 2023 alussa.



## TULOKSET? Yhteistyö, yhteisymmärrys ja verkostomuotoisen kehittämisen tärkeys ovat tärkeimmät opit jatsoon

DigiTiekartan tärkeimmät tulokset liittyivät kuntien haluun ja tarpeisiin olla mukana Digikompassin toteuttamiseen liittyvässä yhteistyössä ja yhteiskehittämisessä. Myös dialogisuus ja yhteisen ymmärryksen rakentaminen nousivat esiin. Kaiken kaikkiaan DigiTiekartta-projekti on opettanut tekemään asioita uudella ja hyväksi havaitulla tavalla. Tämä tieto on tarkoitus välittää myös eteenpäin eOppiva-verkkokoulutuksen avulla.

Haasteprojektien tuloksena on syntynyt mm. Avaimet asiakkaan maailmaan -opas digipalveluiden ohjeiden suunnitteluun, asiakastiedolla johtamisen tiekartta, ratkaisuja

tiedon löydettävyyden haasteisiin ja digipalvelujen käyttöasteen nostamiseen sekä Suomi.fi-valtuuksien hallintamallin kehittämistä.

Yleisesti ottaen projekteissa nousi esiin palvelumuotoilun, yhteistyön ja viestinnän merkitys sekä asiakkaan tarpeiden ymmärtämisen tärkeys. Haasteprojekteissa löydetyt ratkaisut tarvitsevat jatkoa osallistuneissa organisaatioissa ja niistä voi olla hyötyä myös muille. DigiTiekartan päivitystä on tarpeen jatkaa myös tulevina vuosina.

- Yhteiskehittämisen ja yhdessä tekemisen merkitys ja malli.
- Dialogin ja yhteisymmärryksen merkitys.
- Uudet ihmiskeskeiset toimintatavat ja asiakasymmärrys.
- Yhdessä luodut ratkaisut esitettyihin digihaasteisiin.