

UUDENMAAN TYÖLLISYYSPALVELUIDEN PALVELUTIETOVARANTO

PROJEKTISUUNNITELMA v. 1.6

2.4.2024

Matleena Mascher

Eveliina Pohjanlahti

VERSIOHISTORIA

Versio	Tekijä	Pvm	Selite
1.0	Matleena Mascher Eveliina Pohjanlahti	01.04.2022	Suunnitelman luominen
1.1	Matleena Mascher Eveliina Pohjanlahti	18.07.2022	Suunnitelman päivittäminen ja liitteet
1.2.	Matleena Mascher Eveliina Pohjanlahti	17.10.2022	Suunnitelman päivittäminen kustannustenjaon ja jatkokehityksen osalta
1.3.	Matleena Mascher Eveliina Pohjanlahti	15.1.2023	Päivitys 2023 tavoitteiden osalta. Palveluntuottajaerittelyn poisto – ajankohtainen ja reaaliaikainen Palvelumanuaalissa.
1.4.	Matleena Mascher Eveliina Pohjanlahti	22.1.2024	Suunnitelman päivittäminen jatkokehityksen, kustannusten- ja vastuunjaon osalta. TE24-valmistelun huomioiminen
1.5.	Matleena Mascher Eveliina Pohjanlahti	2.4.2024	Päivitys 2024-2026 tavoitteiden osalta
1.6.	Matleena Mascher Eveliina Pohjanlahti	30.4.2024	Päivitetty päivittynyt Sopimuskumppaneiden kokoonpano

Projektisuunnitelman sisältö

1	Uudenmaan työllisyyspalveluiden Palvelumanuaali-projekti.....	3
1.1	Projektin taustaa	3
1.2	Projektin vaiheet ja osaprojektit	7
1.3	Projektin tavoitteet	8
1.4	Projektin hyödyt	12
1.5	Projektin rajaukset	14
1.6	Projektin osapuolet vastuineen	14
1.6.1	Projektiorganisaation vastuut.....	14
1.6.2	Sopimuskumppaneiden vastuut	16
1.6.3	Muiden keskeisten yhteistyötahojen vastuut.....	19
1.6.4	Kustannuksiin liittyvät vastuut.....	20
1.6.5	Projektin seuranta.....	21
1.7	Riskit ja haasteet	24
2	Menetelmät ja työkalut	25
2.1	Hyväksymismenettely	25
2.2	Muutosten ja laadun hallinta	25
2.3	Dokumentointi	26
2.4	Liittymät muihin projekteihin tai kehitystyöhön.....	27
3	Liitteet	27

1 Uudenmaan työllisyyspalveluiden Palvelumanuaali-projekti

Tässä projektisuunnitelmassa kuvataan Uudenmaan työllisyyspalveluiden palvelutietovarannon, ”Palvelumanuaalin” käyttöönotto valmistelusta tuotantokäytön aloitukseen. Projektisuunnitelmassa on kuvattu mm. projektin taustaa, vaiheita ja tavoitteita projektin elinkaaren ajalta. Lisäksi suunnitelmassa on eritelty palvelutietovarantoratkaisuun liittyviä sidosryhmiä rooleineen ja vastuineen sekä ratkaisun toimintaympäristöä ja siihen liittyviä toimintamalleja. Dokumentissa on kuvattu myös mm. projektin etenemisen seurantaan, raportointiin ja viestintään liittyvät toimintatavat sekä ratkaisun laadunhallintaan ja riskeihin liittyvät huomiot.

1.1 Projektin taustaa

Työllisyyden kuntakokeilujen myötä pääkaupunkiseudun työllisyyspalveluiden tehtävä muuttui. Laki työllisyyden edistämisen kuntakokeiluista 30.12.2020 (<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2020/20201269>) siirsi Työ- ja elinkeinohallinnon tehtäviä kunnille maaliskuusta 2021 alkaen. Lisäksi Työ- ja elinkeinotoimisto siirsi 31.3.2021 mennessä 4 §:ssä tarkoitettuun asiakasryhmään kuuluvat henkilöt sen kokeilualueen kunnan asiakkaaksi, jossa henkilöllä oli siirron hetkellä kotikunta. Kokeilualueen kunnan asiakkaita ovat 1 momentissa tarkoitettuihin asiakasryhmiin kuuluvat, jotka lain voimaan tullessa ovat ilmoittautuneet työttömäksi työnhakijaksi tai kokeilun aikana ilmoittautuvat työttömäksi työnhakijaksi, ja jotka työ- ja elinkeinotoimisto siirtää kokeilualueen kunnan asiakkaaksi. Näin ollen kokeilualueen kunnan asiakkaita ovat olleet 1.3.2021 alkaen työttömät työnhakijat, työllistettynä olevat ja työllistymistä edistävissä palveluissa olevat työnhakijat, joiden kotikunta on kyseisessä kunnassa ja jotka:

- 1) eivät täytä työttömyysturvalain 5 luvun 2 §:n 1 momentissa tai 6 §:n 1 momentissa säädettyjä ansiopäivärahan saamisen edellytyksiä; tai
- 2) ovat alle 30-vuotiaita, maahanmuuttajia tai vieraskielisiä henkilöitä.

Toimintaympäristön ja asiakaskohderyhmän muutos laajensi kokeilukuntien työllisyyspalveluiden tehtävänkuvaa, palveluohjauksen perusteita ja palveluvalikoiman määrää. Samaan aikaan Uudenmaan alueen kokeilukuntien työllisyyspalveluiden, Uudenmaan TE-toimiston, Uudenmaan ELY-keskuksen, seudun koulutuspalveluiden tuottajien ja muiden työllistymistä edistävien ja tukevien palveluiden tuottajien palvelut olivat hajallaan. Tämä loi asiakastyöhön haasteen uuteen tehtävänkuvaaan kuuluvien lakisääteisten tehtävien hallitsemiselle, pirstaloituneen palveluvalikoiman tuntemiselle sekä alueen asiakkaiden yhteydenvertaiselle palveluohjaukselle.

Ennen kuntakokeiluja eri alueen työllistymistä edistävien ja tukevien palveluiden tuottajien palvelut oli koottu pääsääntöisesti organisaatiokohtaisesti organisaation omille käyttäjille erilaisiin palvelumanuaaleihin

ja -katalogeihin, jotka olivat usein joko Word-, PDF- tai Excel-tiedostoissa, Sharepoint ympäristössä tai Teamsin Wikiin rakennettuna. Tämä loi haasteen niissä olevien tietojen reaaliaikaiselle päivittämiselle, palveluvalikoiman laajentamiselle niin, että käytettävyys säilyy sekä organisaatorajat ylittävälle käytölle. Lisäksi valtaosa näistä aiemmin käytössä olleista palvelumanuaaleista ja -katalogeista vanheni sisällöllisesti kuntakokeilujen käynnistymisen myötä, kun palveluiden ja palveluohjauksen käytännöt uudistuivat lakimuutoksen seurauksena.

Kuntakokeilujen tavoitteena on ollut kehittää työnhakijoille tarjottavia työllistymistä edistäviä ja tukevia palvelumalleja, joiden avulla voidaan aiempaa paremmin tunnistaa ja ratkaista asiakkaiden yksilölliset palvelutarpeet, työllistymisen esteet sekä osaamisen kehittämistarpeet. Koska näiden tavoitteiden saavuttaminen muuttuneessa toimintaympäristössä ja hajanaisella palveluihin liittyvällä tiedolla on haastavaa, nähtiin tarve palveluita organisaatorajat ylittäen yhteen kokoavalle, reaaliaikaiselle ratkaisulle. Näistä syistä Uudenmaan työllisyyspalveluita järjestävien organisaatioiden kesken lähdettiin kartoittamaan mahdollisuutta yhteisellä näkyvyydellä ja tiedonhallintamallilla olevalle alustalle, joka kokoaa yhteen alueen työllistymistä edistäviä ja työkykyä tukevia palveluita sekä niihin liittyviä prosessi-, soveltamis- ja työohjeita.

Toiveena oli, että työllisyyspalveluiden tekemä palveluohjaus tehostuisi, kun asiakasprosesseihin on selkeät ohjeet ja päällekkäisen työn määrä vähenisi roolien ja tehtävien selkeytyessä, asiakkaat saisivat yhdenvertaista palveluohjausta ohjaavasta organisaatiosta riippumatta ja kuntakokeilut voisivat toteuttaa yhden luukun periaatteen mukaista palvelukokemusta kattavan palveluverkoston ansiosta. Toiveena oli, että myös työllisyyspalveluista tietoa itselleen etsivät kuntalaiset ja alueen yritykset saisivat jatkossa tiedon palvelutarpeeseensa sopivista alueen palveluista yhdestä paikasta. Ennen kuntakokeiluja he etsivät tietoa hyvin vaihtelevista ja moninaisista lähteistä, tai jättivät koko etsimisen väliin lähteiden moninaisuudesta tai tietoteknisistä taidoista johtuen.

Syksyllä 2020 käynnistettiin palvelutietotovarannon selvitystoimeksiänto (Capgemini Finland Oy), jonka rinnalla kuntakokeilun valmistelun myötä aloitettiin kuntien ja Työ- ja elinkeinohallinnon palvelukuvausrakenteen ja kuvausten hallinnan yhtenäistäminen. Palvelutietotovarannon selvitystoimeksiänto kartoitti pääkaupunkiseudun kuntien ja Työ- ja elinkeinohallinnon työntekijöiden käyttäjätarpeita sekä jo olemassa olevia ratkaisuja ja mahdollisia rajapintaintegraatioita. Toimeksiannon aikana kuvattiin myös mm. kehitettävän ratkaisun sisäistä rakennetta sekä toiminnallisia ja täydentäviä vaatimuksia. Selvitystoimeksiannon dokumentaatio (tavoitetilankuvaus, toiminnalliset ja täydentävät vaatimukset sekä sisäinen rakenne ja ulkoiset rajapinnat) löytyvät Projektin [tavoitetilan selvitys kansista](#).

Uudenmaan alueen kuntien ja Työ- ja elinkeinohallinnon palvelukuvausrakenteen sekä kuvausten hallinnan ja sisällön yhtenäistäminen eteni alkuvuoden 2021 aikana väliaikaisen Wordpress-alustalle rakennetun palvelumanuaalin kehittämiseen ja sen käyttöönottoon kuntakokeilujen käynnistymisen yhteydessä

maaliskuun alussa 2021. Vaikka jo tavoitetilakuvauksessa (26.1.2021) tunnistettiin tarve kestävämpää käyttäjä- ja palveluhallintaa tukevalle Drupal-pohjaiselle tietovarantoratkaisulle, loi kuntakokeilujen käynnistyminen akuutin tarpeen väliaikaiselle ja heti käyttövalmiille ratkaisulle varsinaisen ratkaisun kehittämisen ajaksi.

Väliaikainen ratkaisu ”Uudenmaan työllisyyspalvelumanuaali” oli Uudenmaan alueen työllisyyspalveluiden asiantuntijoiden ja hallinnollisten työntekijöiden käytössä tammikuun alkuun 2023 asti. Ratkaisussa oli koottuna alueen työllistymistä edistäviä ja työkykyä tukevia palveluita laajasti kunta-, toimiala- ja palveluntuottajaorganisaatorajat ylittäen. Väliaikaiseen ratkaisuun on tuotu Uudenmaan alueen kokeilukuntien (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kerava, Raasepori, Hanko ja Porvoo) työllisyyspalvelut sekä palveluita SOTEn ja kasvatuksen ja koulutuksen toimialoilta. Lisäksi väliaikaiseen palvelumanuaaliin on tuotu Työ- ja elinkeinohallinnon (Työ- ja elinkeinotoimisto ja Uudenmaan ELY-keskus) henkilö- ja yritysasiakkaiden palvelutarjonta sekä mm. Kelan, työeläkelaitosten, alueen oppilaitosten, järjestöjen ja yksityisten palveluntuottajien työllistymistä edistäviä ja tukevia palveluita. Väliaikaisesta ratkaisusta uuteen järjestelmään siirrettiin yhteensä n. 430 palvelua n. 150 eri organisaatiolta.

Väliaikaisessa ratkaisussa palveluiden tiedot koostuivat palvelukuvauksesta ja palveluun liittyvästä sisäisestä prosessi- ja työohjeesta. Palvelukuvaus piti sisällään tiedon palvelun kohderyhmästä ja toteutustavasta sekä osallistumistiedot. Myös palvelun yhteystiedot, palvelun järjestäjä/tuottajatiedot sekä palveluun liittyvät asiasanat kuuluivat palvelukuvauksen tietoihin. Näitä tietoja täydensivät sisäisen prosessi- ja työohjeet, jotka koostuivat mm. palveluohjauksen prosessiohjeista, palvelun suostumuskäytännöistä, URA-kirjausten ohjeista sekä lausuntoihin, työttömyysetuuteen ja mahdollisiin poikkeustilanteisiin liittyvistä ohjeista. Myös palveluun liittyvät sisäiset yhteystiedot kuuluvat osaksi prosessi- ja työohjetta.

Väliaikaisessa ratkaisussa palvelut jaoteltiin sekä eri näkymiin (mm. kuntakohtaiset näkymät) että eri temaattisten kategorioiden alle sopivien palveluiden löytämisen helpottamiseksi. Väliaikainen ratkaisu ei kuitenkaan mahdollistanut palveluiden hakua esim. palvelun nimellä tai niiden suodattamista asiakkaan palvelutarpeeseen tai elämäntilanteeseen sopivaksi. Lisäksi palveluiden ylläpito ja päivittäminen oli väliaikaisessa ratkaisussa haurasta sen keskittyessä vain muutamalle henkilölle, sillä väliaikainen ratkaisu ei tukenut keskitettyä, kunta- tai organisaatorajat ylittävää käyttäjä- ja palveluhallintaa. Väliaikainen ratkaisu ei myöskään mahdollistanut saavutettavuuden huomioimista jo tunnistettujen tarpeiden osalta (esim. kieliversiot ja selkokieli) eikä siitä ole mahdollista avata näkymää alueen työnhakija- ja työnantaja-asiakkaille sekä palveluntuottajille.

Tähän tarpeeseen ja näihin tunnistettuihin puutteisiin kehitetään Drupal-pohjalle varsinaista Uudenmaan työllisyyspalveluiden palvelutietovarantoa, joka otettiin MVP-versiona tuotantokäyttöön vuoden 2023

aikana. Kehitettävä palvelutietovaranto on pääkaupunkiseudun kuntien yhteinen ratkaisu tarpeeseen koota yhteen pääkaupunkiseudun kuntien, TE-toimiston, ELY-keskuksen, Kelan, työeläkelaitosten, koulutuksen tarjoajien ja muiden palveluntuottajien työllistymistä edistäviä ja tukevia palveluita. Palvelutietovarannosta palvelut ovat heijastettavissa asiantuntijan, palveluntuottajan ja henkilö- ja työnantaja-asiakkaan näkymiin.

Ratkaisu mahdollistaa palveluiden reaaliaikaisen päivittämisen ja palveluiden tietosisällöt vastaavat väliaikaisen ratkaisunkin käytössä olevia, asiantuntijoiden tunnistamia tarpeita. Ratkaisu mahdollistaa palveluiden tietojen hallinnan asiantuntijoiden työhön tarvittavalla rakenteellisella tasolla ja hakutoiminnallisuuksien myötä palveluihin liittyvän tiedon löytäminen helpottuu ja palvelut saadaan kohdennettua asiakkaan elämäntilanteeseen ja palvelutarpeeseen sopien. Henkilö- ja työnantaja-asiakkaille sekä alueen palveluntuottajille suunnattu julkinen näkymä kokoaa palveluihin liittyvät tiedot kuntalaisten ja alueen yritysten näkökulmasta yhteen paikkaan. Tämä mahdollistaa asiakkaiden osallistumisen oman palveluprosessinsa suunnitteluun aiempaan helpommin. Julkisessa näkymässä näkyvät palveluiden perustiedot (kohderyhmä-, toteutustapa-, osallistumis- ja yhteystiedot tarvittavine liitteineen), mutta sisäiseksi tarkoitetut prosessi- ja työohjeet näkyvät jatkossakin vain kirjautumisen takana asiantuntijakäyttäjälle. Alueen palveluntuottajat näkevät muiden organisaatioiden palvelut julkisen näkymän kautta, kuten henkilö- ja työnantaja-asiakkaat, mutta kirjautumisen takana he pääsevät tarkastelemaan ja hallinnoimaan oman organisaation palveluvalikoimaa ja palveluiden tietoja.

Projektin vetovastuussa on Helsingin kaupunki. Helsingin lisäksi ratkaisun kehittämiseen osallistuvat seuraavat kunnat Uudenmaan alueelta: Espoo, Vantaa, Kerava, Porvoo, Raasepori ja Hanko. Varsinaisen ratkaisun ensiversion määrittelystä ja kustannuksista 12/2022 asti vastasi täysimääräisesti Helsingin kaupunki. Ajalla 1/2023-8/2024 kustannukset jaetaan yhteistyössä mukana olevien kuntien kesken.

Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä 23.3.2023 (<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2023/20230380>) siirtää yhä enemmän työllisyydenhoidon vastuuta kunnille 1.1.2025 alkaen. Kunta voi järjestää tämän lain mukaan kunnan järjestämisvastuulle kuuluvat työvoimapalvelut itse, jos kunnan työvoiman määrä on vähintään 20 000 henkilöä. Jos kunnan työvoiman määrä on alle 20 000 henkilöä, sen on muodostettava palveluiden järjestämiseksi yhteistoiminta-alue (*työllisyysalue*) yhdessä jonkin toisen tai useamman muun kunnan kanssa siten, että työllisyysalueen kuntien yhteenlaskettu työvoiman määrä on vähintään 20 000 henkilöä. Työllisyysalueen tulee muodostaa maantieteellisesti yhtenäinen, työmarkkinoiden ja työssäkäynnin kannalta toimiva alue. Tämä huomioon ottaen sopimuskaudella 9/2023-12/2026 vastuut ja kustannukset jaetaan seuraavien työvoimaviranomaisten kesken:

Helsinki

Espoo ja Kauniainen

Vantaa

Kerava ja Sipoo

Raasepori, Hanko ja Inkoo

1.2 Projektin vaiheet ja osaprojektit

Projekti käynnistyi syksyllä 2020 ja jo varhaisessa vaiheessa toteutettiin Capgemini Finland Oy:n palvelutietovarannon selvitystoimeksianto, jonka rinnalla kuntakokeilun valmistelun myötä aloitettiin kuntien ja Työ- ja elinkeinohallinnon palvelukuvausrakenteen ja kuvausten hallinnan yhtenäistäminen. Palvelukuvausrakenteen sekä kuvausten hallinnan ja sisällön yhtenäistäminen eteni alkuvuoden 2021 aikana väliaikaisen Wordpress-alustalle rakennetun palvelumanuaalin kehittämiseen ja sen käyttöönottoon kuntakokeilujen käynnistymisen yhteydessä maaliskuun alussa 2021.

Vaikka jo selvitystoimeksiannon lopputuloksena syntyneessä tavoitetilakuvauksessa (26.1.2021) tunnistettiin tarve kestävämpää käyttäjä- ja palveluhallintaa tukevalle Drupal-pohjaiselle tietovarantoratkaisulle, loi kuntakokeilujen käynnistyminen akuutin tarpeen väliaikaiselle ja heti käyttövalmiille ratkaisulle varsinaisen ratkaisun kehittämisen ajaksi. Väliaikaisen ratkaisun käytön rinnalla aloitettiin kuitenkin kehittämään varsinaista, Drupal-pohjalle rakennettua palvelutietovarantoa. Ratkaisun ensimmäisen toteutusversion toteuttaminen tapahtui ajalla 15.11.2021-30.12.2022.

Kun tietovarannon perustoiminnot oli saatu MVP-tasolle ensimmäisellä kehityskaudella, käynnistyi projektin jatkokehityskausi ajalla 1.1.2023-31.8.2024. Jatkokehityskauden keskeisimpiä tavoitteita oli ottaa järjestelmä tuotantokäyttöön rekisteröidyille käyttäjille ja vakiinnuttaa ne toiminnot, joilla käyttöä ja käytettävyyttä voidaan ylläpitää ja tukea kaikille käyttäjäryhmille.

Seuraava jatkokehityskausi käynnistyy 1.9.2024 ja sen on suunniteltu jatkuvan 31.12.2026 asti, jonka jälkeen se jatkuu automaattisesti vuosittain niiden sopimuskumppaneiden osalta, jotka ei ilmoita sopimuksesta poisjäännistä edellisen vuoden syyskuun loppuun mennessä.

Alla olevaan taulukkoon on kuvattu koko palvelutietovaranto-projektin osaprojektit aikatauluineen ja kehityksen kustannuksineen. HUOM! Kustannuksissa ei ole huomioitu projektiorganisaation ja yhteistyökumppaneiden projektiin kiinnitettyjä henkilöstökuluja. Kehityskausikohtaiset tavoitteet on kuvattu luvussa 1.3.

Osaprojekti	Vastuu	Ajankohta	Kustannukset (€)
Konsulttiselvitys ratkaisun tavoitetilasta	Capgemini Finland Oy	08/2020-12/2020	n. 70 000€ (

Väliaikaisratkaisun tarpeiden määrittely, kehittäminen	Projektiorganisaatio	12/2020-3/2021	yhteensä n. 30 000 €
Väliaikaisen ratkaisun ylläpito	Projektiorganisaatio	3/2021-1/2024	
Käyttäjätarpeiden määrittely ennen MVP-kehityskautta	Projektiorganisaatio ja kehittämisen tuki (Helsinki)	05/2021-08/2021	0 €
Palvelutietovaranto MVP-kehityskausi	Projektiorganisaatio	11/2021-12/2022	207 858,00 €
Jatkokehityskauden tarpeiden määrittely ja sopimusvalmistelu	Projektiorganisaatio	04/2022-11/2022	0 €
Palvelutietovarannon jatkokehitys	Projektiorganisaatio ja sopimuskumppanit	01/2023- 8/2024	Arvio kehityksen kokonais-kustannuksista 600 000€
Palvelutietovarannon 2. jatkokehityskauden tarpeiden määrittely ja sopimusvalmistelu	Projektiorganisaatio	12/2023-08/2024	0 €
Palvelutietovarannon 2. jatkokehityskausi	Projektiorganisaatio ja sopimuskumppanit	9/2024-12/2026	Arvio kehityksen kokonais-kustannuksista 1 260 000 €
Palvelutietovarannon ylläpito ja pienkehitys	Projektiorganisaatio	TBA	TBA

1.3 Projektin tavoitteet

Kehitettävän ratkaisun tehtävänä on osaltaan tukea Uudenmaan työllisyyspalveluissa tehtävää työtä ja tukea kuntien työllisyshoidon onnistumisen edellytyksiä. Kehitettävän ratkaisun ansiosta aiemmin erillään olevat alueen työllistymistä edistävät ja työkykyä tukevat palvelut sekä niihin liittyvät prosessi- ja työohjeet on kuvattu yhteen paikkaan alueen työllisyyspalveluiden työntekijöiden, palveluntuottajien sekä henkilö- ja työnantaja-asiakkaiden käytettäväksi.

Järjestelmällä tavoitellaan toimivaa ja tehokasta palveluohjausta ja tarkoituksenmukaisia ja oikea-aikaisia palvelupolkuja alueen henkilö- ja työnantaja-asiakkaille. Palvelumanuaalin ansiosta palveluohjauksen prosessit kevenevät ja palveluiden osallistujamäärät lisääntyvät, kun alueella aiemmin hajallaan ollut palveluvalikoima saadaan täysimääräisesti ja yhdenmukaisesti käyttöön. Päällekkäisen työn vähenee, kun palvelut ja niihin liittyvät roolit (esim. palveluohjaus) ovat selkeitä ja asiantuntijat saavat työkalun asiakastyön tueksi, jota on helppo käyttää myös asiakaskontaktin aikana. Lisäksi asiantuntijat pääsevät ratkaisun kautta myös muihin työntekoa tukeviin työvälineisiin (mm. lakien soveltamisohjeet, asiastietojärjestelmä sekä Työttömyysturvamanuaali). Palvelumanuaalin kehittämisen tavoitteena on, että palveluehdotukset perustuvat palveluiden vaikuttavuustietoon ja asiakkaat pääsevät oikea-aikaisesti

elämäntilanteisiinsa ja palvelutarpeisiinsa sopiviin palveluihin ja siirtyminen työttömyydestä työelämään tai muita tarkoituksenmukaisia jatkopolkuja kohti nopeutuu ja helpottuu.

Kehitettävä ratkaisun tavoitteena on tukea työllisyyspalveluiden strategisia ja taktisia tavoitteita sekä operatiivista liiketoiminnan tasoa. Järjestelmä on strategisella tasolla mahdollistamalla pitkällä aikavälillä työllisyyspalveluiden ydintehtävien toteutumisen ja lakisääteisen velvollisuuden ohjata asiakkaita tarkoituksenmukaisiin palveluihin ja työllistää. Järjestelmä on taktisella tasolla tukiessaan keskipitkän aikavälin palvelutuotannon ja yhteistyökumppanuuksien suunnittelua. Järjestelmä on operatiivisella tasolla mahdollistamalla päivittäisellä ja viikoittaisella tasolla työllisyyspalveluiden ydintehtävän tukemisen mm. palveluohjauksen työvälineenä.

Palvelutietovarannon MVP-kehityskaudella ajalle 1.11.2021-31.12.2022 asetetut tavoitteet:

- Tavoite käynnistää järjestelmän kehitys aiemmin tehdyn tavoitetilakuvauksen mukaisesti
- Tavoite luoda kuntayhteinen rakenne yhteiselle kehittämistyölle
- Tavoite määritellä ratkaisun käyttäjäryhmät
- Tavoite määritellä ratkaisun käyttäjäryhmien tarpeet
- Tavoite määritellä käyttäjäryhmien väliset riippuvuudet
- Tavoite määritellä sekä luoda toimintamallit ja rakenteet organisaatorajat ylittävälle sisällöntuotolle
- Tavoite osallistaa tulevia käyttäjiä ratkaisun validointiin
- Tavoite selvittää mahdollisia riippuvuuksia ja yhtymäkohtia muihin olemassa oleviin ratkaisuihin
- Tavoite määritellä ratkaisun tietomalli
- Tavoite rakentaa ensiversio tulevasta Palvelumanuaalista
- Tavoite siirtää tiedot vanhasta väliaikaisesta Palvelumanuaalista uuteen järjestelmään
- Tavoite valmistella ratkaisu käyttöönottoa varten tulevalla sopimuskaudella

Ratkaisun ensimmäisen toteutusversion (MVP) toteuttaminen tapahtui ajalla 11/2021-12/2022, ja kehityskauden aikaiset tavoitteet pystyttiin saavuttamaan niin, että järjestelmä pystyttiin ottamaan tuotantokäyttöön vuoden 2023 aikana. Haasteen tavoitteiden toteutumiseksi toi muuttuvat toimintaympäristö sekä kunta- ja organisaatorajat ylittävän yhteistyömallin luominen ilman vastaavaa ennakkomallia. Käyttäjien osallistaminen määrittelytyöhön osoittautui haastavaksi, mistä johtuen käyttäjätarpeiden ja tietomallin uudelleenmäärittelyä on tehtävä myös seuraavilla kehityskausilla.

Palvelutietovarannon ensimmäisen jatkokehityskauden 1.1.2023-31.8.2024 tavoitteita ovat:

- Tavoite ottaa tuotantokäyttöön tietomallin mukainen digitaalinen palvelutietovaranto
- Tavoite ottaa tuotantokäyttöön tietomallin mukaiset käyttöliittymät sisällöntuottajille, palveluntuottajille sekä asiantuntijoille
- Tavoite käyttöönottaa uusi järjestelmä osaksi Uudenmaan työllisyyspalveluiden prosesseja ja järjestelmäympäristöä
- Tavoite toteuttaa järjestelmän käyttöönotto rekisteröityneille käyttäjäryhmille (sisällöntuottajat, palveluntuottajat ja asiantuntijat)

- Tavoite käyttöönottaa edellisellä kehityskaudella luodut toimintamallit ja rakenteet organisaatiokohtaiselle- ja väliselle käyttäjä- ja palveluhallinnalle
- Tavoite toteuttaa järjestelmän julkisen näkymän ensiversio ja ottaa se tuotantokäyttöön ”hiljaisesti”
- Tavoite valmentaa ja kouluttaa eri rooleissa työskentelevä henkilöstö uuteen järjestelmään ja toimintatapaan
- Tavoite ajaa alas vanha väliaikainen järjestelmä ja siirtyä hallitusti uuden järjestelmän käyttöön
- Tavoite määrittellä uudelleen käyttäjäryhmäkohtaiset tarpeet ja tietomalli toimintaympäristön tuleva muutos huomioon ottaen

Jatkokehityskauden aikana järjestelmään kootaan alueen työllistymistä edistäviä ja tukevia sekä työkykyä kartoittavia ja tukevia palveluita laajasti kunta-, toimiala- ja palveluntuottajaorganisaatorajat ylittäen.

Tavoitteena on, että jatkokehityskauden alkupuolella järjestelmästä löytyvät ainakin:

1. Uudenmaan alueen kokeilukuntien (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kerava, Raasepori, Hanko ja Porvoo) työllisyyspalvelut sekä palveluita sosiaali- ja terveydenhuollon / hyvinvointialueiden ja kasvatuksen ja koulutuksen toimialoilta.
2. Työ- ja elinkeinohallinnon (Työ- ja elinkeinotoimisto ja Uudenmaan ELY-keskus) henkilö- ja yritysasiakkaiden palvelutarjonta.
3. Kelan ja työeläkelaitosten työllistymistä edistäviä ja tukevia palveluita.
4. Alueen oppilaitosten, järjestöjen ja yksityisten palveluntuottajien työllistymistä edistäviä ja tukevia palveluita.

Jatkokehityskauden alussa painopiste on MVP-version viimeistelyssä, jotta jo kehitetyt toiminnallisuudet saatiin valmiiksi ja tuotantokäyttöön otto pystyttiin turvaamaan niille asetetussa aikataulussa.

Kehityskauden keskiössä ovat lisäksi käytettävyyteen, saavutettavuuteen ja toiminnallisuuksiin tehtävät muutokset sekä käyttäjäpalautteen ja uudelleenmäärittelyn kautta saatavien havaintojen huomioiminen.

Jatkokehityskauden loppupuolella aloitetaan myös asiakasnäkymän palvelumuotoilu, jotta Palvelumanuaali saadaan myös henkilö- ja työnantaja-asiakkaiden käyttöön vuoden 2024 aikana.

Toisen jatkokehityskauden 1.9.2024-31.12.2026 tavoitteet:

Toisella jatkokehityskaudella ajalla 1.9.2024-31.12.2026 tavoitteet liittyvät jo käytössä olevan järjestelmän toiminnallisuuksien ja käytettävyyden edelleen kehittämiseen sekä mm. palveluohjauksen tehostamiseen, asiakkaiden toimijuuden lisäämisen, palveluhankintojen tukemiseen, tiedonkulun ja rajapintojen selvitykseen ja hyödyntämiseen sekä vaikuttavuustiedon hyödyntämiseen.

- **Palveluohjaus:** Palvelumanuaali tehostaa palveluohjausta. Asiakas osallistuu oman palvelupolkunsa suunnitteluun. Polut ovat tarkoituksenmukaisia ja oikea-aikaisia. Kattava ja ajantasainen palveluvalikoima sopii monenlaisiin elämäntilanteisiin ja palvelutarpeisiin. Valikoiman rajaamismahdollisuus tukee oikea-aikaista ohjausta. Kattavat ja ajantasaiset työ- ja prosessiohjeet tukevat asiakkaiden ohjausta. Ohjaus- ja kirjauskäytännöt ovat laadukkaita ja yhdenmukaisia.

- **Palveluhankinnat:** Palvelumanuaali tukee palveluiden suunnittelua hankintaa ja tuotantoa. Hankittujen palveluiden yhdenmukainen käyttö helpottuu.
- **Tietovarannot:** Palveluiden tietoja voidaan yhdistää muiden varantojen tietojen kanssa ja käyttää ristiin eri palveluiden välillä rajapintojen ansiosta. Palvelumanuaali linkittää asiakasohjauksen kannalta merkittävät alustat, ohjeet, sivustot ja muut työvälineet yhteen. Asiakastyö on sujuvaa ja tehokasta.
- **Vaikuttavuus:** Palveluita voidaan kohdentaa paremmin ja vaikuttavuutta seurata asiakasohjauksesta saataviin tietoihin peilaten. Palveluohjauksessa voidaan hyödyntää palveluiden vaikuttavuustietoa ja tehdä tietoperustaisia ohjauksia ja päätöksiä.
- **Asiakkaat:** Asiakslähtöisyys. Henkilö- ja työnantaja-asiakkaat pääsevät osaksi oman palvelupolkunsa suunnittelua ja pystyvät itsenäisesti selaamaan alueen palvelutarjontaa palvelutarvepohjaisesti. Palveluvalikoimaa voidaan peilata työelämän tarpeisiin. Myös työnantajille suunnatut olennaiset palvelut löytyvät yhdestä paikasta. Järjestelmää voi käyttää suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi, minkä lisäksi palveluita ja tietosisältöjä voidaan lisätä järjestelmään myös muilla kielillä. Näin asiakkaat saavat tiedon esim. omakielisistä palveluista omalla kielellään.

Toisella jatkokehityskaudella laki työvoimapalveluiden järjestämisestä siirtää kunnille / työvoimaviranomaisille tehtäviä pysyvästi ja yhä kattavammin. Jatkokehityskauden aikana ilmenneistä uusista ja/tai äkillisistä tavoitteista vastuineen, tehtävineen ja aikatauluineen sovitaan yhdessä muiden projektissa mukana olevien Uudenmaan kuntien / työvoimaviranomaisten kanssa.

Järjestelmän siirtyessä tulevaisuudessa ylläpitovaiheeseen ja projektin päättyessä, sen lopputuloksena on syntynyt tietomallin mukainen Uudenmaan työllisyyspalveluiden palvelutietovaranto ”Työllisyyspalveluiden Palvelumanuaali” ja sen käyttöliittymät alueen asiantuntijalle, palveluntuottajalle sekä henkilö- ja työnantaja-asiakkaille.

Valmistuessaan tietovarantoon on koottu alueen työllistymistä edistäviä ja tukevia sekä työkykyä kartoittavia ja tukevia palveluita laajasti kunta-, toimiala- ja palveluntuottajaorganisaatorajat ylittäen. Ratkaisuun on tuotu Uudenmaan alueen kuntien ja työvoimaviranomaisten palveluita, hyvinvointialueiden tuottamia palveluita sekä jatkuvan oppimisen ja osaamisen kehittämisen palveluita kasvatuksen ja koulutuksen toimialoilta. Lisäksi tietovarantoon on tuotu valtion henkilö- ja yritysasiakkaiden palvelutarjonta sekä mm. Kelan, työeläkelaitosten, alueen oppilaitosten, järjestöjen ja yksityisten palveluntuottajien työllistymistä edistäviä ja tukevia palveluita.

Valmistuessaan palvelutietovaranto mahdollistaa keskitetyn käyttäjä- ja palveluhallinnan, joka mahdollistaa sen, että uusia käyttäjiä ja rooleja voidaan lisätä organisaatorajat ylittäen ja alueen työllistymistä edistäviä ja työkykyä tukevia palveluita voidaan pitää yllä reaaliaikaisesti. Ratkaisu mahdollistaa palveluiden tietojen hallinnan asiantuntijoiden työhön tarvittavalla rakenteellisella tasolla ja hakutoiminnallisuuden myötä

palveluihin liittyvän tiedon löytäminen on helppoa, sillä palvelut on kohdennettu asiakkaan elämäntilanteeseen ja palvelutarpeeseen sopien ja vaikuttavuustietoa hyödyntäen. Henkilö- ja työnantaja-asiakkaille sekä alueen palveluntuottajille suunnattu julkinen näkymä kokoaa palveluihin liittyvät tiedot kuntalaisten ja alueen yritysten näkökulmasta yhteen paikkaan.

Henkilö- ja työnantaja-asiakkaiden käyttöliittymässä näkyvät palveluiden perustiedot eli palvelukuvaukset. Niiden ansiosta asiakas voi etsiä itselleen tai työntekijälleen sopivia palveluita ja tukea. Palvelumanuaalin ansiosta asiakas tietää, millaisia palveluita alueella on tämän elämäntilanteeseen ja palvelutarpeeseen tarjolla, ja miten palveluihin pääsee osallistumaan. Asiakkaan ei tarvitse etsiä tietoa monesta eri lähteestä, vaan ”yhden luukun”-periaatteen mukaisesti kaikki tarpeellinen tieto löytyy kohdennetusti Palvelumanuaalista.

Asiantuntijoille ratkaisu tuo puolestaan tukea, selkeyttä ja kevennystä arjen kiireiseen ja haastavaan työhön. Palveluita on paljon ja niihin liittyy mitä moninaisempia prosesseja. Järjestelmä ansiosta palveluita on helppo kohdentaa asiakkaan antaman tiedon perusteella elämäntilanne- ja palvelutarvekohtaisesti. Palveluiden lajittelussa hyödynnetään vaikuttavuustietoa, joten sopivan ja tehokkaan palvelun löytäminen on helppoa. Koska myös asiakkaat pääsevät palvelutietojen äärelle, on palveluihin liittyvä vuorovaikutus virkailijan ja asiakkaan välillä helpompaa. Alueen palveluntuottajille Palvelumanuaali on väline, joka tiivistää yhteistyötä työvoimaviranomaisten suuntaan. Lisäksi palveluntuottajat tutustuvat alueen muuhun palvelutarjontaan ja voivat hyödyntää sitä omassa ohjaustyössään, minkä lisäksi Palvelumanuaali tuo näkyvyyttä palveluntuottajan omalle palvelutarjonnalle.

Projektin päättyessä järjestelmä on kehitetty niin, että toimintaympäristön muuttuva luonne voidaan huomioida ja muuttuvien vaatimusten sovittaminen järjestelmään on mahdollisimman helppoa ja joustavaa. Kuitenkin isommat esim. valtakunnallisella tasolla tapahtuvat muutokset toimintaympäristössä ja työllisyyspalveluiden ydintehtävissä voivat vaatia pidempikestoista selvitystä ja kehittämistä ennen järjestelmään sovittamista.

1.4 Projektin hyödyt

Kehitettävän ratkaisun tehtävänä on osaltaan tukea Uudenmaan työllisyyspalveluissa tehtävää työtä ja tukea kunnilla ja työvoimaviranomaisten onnistumisen edellytyksiä.

Kehitettävän ratkaisun ansiosta

- aiemmin erillään olevat alueen työllistymistä edistävät ja työkykyä tukevat palvelut sekä niihin liittyvät prosessi- ja työhjeet on kuvattu yhteen paikkaan alueen työllisyyspalveluiden työntekijöiden, palveluntuottajien sekä henkilö- ja työnantaja-asiakkaiden käytettäväksi. Palveluohjaus- ja

osallistujamäärät palveluissa lisääntyvät, kun alueella aiemmin hajallaan ollut palveluvalikoima saadaan täysimääräisesti käyttöön

- päällekkäinen työ vähenee, kun palvelut ja niihin liittyvät roolit (esim. palveluohjaus) ovat selkeitä
- asiantuntijat saavat työkalun asiakastyön tueksi, jota on helppo käyttää myös asiakaskontaktin aikana. Asiantuntijan käyttöliittymä tarjoaa asiantuntijoiden käyttöön ohjeet ja tiedot siitä, miten asiakasohjaus tehdään käytännössä (palveluiden prosessiohjeet). Asiantuntijat pääsevät ratkaisun kautta myös muihin työntekoa tukeviin työvälineisiin (mm. JTYPL-, koto- ja kuntakoikeilulakien soveltamisohjeet sekä Työttömyysturvamanuaali).
- asiakkaan palvelutarpeen selvittäminen on helpompaa, kun palvelut on määritelty ja ryhmitelty sekä eri palvelutarpeisiin että elämäntilanteisiin sopiviksi. Työllisyyspalveluiden asiantuntijoiden täytyy osata arvioida asiakaspalvelutilanteessa nopeasti sopivatko palvelut asiakkaan palvelutarpeeseen ja tilanteeseen työttömyysturvavaikutukset huomioiden
- palvelutarpeeseen ja elämäntilanteeseen kohdennettujen palveluiden ansiosta asiakkaat saavat oikeita palveluita oikea-aikaisesti, mikä edistää myös asiakkaiden työllistymisen todennäköisyyttä
- alueen työllisyyspalveluiden palveluohjaus tasa-arvoistuu, kun ohjauksen käytännöt ovat samat kunnasta riippumatta. Asiakkaat saavat yhden luukun periaatteen mukaisen palvelukokemuksen palvelukanavasta / -organisaatiosta riippumatta
- asiakkaiden omatoimisuus, toimijuus ja aktiivisuus lisääntyy, kun asiakas tulee helpommin osaksi oman palvelupolkinsa suunnittelua
- asiantuntija, palveluntuottaja ja henkilö- ja työnantaja-asiakas pääsevät palveluun mobiililaitteella tai tietokoneen selaimella. Palveluohjausta voidaan laajentaa helpommin lähitapaamisten ulkopuolelle.
- yhteistyö alueen palveluntuottajien kanssa syvenee, kun palveluntuottajat pääsevät osaksi yhteistyöverkostoa ja palveluntuotantoa
- uusien palveluiden suunnittelu tehostuu, kun palveluaukot tunnistetaan aiempaa paremmin
- kunnille ja työvoimaviranomaisille asetettujen tavoitteiden saavuttamisen edellytykset kasvavat, kun palvelut on määritelty nämä tavoitteet huomioiden ja asiakasohjaus tarkoituksenmukaisesti palveluihin tehostuu
- kuntien työllisyyspalveluiden tuottavuus kasvaa. Kuntien työllisyyspalveluiden vaikuttavuus syntyy mm. aktivointiasteen ja palveluohjauksen kautta, jolloin järjestelmä, josta palvelut ja palveluohjauksen prosessi- ja työohjeet löytyvät, on edellytys työllisyyspalveluissa tehtävän asiakastyön tuottavuudelle. Järjestelmä on edellytys tuottavuudelle myös siten, että sen ansiosta voidaan helpottaa työllisyyspalveluissa tehtävää ohjaustyötä, jolloin palvelupolkujen suunnittelu kevenee, asiakkaat ohjautuvat oikea-aikaisesti tarkoituksenmukaisesti palveluihin ja resurssia vapautuu muuhun työllisyysdenhoidon työhön.

On huomioitavaa, että kehitettävän ratkaisun hyöty tulee lisäksi myös sen ainutlaatuisuudesta. Vastaavaa ratkaisua ei ole valtakunnallisesti tarjolla eikä sellaisen kehittämistä toistaiseksi suunnitella. Mikään jo käytössä oleva tietovarantoratkaisu ei myöskään kokoa työllisyyspalveluiden näkökulmasta tarvittavaa tietoa yhteen nyt kehitettävän ratkaisun tavoin. Esimerkiksi TPR-perheen tai Suomi.fi-palvelutietovarannon palvelut eivät metatiedoiltaan ole riittäviä työllisyyspalveluiden asiakasohjauksen näkökulmasta, sillä työllisyyspalveluilla on tarve säilöä myös mm. sisäiseksi tarkoitettua prosessi- ja työohjetta palvelukuvauksen yhteydessä. KEHA-keskuksen kehittämän Työmarkkinatorin palveluvalikoima painottuu puolestaan vahvasti työllisyyspalveluihin ja jättää kuntien näkökulmasta olennaiset jatkuvan oppimisen ja sosiaali- ja terveyspalveluiden valikoiman sen ulkopuolelle. TPR:n ja Suomi.fi-PTV:n tavoin Työmarkkinatori ei myöskään mahdollista sisäiseksi tarkoitettujen työ- ja prosessiohjeiden säilömistä palvelukuvausten yhteyteen.

1.5 Projektin rajaukset

Uudenmaan työllisyyspalveluiden palvelutietovarannon MVP-version käyttöönottoprojektissa ja jatkokehitysprojektissa ei tuoteta seuraavia asioita

- palveluihin liittyvät prosessit (tuotetaan osana palvelusuunnittelua ja osittain projektin rinnalla, mutta erikseen)
- muut työntekijöiden työtä tukevat työvälineet, jotka linkittyvät tietovarantoon, mutta eivät kuulu osaksi tätä kokonaisuutta)
- integraatiot asiakastietojärjestelmä URAan (mahdolliset muut asiakastietojärjestelmärajapinnat selvityksessä ja mahdollisia aikaisintaan 2025 jälkeen)
- mahdolliset omistajuuden muutokset
- kuntien sisäinen organisoituminen palveluiden päivittämisen äärelle (tapahtuu projektin rinnalla, mutta erikseen)
- mahdollinen skaalautuminen Uudellamaalla tai sen ulkopuolelle (selvitetään tarvittaessa projektin rinnalla)

1.6 Projektin osapuolet vastuineen

1.6.1 Projektiorganisaation vastuut

Projektiorganisaatio koostuu Helsingin kaupungilla työskentelevästä projektipäälliköstä, ICT-asiantuntijasta ja viestintä- ja perehdytysvastaavasta. Projektiorganisaation työtä tukee Helsingin kaupungin Strategiaosaston kehittämisen tuki-tiimi ja datatieteilijä sekä oikeudelliset palvelut. Lisäksi projektiin on kiinnitetty Citrus Solutions Oy:ltä hankitut kolme kehittäjää ja Vincit Oy:ltä hankittu käyttöliittymäsuunnittelija/palvelumuotoilija.

1.6.1.1 Projektin omistajat

Projektin omistajina toimivat projektipäällikkö, projektin tuoteomistaja Matleena Mascher ja ICT-erityisasiantuntija, tekninen tuoteomistaja Eveliina Pohjanlahti. Projektin läpiviennistä ohjaus- ja työryhmän yhteisten päätösten mukaisesti vastasi niin ikään Matleena Mascher ja Eveliina Pohjanlahti. Matleena ja Eveliina vastaavat projektin johtamisesta, kehitettävän ratkaisun valmistumisesta sekä projektiin liittyvästä muista projektiin liittyvistä tehtävistä alla olevan vastuujon mukaisesti.

Projektipäällikön tehtävät ja vastuut:

- Projektin kokonaiskoordinaatio ja ohjaus
- Palvelun ja tuotteen laadun, arvon, vision ja tavoitteiden määrittely
- Projektin seuranta ja raportointi eri sidosryhmille
- Tiekartan ja tavoiteaikataulun asetanta, seuranta ja kokonaiskoordinaatio
- Toimintaympäristön seuraaminen ja projektin edunvalvonta
- Onnistumisen ja tulosten hyödyntämisen varmistaminen
- Yhteistyö- ja toimittajasopimusten valmistelu, neuvottelu ja seuranta
- Sisällöntuoton ja suunnittelun resurssin strateginen ohjaus
- Ensisijainen kontakti projektihallintoon liittyen (tuotteen edustaminen)
- Resurssitarpeiden arviointi ja hankintavalmistelut

- Ulkoisten sidosryhmäverkostojen kokonaiskoordinaatio, ohjaus ja yhteistyö
- Käyttäjätuki (verkostoyhteistyö/sisällöt)
- Projektin riskien seuranta ja hallinta

ICT-erityisasiantuntijan tehtävät ja vastuut:

- Järjestelmän toimivuuden varmistaminen ja kehitysjonon hallinta
- Projektin teknisen resurssin työjohto
- Kehitystyön kokonaiskoordinaatio, seuranta ja teknisen tiekartan ylläpito
- Teknisen toteutuksen ensisijainen kontakti ja edustus
- Kehitystyön edunvalvonta eri tason verkostoissa
- Kustannusten seuranta ja laskutukseen liittyvät käytännöt
- Projektin teknisen dokumentaation ylläpito ja raportointi
- Teknisten tarpeiden määrittely ja priorisoinnit (mm. työjonon hallinta)
- Käyttäjätuki (tekninen tuki)
- Käyttäjätarpeiden selvittäminen ja määrittely (sis. käyttäjätestauksen, palvelumuotoilun ja käyttäjyyttämyksen koordinointi)
- Ratkaisun riittävän tietosuojan ja –turvan varmistaminen
- Saavutettavuuden seuranta ja dokumentaatio
- Järjestelmäkehityksen riskien seuranta ja hallinta

1.6.1.2 Viestintä- ja perehdytysvastaava

Projektissa aloitti lokakuussa 2023 viestintä- ja perehdytysvastaavana suunnittelija Eeva Holopainen.

Eevan rooli oli merkittävä lisä projektille suurimman käyttäjäryhmän, asiantuntijoiden, käyttöliittymän käyttöönoton kynnyksellä marraskuussa 2023. Uudella roolilla varmistettiin käyttäjien osaaminen käyttöönottoon ja tarpeellinen käyttäjätuki käyttöönoton jälkeiselle ajalle. Lisäksi Eeva on roolissaan vastannut jo aiempien käyttöönottojen aikana käyttäjäksi tulleiden sisällöntuottajien ja palveluntuottajien jatkuvasta osaamisen kehittämisestä.

Käyttöliittymien käyttöönottoihin on liittynyt korostunut viestintätarve sekä sisäisesti kuntien sisällöntuottajien ja asiantuntijoiden suuntaan että ulkoisesti palveluntuottajille. Keskitetyllä viestinnällä tiedon kulku voidaan varmistaa mahdollisimman oikea-aikaisesti ja tehokkaasti.

Viestintä- ja perehdytysvastaavan tehtävät ja vastuut:

- Perehdytys- ja koulutuskokonaisuuden koordinaatio
- Koulutukset ja viestintä eri käyttäjäryhmille
- Koulutus-, perehdytys- ja ohjemateriaalien valmistelu
- Viestintäsuunnitelman ylläpito
- Koulutusten ja viestinnän yhteydessä esiinnoisseurien käyttäjätarpeiden seuranta ja raportointi
- Sisällön laadunseuranta esiinnoisseurien käyttäjäpalautteet huomioiden
- Käyttäjätuki (sisällön laatu, käyttäjätunnuksset)
- Tilastot ja niihin liittyvä raportointi (webanalytiikan, uutiskirjeet, käyttäjäkyselyt, palautteet)
- Myöhemmin järjestelmän ja muiden sisältöjen käännöstyön selvitys ja seuranta

1.6.1.3 Kehittäjät ja käyttöliittymäsuunnittelija

Projektiorganisaatioon kuuluu projektin omistajien sekä viestintä- ja perehdytysvastaavien lisäksi myös toimittajien kautta puitesopimuksella hankitut kehittäjät ja käyttöliittymäsuunnittelija. Kehittäjissä on tullut

projektin aikana muutama henkilöstömuutos, minkä lisäksi projektin tueksi hankittiin maaliskuu-marraskuun 2023 ajaksi koordinaattori.

Tehtävä	Vastuualue	Toimittaja
IT-arkkitehti, full stack kehittäjä, Scrum master	Arkkitehtuurin ja toteutuksen suunnittelu kehitysjonon avulla, full stack -kehittäminen. Refinement ja kehitysjonon realistisuuden tarkastelu. Arkkitehtuuridokumentaation päivittäminen.	Citrus Solutions Oy
Back-end kehittäjä (1.1.-30.11.2023)	Drupal-kehittäminen ja suunnittelutyö yhdessä tiimin kanssa.	Citrus Solutions Oy
Back-end kehittäjä (1.11.2021-30.9.2022.)	Drupal-kehittäminen ja suunnittelutyö yhdessä tiimin kanssa.	Citrus Solutions Oy
Full stack kehittäjä (painopiste back-end)	Drupal-kehittäminen ja suunnittelutyö yhdessä tiimin kanssa.	Citrus Solutions Oy
Front-end kehittäjä	Kehittäminen ja ulkoasun suunnittelua tukevat toimet. Käyttöliittymäsuunnittelutyön pallottelu yhdessä ja tekninen tukeminen.	Citrus Solutions Oy
UI/UX-suunnittelija, palvelumuotoilija	Sivuston rakenteen suunnittelu, rautalankamallien laatiminen, elementtien suunnittelu, layoutit, prototyyppien tekeminen ja demoaminen. Lisäksi liittyvä dokumentointi. Palvelumuotoilun ja käyttäjättestaus suunnittelu ja toteutus.	Vincit Oyj
ICT-projektikoordinaattori (1.3.-30.11.)	Projektiorganisaation tukitehtävät, mm. käyttäjättestaus, dokumentointi ja ohjeistuksen laatiminen.	Sitowise Oy

1.6.2 Sopimuskumppaneiden vastuut

Kuntakohtaiset vastuut jakautuivat vuoden 2022 jälkeen sisällöntuottoon ja sen koordinointiin liittyviin tehtäviin, kuntakohtaisten tarpeiden määrittelyyn ja niiden oikea-aikaiseen esiintuontiin sekä viestinnän, perehdyttämisen ja osaamisen ylläpitämisen vastuisiin. Kuntakohtaisia tarpeita strategisella tasolla seurasi ja valvoi projektille nimetty Ohjausryhmä. Lisäksi sopimuskumppanit ovat yhdessä yhteisrekisterinpitäjiä.

1.6.2.1 Sisällöntuotanto

Sisällöntuoton vastuut jakautuivat vuonna 2022 sovitun vastuujonon mukaisesti. Jokainen kunta vastaa ensisijaisesti niistä palveluista, joiden kohderyhmän kotikunta on kuntaan sidottu. Jokainen kunta vastaa siis niiden palveluiden oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta, joiden tuottamisesta se vastaa. Hyvinvointialueiden palveluiden kuvaamisesta ja tietojen ajantasaisuudesta manuaalisissa vastaavat kunnat hyvinvointialuekohtaisesti. Samaan hyvinvointialueeseen kuuluvat kunnat ovat sopineet keskenään, miten vastuu hyvinvointialueen palveluiden osalta jaetaan. Kuntien ja hyvinvointialueiden palveluiden lisäksi Palvelumanuaalisissa on palveluita, joiden julkisten tietojen kuvaamisesta muut palveluntuottajaorganisaatiot vastaavat organisaatiokohtaisesti. Näiden kuvausten tarkistamiseen sekä palveluiden työ- ja prosessiohjeiden tekemiseen ja palveluiden julkaisuun liittyvät vastuut on jaettu kuntien välillä maantieteellistä sijaintia, olemassa olevia verkostoja ja temaattista jakoa painottaen.

Jokainen kunta on vastuussa sisällöntuoton vastuiden toteutumiseen liittyen. Jokaisen kunnan tuli nimetä ennen ensimmäisen näkymän käyttöönottoa vuoden alussa vähintään kaksi pääkäyttäjää sekä sisällöntuotosta vastaavia muokkaaja-roolilla olevia sisällöntuottajia. Pääkäyttäjät voivat itsekin toimia sisällöntuoton roolissa. Jokaiselle kunnan vastuulla olevalle palvelulle on tullut nimetä yksi vastuuhenkilö, jotta palvelu voidaan julkaista. Vastuupäivittäjä tarkistaa palveluntuottajalta julkaisuputkeen tulleet palvelut, täydentää palveluiden julkisia tietoja sisäisillä työ- ja prosessiohjeilla ja julkaisee palvelun. Lisäksi palvelun vastuuhenkilö on yhteydessä palveluntuottajaan, mikäli palvelun julkisissa tiedoissa on täydennettävää tai muutettavaa. Kunnat sopivat itsenäisesti omien prosessiensa mukaisesti, kenen tehtäviin sisällöntuoton vastuut kuuluvat. Projektioorganisaatio seuraa sisällöntuoton etenemistä ja sisältöjen laatua kaikki sisältöjä tuottavat organisaatiot läpileikaten.

Sisällöntuotanto ja sisältöjen laatu, ajantasaisuus ja toimivat julkaisuprosessit ovat koko Palvelumanuaalin keskiössä ja edellytys sen toiminnalle. Ilman sisältöjä – eli palveluita, Palvelumanuaalia ei voida hyödyntää tarkoituksenmukaisella tavalla. Siksi on välttämätöntä, että jokainen kunta varaa riittävät resurssit sisällöntuoton turvaamiseksi.

1.6.2.2 Kuntakohtaisten tarpeiden määrittely

Jokainen kunta on vastuussa kuntakohtaisten tarpeiden määrittelystä ja niiden oikea-aikaisesta esiintuonnista projektioorganisaatiolle, jotta tarpeet voidaan huomioida kehityksessä. Jokainen kunta määrittelee kuntakohtaiset tarpeet ratkaisulle omien sisäisten prosessiensa mukaisesti. Projektioorganisaatio tekee priorisoinnin niin, etteivät projektille asetetut tavoitteet ja kokonaisuus vaarannu.

Uuden järjestelmän käyttöönottoa tukemaan alkuvuodesta 2023 alkaen järjestetään kuukausittaisia työpajoja, joissa määriteltiin tarpeita eri näkymille, palveluiden syöttölomakkeen tietosisältäjä sekä Palvelumanuaaliin lisättävien palveluiden rajauksia ja sisältöjen laatuksiteerejä. Kuntien vastuulla on nimetä näihin työpajoihin edustajat ja näiden edustajien tehtävänä oli varmistaa kuntakohtainen edunvalvonta yhteisessä päätöksenteossa.

1.6.2.3 Viestintä- ja perehdytysvastuut

Viestinnän tavoitteena on pitää projektin kaikki osapuolet ja sidosryhmät tietoisina projektin etenemisestä sekä vaikutuksesta toimintaan ja järjestelmäympäristöön. Käyttöönottojen valmistelussa laadittiin viestintäsuunnitelma, jossa määritellään viestinnän kohteet, tekijät, kanavat, mittarit ja tiheys.

Järjestelmän perehdytys- ja käyttöohjeistus julkaistaan Palvelumanuaalin lisäksi jokaisen kunnan sopimassa sisäisen viestinnän kanavassa. Lisäksi Palvelumanuaalista löytyy käyttäjien tueksi tietoa ja ohjeistusta.

Jokainen kunta vastaa sisäisen viestinnän toteuttamisesta. Kuntien välinen viestintä tapahtuu säännöllisen kokousrakenteen kautta sekä on mahdollista myös yllä mainittujen muiden kanavien välityksellä. Projektin

osapuolille ja sidosryhmille tiedotukseen käytetään pääsääntöisesti projektiorganisaation toimesta Teams-kanavaa ja sähköpostia. Laajemmassa kunnille suunnatussa tiedotuksessa käytetään lisäksi kaupungin omia Teams-kanavia. Lisäksi ratkaisua käydään esittelemässä organisaatioiden yhteisissä perehdytystilaisuuksissa ja mahdollisuuksien mukaan eri tiimien kokouksissa. Kuntaorganisaatioiden ulkopuolelle suuntautunut viestintä hoidetaan pääosin sähköpostitse. Syksyllä 2023 otettiin käyttöön myös projektin uutiskirje, jolla voidaan viestiä yhdenaikaisesti järjestelmän eri käyttäjäryhmille.

Projektin hyödyntämät viestintäkanavat käyttäjäryhmittäin:

Asiantuntijat

- Teams
- Uutiskirjeet
- Palvelumanuaali
- Perehdytysalustat
- Kuntien omat kanavat

Kuntien sisällöntuottajat

- Palvelumanuaali
- Sähköposti
- Kuntien yhteinen Teams-kanava
- Kuntien yhteinen työryhmä
- Uutiskirje

Palveluntuottajat

- Palvelumanuaali
- Verkostot
- Teams-klinikat / Teams
- Sähköposti
- Kokousrakenteet
- Uutiskirje

Vuoteen 2023 loppuun asti projektiorganisaatio vastasi lähtökohtaisesti kaikkien käyttäjäryhmien perehdyttämisestä. Kuntakäyttäjille (sisällöntuottajat, pääkäyttäjät ja asiantuntijat) ja sisällöntuottajille (palveluntuottajat) järjestettiin käyttöönottojen aikana ja sen jälkeen käyttäjätukea käyttäjäklinikoiden muodossa. Käyttäjätukea saa myös tukisähköpostin avulla. Lisäksi usein kysytyt kysymykset kootaan perehdytysmateriaaleihin sekä järjestelmän [UKK-sivustolle](#). Ratkaisun eri kohderyhmiä ovat eri kuntien asiantuntijakäyttäjät, kuntakäyttäjät (pääkäyttäjät, sisällöntuottajat/muokkaajat), palveluntuottajakäyttäjät

(eri organisaatioiden pääkäyttäjät ja muokkaajat) sekä asiakaskäyttäjät. Sopimuskaudella 8/2024-12/2026 viestinnän ja perehdyttämisen vastuut jakautuvat vahvemmin myös muille kunnille alueellisesti.

1.6.2.4 Yhteisrekisterinpitäjä

Uudenmaan työllisyyspalvelujen palvelutietovarannossa säilytetään henkilötietoja organisaatio- ja käyttäjähallinnan toteuttamiseksi. Käyttäjät lisätään oman organisaation pääkäyttäjän toimesta organisaatiokäyttäjiksi. Käyttäjä voi olla järjestelmässä asiantuntija-, pääkäyttäjä- tai muokkaajaroolissa. Käyttäjistä tallennetaan tähän tarkoitukseen vähintään sähköpostitieto. Käyttäjä voi itse täydentää myös nimitiedot sekä tiedon kotiorganisaatiosta ja omasta tittelistä. Järjestelmässä ei tallenneta, säilytetä tai käsitellä tietoja ilman käyttötarkoitusta. Helsingin kaupungin työllisyyspalvelut toimii tietojen ylläpitäjätahona ja henkilötietoihin pätee Espoon, Vantaan, Keravan, Porvoon, Raaseporin ja Hangon kuntien kanssa yhteisrekisterinpitäjä. Helsingin kaupunki on laatinut omien vaatimustensa mukaisen rekisteriselosteen, joka on luovutettu ennen käyttöönottoa muille kunnille käyttöön sovellettavaksi. Syyskuusta 2024 alkaen yhteisrekisterinpitäjä koskee myös tulevia työvoimaviranomaisia.

1.6.3 Muiden keskeisten yhteistyötahojen vastuut

Muita keskeisiä yhteistyötahoja ovat kuntien eri toimialat ja hankkeet, muut Uudenmaan alueen kunnat, työ- ja elinkeinotoimisto, KEHA-keskus, ELY-keskus, Kela, työeläkelaitokset, alueen oppilaitokset ja muut työllistymistä edistäviä ja työkykyä tukevia palveluita järjestävät palveluntuottajat. Näiden toimijoiden vastuut Palvelumanuaalissa liittyvät organisaatiokohtaisesti palvelukuvausten päivittämiseen ja tietojen ajantasaisuuden varmistamiseen. Palveluntuottajat nimeävät organisaatiokohtaiset pääkäyttäjät, joilla on mahdollisuus nimetä omasta organisaatiosta myös palveluiden päivittäjiä palveluidensa tietojen ylläpitämiseksi.

Palveluntuottajat tuovat palveluitaan Palvelumanuaaliin vapaaehtoisesti ja sopivat sisäisesti omassa organisaatiossaan päivittämiseen liittyvistä vastuista.

Vuoden 2023 lopussa palvelumanuaalissa oli yhteensä n. 450 palvelua n. 150 eri organisaatiolta. Palveluntuottajaorganisaatioihin pidetään säännöllisesti yhteyttä erilaisin perehdytyksin, käytön tukiklinikoin, ajankohtaisviestinnällä ja Teams-tapaamisin. Projektioorganisaatio osallistuu aktiivisesti myös palveluntuottajien pyynnöstä eri verkostojen kokoontumisiin.

1.6.4 Kustannuksiin liittyvät vastuut

Helsingin kaupungin työllisyyspalvelut on hankkinut ohjelmistokehittämisen resurssin kaupungin puitesopimusjärjestelyn mukaisesti Uudenmaan työllisyyspalvelujen palvelutietovarannon kehittämiseksi ajalla 15.11.2021-30.12.2022. Palvelun toimittajina toimivat Citrus Solutions Oyj sekä Vincit Oyj. Helsingin työllisyyspalvelut vastaa tällä ajalla kehittämiseen liittyvästä määrittelystä ja kehittämisestä koituvista kustannuksista täysimääräisesti. Toteutuksen kustannukset tällä ajalla olivat yhteensä 207 858,00 €. Lisäksi Helsinki on vastannut täysimääräisesti myös ennen 1.1.2023 alkaneen yhteistyösopimuksen voimaantuloa syntyneistä selvitys- ja kehityskuluista (n.100 000€).

Ensiversion toteuttamisen jälkeen kehittäminen on jatkunut kuntien välisellä yhteistyösopimuksella jatkokehityksenä ajalla 1.1.2023-31.8.2024. Jatkokehitys hankittiin aiemman kehityskauden tavoin Helsingin puitesopimusjärjestelyn mukaisesti. Jatkokehityksen ja ylläpidon kokonaiskustannuksiksi arvioidaan 600 000 € (27 500 €/kk) 31.8.2024 mennessä. Kustannukset koostuvat pääosin kehittäjätiimin palkkakustannuksista. Helsingin kaupungin puitesopimuksen mukainen tuntihinta kehittäjille ja käyttöliittymäsuunnittelijoille on noin 85-90€/h. Näin ollen sopimuskumppanien välillä kustannukset jakautuisivat seuraavien jako-osuuksien sekä niistä johdettujen enimmäisvastuiden mukaisesti:

Helsinki:	50 %, kustannusvastuun mahdollinen enimmäismäärä 300 000 euroa
Espoo:	20 %, kustannusvastuun mahdollinen enimmäismäärä 120 000 euroa
Vantaa:	20 %, kustannusvastuun mahdollinen enimmäismäärä 120 000 euroa
Kerava:	3,5 %, kustannusvastuun mahdollinen enimmäismäärä 21 000 euroa
Porvoo:	3,5 %, kustannusvastuun mahdollinen enimmäismäärä 21 000 euroa
Raasepori:	1,5 %, kustannusvastuun mahdollinen enimmäismäärä 9000 euroa
Hanko:	1,5 %, kustannusvastuun mahdollinen enimmäismäärä 9000 euroa

Sopimuskaudella 1.1.2023-31.8.2024 Helsingin kaupungin työllisyyspalvelut on järjestelmän kehittämisvastuussa ja koordinoi kehitystyötä kehittäjätiimin kanssa. Helsingin kaupungin työllisyyspalvelut toimii ensivaiheessa järjestelmän päävastuullisena ylläpitäjänä ja vastaa myös ratkaisun teknisen ylläpidon järjestämisestä. Yhdessä Helsingin kanssa Uudenmaan alueen muut mukana olevat kunnat (Espoo, Vantaa, Kerava, Porvoo, Raasepori ja Hanko) ovat tietovarannon pääkäyttäjiä ja sisällöntuottajia ja toteuttavat järjestelmän organisaatio-, käyttäjä- ja sisällönhallintaa yhdessä erikseen sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toteuttamisesta ja yhteistyön yksityiskohtaisesta sisällöstä sovitaan säännöllisessä kokousrakenteessa ja sitä tukevilla tarvittaessa koolle kutsuttavissa kokouksissa.

Sopimuskaudelle 1.9.2024-31.12.2026 arvioidut kokonaiskustannukset ovat yhteensä 1 775 666,67€.

Kehittämisen kustannuksiksi tästä on arvioitu 45 000€/kk ja loput kulut syntyvät projektin pyörittämiseen liittyvistä välttämättömistä henkilöstökustannuksista. Kustannukset jaetaan alla olevan taulukon

mukaisesti, joka pohjautuu laajan työttömyyden lukuun:

Työllisyysalue	Laaja työttömyys (pl. lomautetut)	Osuus pohjasta	%	€ / sopimuskausi	€ / sopimuskuukausi
Helsinki	41402	0,530985482	53,0 %	941 103,34 €	33 610,83 €
Espoo ja Kauniainen	15605	0,200135946	20,0 %	355 133,33 €	12 683,33 €
Vantaa	16236	0,208228595	21,0 %	372 890,00 €	13 317,50 €
Kerava ja Sipoo	3006	0,038552301	3,8 %	67 475,33 €	2 409,83 €
Hanko, Inkoo ja Raasepori	1723	0,022097676	2,2 %	39 064,67 €	1 395,17 €

1.6.5 Projektin seuranta

Uudenmaan työllisyyspalvelujen palvelutietovarannon jäsenkunnat Helsinki, Espoo, Vantaa, Kerava, Raasepori ja Hanko ovat muodostaneet projektin kehitystyön ja sisällöntuoton seurannan tueksi työryhmän, joka on toiminut vuoden 2022 alusta lähtien. Vuonna 2023 käynnistettiin lisäksi projektin kuntayhteinen ohjausryhmä, joka vastaa projektin strategisten tavoitteiden asetannasta ja seurannasta, pitkän aikajänteen tarkastelusta, sopimuksen toteutumisen ja budjetin seurannasta sekä kehitystyön isojen linjojen seurannasta. Sopimuskaudella 9/2024-12/2026 työvoimaviranomaisten vastuukunnat nimeävät edustajansa sekä työryhmään että ohjausryhmään ja vastaavat projektiin ja sopimukseen liittyvästä seurannasta, strategisten ja operatiivisen tason tavoitteiden toteutumisen seurannasta sekä budjetin seurannasta omien työvoima-alueidensa puolesta.

Projekti on saanut Opetus- ja kulttuuriministeriön erityisavustusta jatkuvan oppimisen ja osaamisen kehittämiseen ajalle 01.08.2020-31.12.2022 ja näin ollen projektin etenemistä ja kehityksestä raportoitiin alkuvuonna 2023 myös Opetus- ja kulttuuriministeriön hankeraportin yhteydessä.

1.6.5.1 Työryhmä

Projektin operatiivisen tason tavoitteiden etenemistä seurataan säännöllisessä kokousrakenteessa, joka koostuu kaikkien jäsenkuntien (ja 9/2024 vastuukuntien) itse nimeämistä edustajista. Edustajien määrää per kunta ei ole rajattu, mutta jokaista kuntaa on pyydetty nimeämään yhteistyötä ja kokousrakenteeseen osallistumista varten vähintään yksi edustaja ja tämän varaedustaja. Yhteistyöryhmässä käsitellään projektin etenemistä, viestintää, koulutuksia ja kuntakohtaisia tarpeita ja huomioita. Yhteistyöryhmän kokousrakennetta täydentää myös vuonna 2023 käynnistetyt sisällöntuoton työpajat, joissa tehdään sisältöihin liittyviä linjauksia ja rajauksia sekä sovitaan yhteisistä sisällöntuoton käytännöistä. Koordinaatioryhmän lisäksi sisällöntuoton työpajoihin osallistuvat kuntien / työvoimaviranomaisten

nimeämät sisällöntuottajat temaattisesti. Kaikilla edustajilla on jatkuva pääsy kokousmateriaaleihin muistioineen ja he voivat jakaa materiaalia omassa organisaatiossaan sopivaksi katsomilleen tahoille.

Koordinaatioryhmän jäsenten tehtävät ja vastuut:

- Osallistuminen Palvelumanuaalin kehitykseen ja ylläpidon suunnitteluun
- Alueellisen sisällöntuoton mallin ja ryhmän luonti ja koordinointi
- Alueellisten tarpeiden ja näkemysten tuonti muun ryhmän ja projektiorganisaation tietoon
- Kehitystyöstä ja linjauksista tiedottaminen oman organisaation sisällä sen käytäntöjen mukaisesti
- Osallistuminen väliraportin ja toimintakertomuksen laadintaan

Työryhmän kokoonpano (1.1.2024):

Nimi	Organisaatio	Tehtävä
Matleena Mascher	Helsinki	Projektipäällikkö, tuoteomistaja
Eveliina Pohjalahti	Helsinki	ICT-erityisasiantuntija, tekninen tuoteomistaja
Eeva Holopainen	Helsinki	Viestintä- ja perehdytysvastaava
Anna Airaksinen	Helsinki	Työryhmän jäsen
Veera Ramadan	Helsinki	Työryhmän jäsen
Jenni Jyske	Espoo	Työryhmän jäsen
Kimmo Niinimäki	Espoo	Työryhmän jäsen
Saara Nykänen	Vantaa	Työryhmän jäsen
Kirsi Tuovinen	Vantaa	Työryhmän jäsen
Minna Ala-Orvola	Kerava	Työryhmän jäsen
Iiro Mäenpää	Kerava	Työryhmän jäsen
Maria Saksholm	Porvoo	Työryhmän jäsen
Anne Hirvonen	Porvoo	Työryhmän jäsen
Annette Ruuhonen	Raasepori & Hanko	Työryhmän jäsen
Åsa Gottberg	Raasepori & Hanko	Työryhmän jäsen

1.6.5.2 Ohjausryhmä

Projektin strategisen tason päätöksenteosta ja seurannasta vastasi vuoden 2023 alusta lähtien projektin Ohjausryhmä. Ohjausryhmä kokoontui perustamiskokoukseen 25.1.2023 ja on sen jälkeen kokoontunut kerran kvartaalissa. Ennen ohjausryhmän perustamista ajalla 10/2020-12/2022 operatiivisen tason tavoitteiden etenemistä ja budjettia seurasi Helsingin työllisyyspalveluiden kehittämispäällikkö ja muiden kuntien osalta työryhmän jäsenet, jotka välittivät tietoa eteenpäin alueellisesti.

Ohjausryhmässä käsitellään muun muassa projektin tavoitteiden asetantaa ja seurantaa eri mittarein, kustannuksia, resursseja sekä sopimuksen tavoitteiden ja velvoitteiden toteutumista.

Ohjausryhmän tehtävät ja vastuut:

- Strateginen päätöksenteko
- Pitkän aikajänteen tarkastelu ja suunnittelu
- Sopimuksen toteutumisen seuranta
- Kehitystyön isojen linjojen seuranta
- Palvelun tai yhteistyön tavat ja mahdollinenskaalautuminen
- Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa
- Budjetin seuranta

Ohjausryhmän kokoonpano 1.1.2024:

Nimi	Organisaatio	Tehtävä
Matleena Mascher	Helsinki	Projektipäällikkö, tuoteomistaja
Eveliina Pohjalahti	Helsinki	ICT-erityisasiantuntija, tekninen tuoteomistaja
Annukka Sorjonen	Helsinki	Työllisyysjohtaja
Ville Salo	Helsinki	Kehittämispäällikkö
Hilla-Maaria Sipilä	Espoo	Työllisyyspalvelujen päällikkö
Susanna Taipale-Vuorinen	Vantaa	Työllisyyspalveluiden johtaja
Eija Väätäinen	Vantaa	Työllisyyspalveluiden johtaja
Martti Poteri	Kerava	Työllisyysjohtaja
Elina Duréault	Porvoo	Elinkeinopäällikkö
Stefan Fri	Raasepori & Hanko	Työllisyyspalveluiden päällikkö

1.6.5.3 Asiantuntijaryhmät

Projektin sisällöllisten kysymysten käsittelyä ja asiantuntijanäkymän määrittelyä varten on muodostettu työllisyyspalveluiden asiantuntijoista, suunnittelijoista ja kehittämiskoordinaattoreista koostuva asiantuntijatyöryhmä. Työryhmän edustajat ovat toistaiseksi Helsingin kuntakokeilun työntekijöitä (12.4.2022), mutta myös muille tietovarannon jäsenkunnille on annettu mahdollisuus halutessaan osallistua työntekijöitä tähän työryhmärakenteeseen. Työryhmä perustettiin alkuvuonna 2022 ja se kokoontui noin puolen vuoden ajan. Vuonna 2023 muutamat työryhmän jäsenet osallistuivat asiantuntijanäkymän testaukseen edustaen asiantuntijakäyttäjien näkökulmia. Vuonna 2024 asiantuntijatyöryhmä kokoontuu jälleen sekä asiantuntijanäkymän jatkomäärittelyn että asiakasnäkymän tarpeiden määrittelyn merkeissä. Työryhmän on tarkoitus edustaa kattavasti työllisyyspalveluiden eri toimialoja ja tiimejä, jotta näkemyksiä saadaan kartoitettua monipuoliset tarpeet huomioiden. Työpajojen tavoitteena on projektiorganisaation näkemysten altistaminen käyttäjille ja käyttäjien tarpeiden kirkastaminen. Lisäksi työpajoissa saadaan järjestelmän toiminnallisuuksien määrittelyyn tarvittavaa tietoa yhteisen työstämisen ja kommentoinnin

kautta. Työryhmän jäsenet pääsevät myös ensimmäisten joukossa kommentoimaan käyttöliittymäsuunnitelmia ja testaamaan kehitettäviä versioita.

1.7 Riskit ja haasteet

Palvelumanuaalin ja sen kehitystyön riskejä seurataan säännöllisesti niiden muuttuessa kehitysvaiheen ja toimintaympäristön muutosten myötä. Ajankohtainen riskitaulukko riskien vaikutusarvioineen ja korjaavine toimenpiteineen löytyy projektin [Confluence-työtilasta](#).

Projektin suurimmat riskit liittyvät kuntien väliseen yhteistyöhön ja sen rakenteiden toimintaan, järjestelmän luotettavuuteen ja kykyyn vastata käyttäjien tarpeeseen sekä sisältöjen tuotannon riittäviin resursseihin ja sisältöjen laatuun. Koko projektin elinkaaren ajan, jopa ylläpitovaiheessa, sisällöntuotanto ja sisältöjen laatu, ajantasaisuus ja toimivat julkaisuprosessit tulevat olemaan Palvelumanuaalin keskiössä ja näin ollen edellytys sen toiminnalle. Ilman sisältöjä – eli palveluita, Palvelumanuaalia ei voida hyödyntää tarkoituksenmukaisella tavalla. Koska tietovarannossa tuotetaan työllisyyspalveluihin liittyen sellaisia tietoja, joita ei ole kuvattu tai olla kuvaamassa mihinkään muuhun tietovarantoon, tulee sisällöntuottajilla olemaan merkittävä rooli palveluprosessien kuvaamisessa ja palveluohjauksen tukemisessa. Siksi on välttämätöntä, että jokainen kunta varaa riittävät resurssit sisällöntuoton turvaamiseksi.

Haasteensa järjestelmän elinkaaren ajan tuo myös työllisyyspalveluiden palveluverkoston laajuus, joka kattaa palveluita aina lakisääteisistä julkisen työvoima- ja yrityspalvelulain mukaisista palveluista kolmannen sektorin palveluihin. Laajan palveluntuottajaverkoston ylläpito ja yhteydenpito palveluntuottajien suuntaan vaatii jatkuvia resursseja ja toimivia rakenteita. Myös henkilöstön nopea vaihtuvuus palveluntuottajaorganisaatioissa hankaloittaa ja hidastaa sekä palveluihin että niiden kuvaamiseen liittyvää yhteistyötä.

Teknisen kehityksen näkökulmasta suurimmat haasteet liittyvän ratkaisun käyttäjäroolien ja ryhmien kompleksisuuteen. Ratkaisussa on useita käyttäjäryhmiä (ylläpito, sisällöntuottajat, palveluntuottajat, asiantuntijat, henkilö- ja työnantaja-asiakkaat) ja näiden ryhmien sisällä erilaisia rooleja (mm. asiantuntijat, muokkaajat, pääkäyttäjät, ylläpitäjät). Palveluiden ylläpito- ja hallintaoikeudet vaihtelevat ryhmittäin ja rooleittain, samoin niiden näkyvyys. Lisäksi palvelussa on kuntien omia palveluita, yhteisiä palveluita, valtakunnallisia palveluita ja ulkoisten palveluntuottajien palveluita, joilla kaikilla on erilaisia kohderyhmiä, joilla näkyä. Muutokset tietojen näkyvyydessä vaikuttavat herkästi rooleihin, ja muutokset rooleissa tietojen näkyvyyteen.

2 Menetelmät ja työkalut

Tietovarantoratkaisu toteutetaan Drupal-tekniikalla, joka on modulaarinen sisällönhallinnan ratkaisu. Drupalilla toteutetaan järjestelmän tietovarantorakenne sekä järjestelmän frontend. Järjestelmä sijaitsee Platta-alustalla. Platta on Helsingin kaupungin kaupunkiyhteinen avoimen lähdekoodin sovellusalusta, joka perustuu OpenShift-tekniikkaan ja toimii Azure-pilvessä.

Arkkitehtuurikuvaukset laaditaan Draw.io-diagrammeilla (kehittäjien työkalut) sekä osittain Archimate-kaavioilla Archi-järjestelmällä. Tavoitetilan kuvauksiin on käytetty Achimatea ja kuvauksia voidaan projektin aikana päivittää. Helsingin kaupungin arkkitehtuurin kuvaamisen periaatteet ja työvälineet ovat arvioitavana ja kehityksessä.

Tarkempi tekninen kuvaus löytyy [Confluence-alustalta](#).

2.1 Hyväksymismenettely

Uudenmaan työllisyyspalvelujen palvelutietovarannon jäsenkunnat Helsinki, Espoo, Vantaa, Kerava, Raasepori ja Hanko vastaavat projektin etenemisen seurannasta ja tuotosten hyväksynnästä palvelutietovarannon kehitystyön tueksi nimetyssä työryhmärakenteessa ja ohjausryhmässä. Sekä työ- että ohjausryhmää tiedotetaan kehitystyön edistymisestä sekä tulevista vaiheista. Näissä rakenteissa käsitellään myös mm. osaprojektien sisältöä ja päätetään etenemisestä tai mahdollisista korjaavista- ja lisätoimenpiteistä projektin tavoitteiden varmistamiseksi. Kokonaisuuksia työestetään myös työryhmän kesken yhdessä niin, että kuntakohtaiset tarpeet tulee huomioitua.

Projektiorganisaatio on vastuussa siitä, että työ etenee kohti sille asetettuja tavoitteita. Edustajien tehtävä on toimia omien alueidensa edunvalvojina ja varmistaa, että kuntakohtaiset erityistarpeet tulevat huomioiduiksi. Kehityksen edetessä sen eri tuotokset ja osaprojektit hyväksytetään työryhmällä ja ohjausryhmällä. Osaprojekti hyväksytään, kun kaikki sen tuotokset ovat valmistuneet ja täyttävät niille asetetut laatutavoitteet.

Koko palvelutietovarannon kehitysprojekti voidaan päättää ja siirtyä ylläpitovaiheeseen, kun MVP-kehityksen jälkeiselle jatkokehitykselle asetetut tavoitteet on saavutettu, sille määrätyt tehtävät on todettu valmistuneiksi ja projektin tuotosten todetaan täyttävän asetetut laatutavoitteet.

2.2 Muutosten ja laadun hallinta

Projektiorganisaatio vie työ- ja ohjausryhmälle käsiteltäväksi projektin aikana mahdollisesti esiin tulevat aikatauluun, työmääriin ja sisältöön tai niihin liittyviin vastuisiin liittyvät muutostarpeet. Muutoksenhallinnan tukena käytetään taulukkoa, johon kirjataan muutosehdotukset sekä tehdyt päätökset. Muutoshallintataulukko on projektisuunnitelman liitteenä.

Projektin alkaessa asetettiin sekä projektin läpivientiin että tuloksiin kohdistuvat laatutavoitteet. Projektioorganisaatio seuraa laatutavoitteiden toteutumista kehittämisen yhteydessä sekä yhdessä työ- ja ohjausryhmän kanssa. Suunnitelmille ja tuotoksille tehdään tarvittaessa sisäisiä katselmoitteja sen varmistamiseksi, että ne tukevat laatutavoitteiden toteutumista.

Projektin läpivientiin liittyvät tavoitteet:

- Aikataulussa pysyminen (projekti kokonaisuudessaan)
- Aikataulussa pysyminen (osaprojektit)
- Työmääräarvioissa pysyminen
- Kustannusarviossa pysyminen
- Suunnitteluvaiheessa huomioimattomien muutosten käsittelyn kattavuus

Projektin tuloksiin kohdistuvat laatutavoitteet:

- Järjestelmän tietosisällön oikeellisuus ja virheettömyys
- Järjestelmän toimintavarmuus
- Järjestelmän sijoittuminen osaksi kuntien toiminta- ja järjestelmäarkkitehtuuria
- Käytettävyyden paraneminen ja käyttäjätyytyväisyyden lisääntyminen verrattuna poistuvaan järjestelmään
- Järjestelmässä olevan tiedon hyödyntämismahdollisuuksien paraneminen

Projektin tuloksiin kohdistuvien laatutavoitteiden toteutumista voidaan arvioida käyttäjäkyselyillä ja käyttäjätestauksella projektin keston ajan ja sen jälkeen, ja sitä voidaan hyödyntää ratkaisun jatkokehityksen suunnittelussa.

2.3 Dokumentointi

Projektin dokumentointi ja kehitysjonon hallinta tapahtuu Helsingin kaupungin Atlassian-alustoilla (Helsinki Solution Office). Projektin yhteinen dokumentaatio on projektin Confluence-työtilassa ja kehittämisen työjono projektin Jirassa. Dokumentaatiota jaetaan myös tarvittaessa eri sidosryhmien Teams-työtiloissa.

Projektissa tuotetaan seuraavaa tekniseen toteutukseen liittyvää dokumentaatiota:

- Käyttäjäryhmien ja -oikeuksien kuvaus
- Käyttäjätarinakartat (asiantuntija, sisällöntuottaja, palveluntuottajat, asiakkaat)
- Tavoitearkkitehtuurikuvaukset
- Ratkaisuar kitehtuurikuvaukset
- Tietomallin kuvaus
- Ympäristöjen kuvaus
- Rajapintojen kuvaus
- Lokituksen tiedot
- Tietovirtojen kuvaus
- Testauksen tiedot

Projektissa tuotetaan seuraavaa projekinhallinnallista dokumentaatiota:

- Projektisuunnitelma
- Riskienhallintasuunnitelma
- Muutostenhallintasuunnitelma
- Osaprojektisuunnitelmat (tarvittaessa)
- Viestintäsuunnitelma
- Tilanneraportit
- Webanalytiikan raportit
- Kokouspöytäkirjat
- Kustannustenhallinta
- Testaussuunnitelma
- Perehdytysuunnitelma
- Koulutusmateriaalit ja käyttöohjeet
- Tietosuojaan tarkistuslista, rekisteriseloste
- Tietoturvan auditointi

Projektissa tuotettava muu dokumentaatio:

- Käyttäjätestauksen dokumentaatio

Lisäksi tarvittaessa sovitaan osaprojekteittain niissä tuotettavat osaprojektikohtaiset projekinhallinta- ja tulosdokumentit.

2.4 Liittymät muihin projekteihin tai kehitystyöhön

Ratkaisun kehittämisellä on seuraavia yhtymäkohtia muihin projekteihin tai kehitystyöhön:

- Valtakunnallinen sekä kuntakohtainen TE2024-valmistelu ja järjestelmäkehitys
 - Valtakunnallinen asiakkaan ja asiantuntijan Työmarkkinatori
 - Kunnalliset asiakkuudenhallinnan ratkaisut
 - Kunnalliset palveluprosessienhallinnan ratkaisut
 - Lainsäädäntötyö (työllisyydenhoito, kotoutuminen, hyvinvointialueet jne.)
 - Muut järjestelmäratkaisut
- Työllisyyspalveluiden verkkosivujen kehitys ja sisällöt
- Kunnan asiantuntijoiden työhön perehdytys ja osaamisen ylläpito
- TPR-perheen kehittäminen
- Käyttäjäorganisaatioiden kypsyystaso Suomi.fi-PTV käytössä

3 Liitteet

Riskienhallintataulukko

Muutostenhallintataulukko