

SMART AND WISE
TURKU
KÄRKKIHANKKEEN
LOPPURAPORTTI
2021

Sisällys

SMART AND WISE TURKU – KÄRKIHANKE.....	3
Yleistä / tausta ja tavoitteet	3
1. Hiilineutraalius ja resurssiviisaus	6
2. Asiakkuuksien ja palvelujen hallinta.....	9
2.1 Wise Turku	11
2.2 Asiakkuudet.....	11
2.3 Palveluportfoliot.....	12
2.4 Palveluverkko ja toimitusketjut.....	13
2.5 Asiakasohjaus ja asioinnin hallinta	13
Ehdotukset jatkotoimenpiteiksi.....	14
3. Kaupunkisuunnittelu	15
3.1 Ennakointitieto kaupunkisuunnittelun käyttöön -projektin (myöh. DigiPAVe) toimintasuunnitelma ja toimenpiteet.....	16
3.2 Kaupungin tietomallien ja infran hallinta -projektin toimintasuunnitelma ja toimenpiteet	17
3.3 Älykkään rakentamisen ratkaisut -projektin toimintasuunnitelma ja toimenpiteet.....	18
Ehdotukset jatkotoimenpiteiksi.....	19
4. Turvallisuus.....	19
5. Liikenne ja liikkuminen	22
5.1 Tulevaisuuden liikkumisjärjestelmä	23
5.2 Älykäs sähköinen joukkoliikenne	24
5.3 Citylogistiikan uudet ratkaisut.....	26
5.4 Pysäköintipalvelujen uudistaminen.....	27
5.5 CIVITAS ECCENTRIC.....	29
Ehdotukset jatkotoimenpiteiksi.....	30
6 Syrjäytymisen ehkäiseminen	30
6.1 Tiedolla johtamisen työkalut.....	31
6.2 Hankkeen ja toimenpideohjelman tuotokset	32
6.2.1 Koti tukee nuoren kasvua.....	33
6.2.2 Aikuiset välittävät nuoresta	34
6.2.3 Palvelut ja nuoret kohtaavat	34
6.2.4 Nuorella on eväät hyvään mieleen.....	35
6.2.5 Nuorella on mahdollisuus harrastaa.....	35
6.2.6 Nuorella on koulutus, joka avaa ovia työelämään.....	36
Ehdotukset jatkotoimenpiteiksi.....	36

SMART AND WISE TURKU – KÄRKIHANKE

Yleistä / tausta ja tavoitteet

Kaupunginhallitus päätti 18.9.2017 § 386 asettaa Smart and Wise Turku (SAWT) -kärkihankkeen, jossa yhdistyvät hiilineutraalisuustavoite sekä Smart City –konsepti. Kärkihankkeen nimivalinnalla kaupunki haluaa yhtäältä nostaa esille digitalisaation mahdollisuuksia sosiaalisesti, ympäristöllisesti ja taloudellisesti kestävässä kaupungin ja sen palvelujen kehittämisessä (Smart City). Toisaalta onnistuminen edellyttää kaupungin asukkaiden, asiakkaiden ja sidosryhmien saamista mukaan muutokseen. Palvelujen teknistyessä ja niiden käytön vaatiessa yhä kehittyneempiä taitoja, kaupungin on huolehdittava siitä, että kaupunkilaisten osallisuutta tuetaan riittävästi (Wise City). Hanke kestää vuoden 2021 loppuun asti.

Smart and Wise Turku-kärkihankkeen tarkoituksena on auttaa Turun kaupunkia varautumaan ilmastonmuutoksen ja kaupungistumisen haasteisiin sekä parantamaan toiminnan tuottavuutta hyödyntämällä digitalisaatiota ja sen tuottamaa dataa. Tekemällä laaja-alaista yhteistyötä ja innovatiivisia kokeiluja alueen korkeakoulujen, yritysten ja muiden sidosryhmien kanssa luomme samalla uusia liiketoimintamahdollisuuksia ja kasvatamme Turun kansainvälistä kiinnostavuutta.

Smart and Wise Turku-kärkihankkeen keskeisenä tavoitteena on teknologisen kehityksen rinnalla miettiä, millä keinoin varmistetaan, että kaikki väestöryhmät saadaan osallistumaan yhteiskuntaan ja sen palvelujen kehitykseen.

Painopistealueet

Smart and Wise Turku –kärkihanke rakentuu kuudesta kuvan mukaisista painopistealueesta sekä painopistealueille yhteisistä kyvykkyyksistä.



Hiilineutraalius ja resurssiviisaus: Kaupungin elinvoiman ja kasvun tulee rakentua ekologisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti kestävälle perustalle. Toteutamme päästöttömyyteen, jätteettömyyteen ja kestävään luonnonvarojen käyttöön liittyvät resurssiviisauden periaatteet vuoteen 2040 mennessä.

Asiakkuuksien ja palvelujen hallinta: Painopistealueen tavoitteena on asiakaslähtöisten ja vaikuttavien palvelujen kustannustehokas järjestäminen uudistamalla kaupungin toimintatapoja ja hyödyntämällä digitalisaation ja sen tuottaman datan mahdollisuuksia.

Turvallisuus: Painopistealueen tavoitteena on kasvattaa turvallisuuden tilannetietoisuutta paremman tiedonhallinnan ja data-analytiikan keinoin sekä tehostaa sitä kautta viranomaisyhteistyötä. Erityisen huomion kohteena on yhteiskunnan toimintojen kannalta kriittisen infra-struktuurin suojaaminen kyberrikollisuudelta.

Kaupunkisuunnittelu: Painopistealueen tavoitteena on kehittää ja automatisoida kaupunkiympäristön suunnitteluun, rakennuttamiseen ja ylläpitoon liittyviä prosesseja ja luoda niitä tukevia digitaalisia ratkaisuja.

Liikenne ja liikkuminen: Painopistealueen tavoitteena on kuvata tulevaisuuden älykäs, eri liikennemuotoja yhdistävä, liikenne- ja liikkumisjärjestelmä sekä kasvattaa käytännön toteutuksiin liittyvää osaamista ja ymmärrystä innovatiivisten kokeilujen kautta.

Syrjäytymisen ehkäiseminen: Painopistealueen tavoitteena on tukea erityisesti 15–29 -vuotiaiden nuorten, nuorten aikuisten ja perheiden syrjäytymisen ehkäisemiseen tähtääviä toimenpiteitä hyödyntäen laaja-alaisesti kohderyhmään ja asuinalueisiin liittyviä mittareita, data-analytiikkaa ja tutkimustuloksia. Lisäksi suunnittelemme ja toteutamme syrjäytymisen ehkäisemiseen tähtääviä toimenpiteitä erikseen valituille asuinalueille.

Yhteiset kyvykkyydet

Painopistealueilla tehtävä työ kasvattaa kaupungin hallinnassa olevan tietovarannon kokoa ja tuottaa useita yhteiskehittämiseen soveltuvia alustoja. Tietoon perustuvan johtamisen kehittäminen sekä toimiminen alustatalouden edelläkävijänä ovat molemmat kaupungin strategisia tavoitteita.

Alustatalouden toimintamalli: Alustat voivat olla fyysisiä, digitaalisia tai palvelujen muodostamia ympäristöjä, joissa kaupunki ja sen toimijat voivat yhdessä ratkoa erilaisia kaupungin toimintaan liittyviä ongelmia ja samalla edistää uusien innovaatioiden ja liiketoiminnan syntymistä.

Tiedon hyödyntäminen ja tietotalous: Digitalisaation myötä syntyvän datan voidaan hyvällä syyllä sanoa olevan tulevaisuuden älykkään kaupungin tärkein hyödyke. Sen avulla ohjataan ja parannetaan kaupungin tarjoamia palveluita, ratkaistaan päätöksentekoon liittyviä ongelmia ja luodaan uutta liiketoimintaa.

Kaupunki omistaa ainutlaatuisia Turun seutua koskevaa dataa kaikilta elämän osa-alueilta. Kierrättämällä ja uudelleenkäyttämällä dataa uusien ongelmien ratkaisuun kykenemme moninkertaistamaan kaupungin tieto-omaisuuden tuottaman arvon. Smart and Wise Turku-kärkihankkeen tärkeänä tavoitteena on täten edistää datan kiertotaloutta.

Datan kiertotalouden edistämiseksi perustamme Turku Data Officen (TDO), joka vastaa tiedon keräämisen, jalostamisen ja jakelun edellyttämän digitaalisen alustan kehittämisestä ja ylläpidosta sekä kumppani- ja yhteistyöverkostojen muodostamisesta. Datan kiertotalouden digitaalinen alusta tarjoaa standardoituja palveluja, joiden kautta ihmiset, organisaatiot ja laitteet kykenevät vaihtamaan ja hyödyntämään dataa. Jalostamalla dataa yhteistyössä kumppaniemme kanssa lisäämme yhteistä ymmärrystämme asioiden ja ilmiöiden taustalla olevista mekanismeista. Samalla kykenemme tuottamaan arvokasta informaatiota päätöksenteon ja toiminnan kehittämisen tueksi.

Päätuotokset

Tähän on kuvattu yhteisten kyvykkyyksien päätuotokset. Painopistealueiden päätuotokset on kirjattu jokaisen hankkeen yhteyteen.

Data-alustat ja datan hyödyntäminen: vastasi koronapandemian tarpeisiin kehittämällä monikielisen tekoälyyn perustavaan neuvontajärjestelmän, järjestelmä palvelee kaupunkilaisia sadalla kielellä ja siten mahdollistaa kaikille kaupunkilaisille pääsyn ajantasaiseen koronatietoon. Painopistealueella kehitettiin myös ohjelmistorobotiikkaa koronatestauksen aiheuttaman puhelinalvelun ruuhkien purkamiseen

menestyksekkäästi. Painopistealueella luonnosteltiin Älykaupunki-visioita pormestariohjelmassa hyödynnettäväksi. (vuosi 2020 strategiaraportti)

Tiedon hyödyntäminen ja tietoaalusta: Tätä kokonaisuutta on tehty hankkeessa osana kaupungin johdon työpöydän kehittämistä. Hankkeen aikana avattiin organisaation sisäinen Tiedon hyödyntämisen portaali.

Alustatalouden toimintamalli: Malliin liittyen alustatoiminnan hallinta- ja toimintamalli -dokumentti on laadittu ja digitalustan käyttöönottoprojektisuunnitelma on tehty. Hankkeen aikana alustatalouden toimintamallia tarkastellessa todettiin, että kaupungilla on jo käytössään useita erilaisia alustoja ja myös, että kaupunki ei ehkä alustatalouden osalta ole keskeisin toimija. Varsinaista alustatalouden toimintamallia kokeillaan Turku City Data Oyn toimesta. Kuitenkin hankkeen aikana kaupungin alustojen käyttöönotossa ja hallinnassa on tapahtunut kehitystä hankkeesta riippumatta.

Tiedon hyödyntämistä ja tietoaalustaa tehtiin hankkeessa osana johdon työpöydän kehittämistä. Turun kaupungille on avattu hankkeen aikana Tiedon hyödyntämisen portaali.

Ohjauksen ja resurssien puute ovat lähtökohtaisesti olleet syynä niukkoihin tuotoksiin.

Resursointi ja talous

Smart and Wise Turku-kärkihanketta on toteutettu laaja-alaisella avoimella yhteistyöllä kaupungin ja sen sidosryhmien kesken. Kaikilla hankkeen osa-alueilla suunnittelun ja toteutuksen lähtökohtana on ollut kaupungin asukkaiden, asiakkaiden ja sidosryhmien osallisuus. Hankkeen sisällöllisestä ohjauksesta vastasivat kaupungin johtoryhmään kuuluvat painopistealueiden ja yhteisten kyvykkyyksien omistajat.

Kärkihanke resursoitiin lähtökohtaisesti kaupungin sisäisin järjestelyin. Niihin tehtäviin, joihin ei löytynyt riittävä osaamista kaupungin sisältä, palkattiin asiantuntemusta ulkoisella haulla tai hankittiin palveluna. Tarvittava henkilöstömäärää on tarkennettu osana normaalia kaupungin toiminnan ja talouden vuosisuunnittelua.

Kärkihanketta on tehty budjetin mukaisesti, vaikka kaikkia määrärahoja ei hankkeen aikana ole pystytty käyttämään suunnitellun mukaisesti maksimissaan. Syitä tähän ovat olleet esimerkiksi alkuperäiseen toimintasuunnitelmaan tulleet muutokset painopistealueiden projektien läpiviennissä sekä mm. Covid-19 pandemia, joka osaltaan muutti hyvinkin nopeasti painopistealueilla tehtäviä toimenpiteitä.

Kärkihankkeen painopistealueiden projekteihin haettiin ja myös saatiin melko paljon ulkoista rahoitusta.

1. Hiilineutraalius ja resurssiviisaus

Hiilineutraalius ja resurssiviisaus –painopistealueen avulla tuettiin kaupunkikonsernin ilmastopolitiikan valmistelua ja toimeenpanoa sekä resurssiviisauden tiekartan uudistamista ja ohjelmointia. Yhdistämällä nämä teemat kärkihankkeeseen tavoiteltiin erityisesti digitaalisten ratkaisujen hyödyntämistä hiilineutraaliuden saavuttamiseksi ja resurssiviisauden edistämiseksi. Hallintosäännön mukaisesti ilmasto- ja ympäristöpolitiikan ohjaus kaupunkikonsernissa kuului kärkihankkeen aikana konsernihallinnon kaupunkikehitysryhmän ja 1.8.2020 alkaen johdon tuen tehtäviin.

Tavoitteita perusteltiin kaupunginhallitukselle (7.5.2018 § 177) kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti niin, että kaupungin elinvoiman ja kasvun tulee rakentua ekologisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti kestäväälle perustalle. Voimassa olleen kaupunkistrategian mukaisesti oli määrä toteuttaa päästöttömyyteen, jätteettömyyteen ja kestävään luonnonvarojen käyttöön liittyvät resurssiviisauden periaatteet vuoteen 2040 mennessä.

Kaupunginhallitus vahvisti 7.5.2018 painopistealueen tavoitteiksi seuraavat:

- Suunnitelma kaupungin ilmastotavoitteiden saavuttamiseksi: kaupungin tavoitteena on olla hiilineutraali vuoteen 2029 mennessä. Tavoitteen saavuttamiseksi laadimme vaiheistetun suunnitelman, jonka mukaisesti Turun alueen kasvihuonepäästöjä vähennetään vuoteen 2029 mennessä vähintään 80 prosentilla vuoden 1990 tasoon verrattuna. Toteutamme suunnittelun eurooppalaisen SECAP-mallin (Sustainable Energy and Climate Action Plan) mukaisesti.
- Turkulaisten energiakäännö: yhteistyössä kaupungin kumppanien kanssa sitoutamme kaupunkilaisia ja kaupungin sidosryhmiä lähtemään mukaan hiilineutraaliustavoitteen toteuttamiseen. Samalla luomme ja otamme käyttöön toimintamallin kaupungin tekemien investointien ja hankintojen ympäristö- ja elinkaari vaikutusten arviointiin.

- Resurssiviisauden tiekartta: Päivitämme Turun kaupungin resurssiviisauden tiekartan, joka tähtää päästöttömyyteen, jätteettömyyteen ja kestäväan luonnonvarojen kulutukseen vuonna 2040.

Painopistealueen toiminta suunnattiin näin tukemaan vahvasti kaupunkistrategian tavoitteiden toimeenpanoa ja samalla hyödynnettiin myös Kaupunginhallituksen kaupunkikehitysjaoston 29.1.2018 § 15 tekemää päätöstä, jolla oli jo käynnistetty Turun kaupungin Ilmastosuunnitelman 2029 (EU SECAP, Sustainable Energy and Climate Action Plan) valmistelu siten, että suunnitelma valmistui käsiteltäväksi kaupunginvaltuustossa kevätkauden 2018 aikana sekä oli rekisteröitävissä hyväksyntää varten Euroopan Komissiolle viimeistään syyskuussa 2018.

Kärkihankkeen määrärahoihin palkattiin kaupunkikehitysryhmään määräaikainen erityisasiantuntija tukemaan ilmasto- ja ympäristöpolitiikan kehittämispäällikköä ilmastosuunnitelman valmistelussa ja toimeenpanossa sekä painopistealueen projektien valmistelussa ja ohjauksessa. Painopistealueen projektit määriteltiin tukemaan suoraan edellä mainittuja tavoitteita ja niiden valmistelussa hyödynnettiin Sitran ja muiden kumppanien kanssa jo valmisteltua Turkulaisten energiakäännehanketta sekä Turun ja Sitran välistä Kestävän kehityksen kumppanuutta. Projektien toteuttamiseksi hankittiin aktiivisesti ja onnistuneesti ulkoista hankerahoitusta myös Ympäristöministeriöltä.

Kärkihankkeen kautta suunnatun resursoinnin avulla pystyttiin onnistuneesti vahvistamaan ilmastosuunnitelman valmistelua ja toimeenpanoa. Myös Turkulaisten energiakäännehanke (tässä yhteydessä projekti) toteutettiin varsin onnistuneesti, joskin sen mahdollisti pääosin ulkoinen Sitran rahoitus. Resurssiviisauden tiekartassa (Circular Turku –hanke) kärkihankkeen oma resursointi oli kaikkein merkittävin ja myös siinä hyödynnettiin vahvasti ulkoista Sitran ja muiden kumppanien rahoitusta. Circular Turku –hankkeesta (tässä yhteydessä projekti) muodostui alueellisesti, kansallisesti ja kansainvälisesti merkittävä hanke, jonka tuloksena kaupunginhallitus hyväksyi 22.11.2021 § 518 Resurssiviisaan kiertotalouden tiekartan.

Edellä mainittujen painopistealueen tavoitteista suoraan johdettujen päähankkeiden (tässä yhteydessä projektien) lisäksi painopistealueella toteutettiin ja/tai siihen liitettiin myös muita tavoitteisiin sopivia projekteja. Painopistealueen kaikki projektit esitellään seuraavassa lyhyesti.

Painopistealueen projektit ja päätuotokset

Suunnitelma kaupungin ilmastotavoitteiden saavuttamiseksi: Turun kaupungin Ilmastosuunnitelma 2029 valmisteltiin onnistuneesti ja hyväksyttiin kaupunginvaltuustossa yksimielisesti 11.8.2018 § 142 toimeenpantavaksi koko konsernissa osana vuosittaista toiminnan ja talouden suunnittelua ja toteutusta. Toimeenpano on edennyt hyvin ja asetetut päästövähennystavoitteet on saavutettu – Turun alueen kasvihuonekaasupäästöjä on vähennetty 51 prosenttia vuoden 1990 tasosta (ja 55 prosenttia 2000-luvulla saavutetusta huipputasosta). Kärkihankkeen resurssein on tuettu toimeenpanoa haastamalla yritykset ja yhteisöt mukaan ilmastotekoihin ja luomalla tätä varten tietokanta ja PowerBI –visualisointi Hiilineutraali Turku –sivustolle.

Turkulaisten energiakäänne: yhteistyössä Sitran, Turku Energian ja Tulevaisuuden tutkimuskeskuksen kanssa luotiin tapoja haastaa ja sitouttaa kaupunkilaisia ja kaupungin sidosryhmiä mukaan hiilineutraaliustavoitteen toteuttamiseen ja samalla konsultoitii useita pankkeja Roundtable –kierrosten kautta vihreän rahoituksen kehittämiseen em. toimien tukemiseksi. Rakennusvalvonnan kanssa kehitettiin ja visualisoitiin aurinkoenergian palvelupolku. Konsernin asumisen yhteisöjen (TVT, TYS, Vaso ja TeknologiaKiinteistöt) kanssa valmisteltiin ilmastotoimia ja perustettiin yhteinen energiasparrausrinki. Projektin aikana esimerkiksi Liedon Säästöpankki lainoitti seudun pk-yritysten kiertotaloushankkeita (NIB 50 MEUR) ja Nordea valmisteli vihreän asuntoluoton tuomisen Suomen markkinoille. TVT, TYS ja Vaso valmistelivat useita ilmastotekoja ja osallistuivat niillä Turun ilmastojoukkueeseen.

Toimintamalli kaupungin tekemien investointien ja hankintojen ympäristö- ja elinkaari vaikutusten arviointiin: Projektissa valmisteltiin ja testattiin yhteistyössä Helsingin ja Tampereen kaupunkien kanssa, osittain myös 6Aika-rahoitusta hyödyntäen, kaupunkikonsernin investointien ilmasto- ja elinkaariohjausmalli. Työn tuloksena ohjausmallin käyttöä laajennetaan nyt osana Pormestariohjelman mukaisen ilmastobudjetoinnin käyttöönottoa. Turun kaupunkikonserni investoi vuoteen 2029 mennessä noin 1,5, miljardia euroa ja ohjausmallin sekä ilmastobudjetoinnin avulla pyritään vahvistamaan investointiohjelmien vaikuttavuutta ilmastotavoitteiden saavuttamiseen.

Resurssiviisauden tiekartta –projekti: Projektissa hyödynnettiin (Circular Turku –hanke) kärkihankkeen resursoinnin lisäksi vahvasti myös ulkoista Sitran ja muiden kumppanien rahoitusta. Projektista muodostui alueellisesti, kansallisesti ja kansainvälisesti merkittävä hanke, jonka tuloksena kaupunginhallitus hyväksyi 22.11.2021 § 518 Resurssiviisaan kiertotalouden tiekartan ja Turku on kehittynyt ja tullut kansainvälisesti tunnetuksi kiertotalouden edelläkävijäkaupunkina.

REIVI – resurssiviisaiden yritysten ilmastoteot ja Taklataan ilmastoahdistus –projektit: Ympäristöministeriön osarahoittamat REIVI – resurssiviisaiden yritysten ilmastoteot ja Taklataan ilmastoahdistus –projektit toteutettiin peräkkäin vuosina 2019-2021. REIVI-projektin avulla vahvistettiin yhdessä 11 kunnan, Motivan ja Suomen ympäristökeskuksen kanssa yritysten osallistamista ilmastotoimiin. Taklataan ilmastoahdistus -projektissa luotiin kansalaisia innostavia menetelmiä ilmastoviestintään, järjestettiin nuorten ilmastofoorumi sekä aktivoitiin kaupunkikonserni laajasti mukaan ilmastoystävällisen arkielämän luomiseen. Projektissa kehitetty ja käynnistetty 1,5 asteen elämä kampanja saavutti myös kansainvälistä mainetta Turun, Naganon, Obusen ja Yokohaman sekä ICLEI:n (Local Governments for Sustainability) yhteisen 1.5. asteen elämä nuorten videokilpailun kautta. Voittajavideot esiteltiin myös YK:n Glasgown ilmastokokouksessa syksyllä 2021 – valitettavasti videoiden tekijöitä ei kuitenkaan pandemian takia kutsuttu kokouspaikalle.

Edellä esiteltyjen projektien lisäksi Hiilineutraalius ja resurssiviisaus –painopisteen yhteyteen liitettiin kärkihankkeen eri vaiheissa väljästi myös 6Aikahanke EKAT – Energiaviisaat kaupungit. Ko. hanke on tuloksineen jo muualla raportoitu.

Kaikista projekteista on tarkemmat tiedot Thinking portfolio –järjestelmässä sekä ulkoisesti rahoitettujen projektien osalta projektien loppuraporteissa, jotka ovat pyydettyinä saatavilla Konsernihallinnon johdon tuen ilmasto- ja ympäristöpolitiikan vastuualueelta.

Ehdotukset jatkotoimenpiteiksi

Turun kaupunki on kärkihankkeen aikana (sekä sitä ennen ja sen jälkeen) toteuttanut vaikuttavaa ilmasto- ja ympäristöpolitiikkaa ja on kehittynyt kiertotalouden kansainväliseksi edelläkävijäksi. Kaupunginvaltuusto on 23.8.2021 § 180 päättänyt vahvoista kirjauksista osana pormestariohjelmaa ja Ilmasto- ja ympäristöpolitiikan ohjausta sekä resurssiviisauden ja kiertotalouden edistämistä on vahvistettu pormestarin ohjaamana asiakokonaisuutena. Ohjausta varten on perustettu Konsernihallinnon johdon tuessa toimiva ilmasto- ja ympäristöpolitiikan vastuualue. Turun alueen päästöt on puolitettu vuoden 1990 tasosta ja Euroopan Komissio arvioi ja palkitsi Turun parhaana ilmastokaupunkina keskikokoisten kaupunkien kokoluokassa vuonna 2020.

Hiilineutraalius ja resurssiviisaus -painopistealueen tavoitteiden ja sisältöjen edistäminen ei näyttäisi vaativan (enää) erityistä kärkihanketta tuekseen, kunhan tavoitteisiin sitoudutaan ja niitä johdetaan sekä riittävästi resursoidaan osana vuosittaista työarviota (ulkoista rahoitusta unohtamatta). Silti kärkihankkeen lähtökohta – digitaalisten ratkaisujen hyödyntäminen – on edelleen relevantti ja sitä tulee edistää. Näin myös tehdään erityisesti uusissa ilmasto- ja ympäristöpolitiikan sekä kiertotalouden hankkeissa, kuten RESPONSE (Integrated Solutions for Positive Energy and Resilient Cities) Horisontti 2020

Lighthouse –hankkeessa, jossa on tavoitteena energiapositiivinen Ylioppilaskylä, ja Circular Turku –hankkeen vaiheessa 3, joka on niin ikään käynnissä.

Lisätietoja

- Ilmastotoimia ja resurssiviisaan kiertotalouden toteuttamista on esitelty laajemmin Hiilineutraali Turku –sivustolla: www.turku.fi/ilmasto
- Ilmastosuunnitelman toteutuksesta raportoidaan kaupunginvaltuustolle vuosittain, viimeksi 20.9.2021 § 221 <https://ah.turku.fi/kv/2021/0920008x/4466506.htm>, jolloin käsiteltiin Turun kaupungin ilmastoraportti 2020 https://issuu.com/turunviestinta/docs/ilmastoraportti_2020_saavutettava2
- Circular Turku –hankkeen kansainvälinen verkkosivu: <https://www.turku.fi/en/carbon-neutral-turku/circular-turku>.
- Taklataan ilmastoahdistus –projektin tuottama 1,5 asteen elämä –kampanja: <https://www.turku.fi/hiilineutraali-turku/asukkaalle/15-asteen-elama-kampanja>
- REIVI – Resurssiviisaiden yritysten ilmastoteot –projektin tuottamat aineistot ja videoita ym. Resurssiviisaiden kuntien FISU-verkostoon sivuilla: <https://www.fisunetwork.fi/fi-FI/Hankkeet/Reivi>
- Investointien ilmasto- ja elinkaariohjausmallin käyttöä laajennetaan osana Pormestariohjelman mukaisen ilmastobudjetoinnin käyttöönottoa, pormestarin talousarvioesitys, esitysmateriaali 1.11.2021 (diat 42-45): https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/ta22_pormestarin_talousarvioesitys_2022-2025.pdf

2. Asiakkuuksien ja palvelujen hallinta

Turussa voidaan tarjota parhaita mahdollisia palveluita, kun asiakkaiden tarpeet ja tarjolla olevat palvelut tunnetaan. Ihmiset ovat tottuneet tilaamaan, ostamaan ja saamaan palvelua itselleen räätälöitynä, itselleen sopivina aikoina ja sopivissa paikoissa. Yksi tykkää käydä lähikaupassa, toinen tilaa tarvitsemansa ostokset vaikkapa Madridista. Tämän mahdollistaa sähköisten eli digitaalisten ratkaisujen kehittyminen ja edullistuminen.

Myös Turun kaupungin tulee muokata palveluitaan asiakkaille sopiviksi. Palveluiden kehittäminen asiakkaiden tarpeiden mukaisesti vaatii asiakkaiden eli turkulaisten, Turussa matkustavien ja esimerkiksi Turussa toimivien yritysten tuntemista nykyistä paremmin. Samoin tarjolla olevista palveluista tulee kerätä tietoa ja kehittää palvelutarjontaa asiakkaiden antaman palautteen perusteella. Palvelutietojen tulee kattaa kuntien, kuntayhtymien, valtion, yritysten ja kolmannen sektorin tarjoamat palvelut.

Turku ei kehitä palveluitaan tyhjiössä. Tätä kokonaisuutta valmisteltiin yhdessä Suomen kuuden suurimman kaupungin kesken ja työ linkittyy kiinteästi sote-uudistukseen sekä muun muassa valtiovarainministeriön kansallisen tekoälyohjelman AuroraAI-valmisteluun.

Tavoitteena on, että asukkaiden tyytyväisyys ja hyvinvointi kasvavat. Muutoksen tarkoituksena on pystyä tarjoamaan asiakkaille heidän tarvitsemansa palvelut nykyistä paremmin kohdistettuina ja kehittää palveluita asiakatarpeeseen ja –palautteeseen perustuen.

Painopistealueen toiminnassa on

- tuettu kaupungin kulttuurin muutosta kohti asiakaskeskeisyyttä
- kehitetty kokonaisvaltainen asiakasohjauksen ja palveluiden hallinnan toimintamalli

- aloitettu asiakaslähtöisen ja segmenttikohtaisen toimintamallin toteutus asiakassegmentti /elämäntapahtuma kerrallaan yhteistyössä olennaisten yhteistyötahojen kanssa
- toteutettu kokonaisuutta projekteittain

Asiakkuuksien ja palvelujen hallinta (APH) -painopistealueen tavoitteena on asiakaslähtöisten ja vaikuttavien palvelujen kustannustehokas järjestäminen uudistamalla kaupungin toimintatapoja ja hyödyntämällä digitalisaation ja sen tuottaman datan mahdollisuuksia.

Päätuotokset

Painopistealueen päätuotoksiksi asetettiin

- asiakastietojen hallintamalli ja sitä tukeva tietojärjestelmä
- asiakkuuksien ja palveluiden hallinnan tietomääritys
- asiakasohjauksen kaupunkitasoinen toimintamalli
- segmentointimallin kuvaus ja valituille asiakassegmenteille on määritelty palvelukokonaisuuksia
- resurssivarausten toimintamalli ja sitä tukeva tietojärjestelmä
- asiointitilin MVP (Minimum Viable Product)
- palvelujen tuotteistuksen malli; yhteisten tietojen ja yhteisen tuotetiedon hallintamallit ja palvelujen hallinnan järjestelmä

Havainnot ja opit

- Asiakkuuksien ja palveluiden painopistealueen tavoite oli massiivinen. Vaadittiin aikaa, jotta oli mahdollista hahmottaa, mistä sen toteutus kannatti aloittaa ja miten projektoida tekeminen. Smart and Wise Turku -kärkihankkeen alkaessa vision ja tavoitteen kuvaus olivat valmiina, muttei projektointi eikä toimeenpanosuunnitelma. Hankkeella oli taloudellisesti hyvä budjetti, mutta henkilöstöresurssi sisälsi alkuvaiheessa vain hankepäällikön.
- Yhteistyössä Kuntien Tieran kanssa tehtiin Asiakkuuksien ja palveluiden hallinnan tietopyynnön määrittelytyö. Tätä hyödynnettiin erityisesti asiakkuudenhallintajärjestelmän hankinnassa.
- Sisäisten resurssien yksilöinti ja kiinnittäminen on ollut haastavaa koko painopistealueen toteutuksen ajan. Projektitoiminnan ja kaupungin perustoiminnan ajantajun ja toimintalogiikan erot ovat ilmeisiä, mutta niiden ratkaiseminen on palkitsevaa, joskin aikaa vievää. Ajoittain on ollut haastavaa ymmärtää, miten kaupungin sisäisiä resursseja voi saada toimimaan oman työmme apuna ja yhteistyössä.
- Asiakkuuksien ja palveluiden hallinnassa rakennetaan ihan uudenlaista toimintatapaa kaupunkiin, pitkältä uudelta väliltä eli tietojärjestelmin toteutettuna. Uudet toimintatavat ja välineet vaativat osin uutta resurssia tai olemassa olevien henkilöiden kouluttamista ja heidän nykyisten toimenkuvien ja resurssivaraustensa muuttamista. Perusorganisaation ketteryyss tällaiseen muutokseen on hillittyä. Henkilöstöyksikön koulutus suunnitelmat eivät kata meidän tekemiämme asioita eikä tämän tyyppisten asioiden ottaminen koulutus kalenteriin vaikuta olevan helppoa. Aura-hankkeen ja organisaatiouudistuksen sekä AuroraAI-yhteistyön tukemina muutosvalmennus on osin toteutunut tai toteutumassa.
- Asiakkuuksien ja palveluiden hallinta tulee muuttamaan nimenomaan kaupungin toimintalogiikkaa. Muutos on kärkihankkeen aikana näkynyt vielä pienehköinä liikahduksina. Mutta koska valmisteltu muutos on kokonaisvaltainen, ei sitä voi suunnitella eikä toteuttaa ilman laajaa monialaista ammattilaisten joukkoa. Muutoksen ymmärryksen kuvaaminen ja toisaalta yhteisen suunnittelun, dialogin ja palautteen saaminen vaatii avointa sisäistä viestintää ja dialogin mahdollistamista. Tätä tarvetta täyttämään ryhdyttiin pitämään APH:n avoimia aamukahveja, joissa kerrottiin meneillään olevista tehtävistä, keskusteltiin niistä kuin myös kuultiin osallistujilta sellaisista heillä meneillään olevista tehtävistä, joilla oli liittymäpinta APH:n asioihin. Avoin epämuodollinen keskustelu koettiin hyödylliseksi. Konseptia jatkettiin korona-aikana Teamsin välityksellä, jolloin menetettiin dialogin välittömyyttä, mutta ylläpidettiin jatkuva avoin viestiminen.

- Ulkoista viestintää on tehty maltillisesti.
- Jo aiemmin mainitun monialaisuuden merkitystä ei voi korostaa liikaa. Näin mittavan muutoksen rakentaminen vaatii onnistuakseen ei vain monialaisten ammattilaisten, mutta myös monitoimijaisen ja asiakkaitakin kuulevan toimintatavan. Hanketiimi oli vain viiden henkilön suuruinen, mutta sen jokainen jäsen oli työhistorialtaan ja taustaltaan erilainen, mikä oli erinomainen lähtökohta toteutukselle. Verkostomainen toteutus lisäsi monialaisuutta. Erityisesti on nostettava esiin Turun yliopiston kanssa tehty yhteistyö datan eettisen käytön parissa. Yliopiston edustajat toteuttivat työpajansa asiakkaiden eli kaupunkilaisten kanssa ja toimivat herättävinä esimerkkeinä vaikuttavasta asiakaskohtaamisesta ja sen pohjalta tehdystä analyysistä.
- Kaupungin ei kannattaisi rakentaa uusia toimintatapoja ja niitä tukevia järjestelmiä kokonaan tukeutuen ulkopuolisesti hankittuihin resursseihin. APH on ollut erityisen riippuvainen ulkopuolelta hankittuun arkkitehtiresurssiin, joka on toki ollut korvaamattoman luotettava ja huippulaadukas, mutta nyt kaikki tämä tietotaito tulee häviämään kaupungista kyseisen resurssin käytön mahdollisuuden loppuessa.

2.1 Wise Turku

Kuntiin kohdistuvat muutokset aiheuttavat kehittämistarpeita kunnan toimintatavoille. Muutoksessa ovat kunnan toiminta, johtamiskäytännöt ja -rakenteet, osallisuusmallit ja -keinot, kumppanuuden tavat ja tehtäviin liittyvät toimintatavat. Tulevaisuudessa tarvitaan joustavaa organisointia, matalaa hierarkiaa sekä verkostoitunutta työtapaa. Toimintatapojen uudistamisen yhtenä edellytyksenä on tietojen yhteiskäyttö yli organisaatio- ja sektorirajojen. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että niin palvelutapahtumassa kuin päätöksenteossa on välittömästi käytettävissä kaikki siinä kulloinkin tarvittava tieto. Muutosta ei voi toteuttaa ilman järjestäjän asiakas- ja palvelulähtöistä toimintamallia, jossa keskeisintä on asiakkaan kokonaistarpeen ymmärtäminen ja tieto koko palvelutarjoomasta yli organisaatorajojen. Selkeä kokonaisarkkitehtuuri ja asiakkuuksien ja palveluiden kokonaisvaltainen johtaminen tukevat tulevaisuuden kaupunkia.

Wise Turku -osuus päätettiin toteuttaa pääosin osana Turun hallinnon ja johtamisjärjestelmän uudistusta.

Päätuotokset

- Valtiovarainministeriön (VM) kanssa yhteistyöpilotti: elämäntapahtuman yhteisjohtaminen 2018
- VM Muutto opiskelijapaikkakunnalle -pilotti osana kansallinen tekoälyohjelma Auroran esiselvitysvaihetta
- VM kansallinen tekoälyohjelma AuroraAI:n rahoittama valmennusohjelma, joka toteutetaan vuonna 2022.
- Asiakkuuksien ja palveluiden hallinnan toimintojen juurrutus osaksi järjestämistoimintoa 1.6. 2021 alkaen.

2.2 Asiakkuudet

Asiakkaan kokonaisvaltaisen palvelukokemuksen tuottamiseksi on muokattava sekä taustalla olevat prosessit että asiakkaan kokemus palveluista yhtenäisen toimintamallin mukaiseksi. Palveluiden suunnittelun yhteydessä tulee miettiä, miten asiakkaiden tarpeista ja tyytyväisyydestä kerätään dataa data-analytiikan, algoritmien ja tekoälyn avulla, jolloin kehittämistä voidaan täsmentää ja priorisoida aiempaa paremmin. Asiakastietoa tulee hallita keskitetysti ja myös niin, että asiakkaalla on itsellään päättävä valta itseään koskevaan dataan. Asiakasymmärryksen keräämiseen ja osallistamiseen tulee rakentaa uusia toimintamalleja. Projektissa rakennetaan Turun kaupungin yhtenäinen asiakkuudenhallintajärjestelmä.

Päätuotokset

- Ensimmäisenä tuotoksena syntyi asiakkuuksienhallintajärjestelmän nykytila- ja tarvekartoitus. Asiakastietojen hallintamalli ja sitä tukeva tietojärjestelmäratkaisu, käyttöönotto on aloitettu
- Projektin alkuvaiheessa keskityttiin asiakastietovaraston rakentamiseen ja PAT (palvelut – asiointi – toimijat) -tietomallin käyttöönottoon.
- Toimijatiedonhallinnan kokonaiskuvan määrittely hankittiin Citrus Oy:ltä osana asiakastietovaraston rakentamista.
- Asiakkuudenhallintajärjestelmäksi valikoitui Microsoft Dynamics 365, joka muutti sekä asiakastietovaraston että PAT-mallin roolia ja projektin priorisointia.
- Asiakkuudenhallintajärjestelmän ensimmäiseksi tuotantopilotin käyttäjäksi valikoitu Föli ja toimittajaksi Digia Oyj 6/2020 alkaen. Pilotin toteutus rakentaa pohjaa tuleville käyttöönotoille, joita ovat mm. asiointitili, palveluohjauksen palvelupyyntöjen hallinnan käyttöönotto ensimmäiselle käyttäjätaholle, yritysCRM:n käyttöönotto sekä rakennusvalvonnan digitaalinen palautekysely.
- Asiointitiliin MVP toteutettiin osana VM:n rahoittaman Kaupunki omadataoperaattorina -hankkeen (5/2020-11/2021) Turun osatoteutusta.
- Asiakastietojen tietosuojaa ja -turva asioiden edistämiseen paneutuvaan Tietoturvalliset työkalut ja toimintamallit tiedon hyödyntämiseen ja tiedolla johtamiseen -hankkeeseen saatiin VM:n avustus ja sen toteutus alkaa loppuvuonna 2021.

APH-hankkeen aikana toteutettu työ kohti Turun kaupungin yhtenäistä asiakkuuksien hallintajärjestelmää on vasta alkanut. Edellä mainituista tulevista käyttöönotoista osa on aloitettu ja osa on vielä valmistelussa SAWT hankkeen loppuessa 31.12.2021. Ne tulevat jatkamaan APH-hankkeen aloittamaa työtä ja hyödyntämään valittua teknologiaa, hankintakanavia sekä projektin edetessä hyväksi havaittuja toimintamalleja. Työ jatkuu järjestämistoiminnon asiakasohjauksyksikössä. Olennaista jatkon kannalta on miten asiakkuudet –projektin tuotokset ja työ juurrutetaan osaksi Turun kaupungin jatkuvaa toimintaa ja järjestämistoimintaa.

Yllä mainitun lisäksi APH-hankkeessa on toteutettu Turun kaupungin Aura-hankkeen SAP-toiminnanohjausjärjestelmäpäivityksen vaatima toimijatietojen hallinta ns. perustietoprojektissa. Siinä luotiin yksilöivä tunniste uuteen SAP-toiminnanohjausjärjestelmään luotavia asiakkaita varten, jotta asiakastiedot eivät duplikoidu. Työ tehtiin ulkoisten toimittajien avulla ja vaati huomattavan määrän resursseja APH-hankkeelta.

2.3 Palveluportfoliot

Palveluportfolioprojektin tavoitteet:

- Kaupungin hyvinvoinnin ja kilpailukyvyn edistämisen vaatimaa muutosta ei voida kokonaisuudessa saavuttaa ilman asiakkaan tarpeiden ja palveluiden kokonaisvaltaista hallintaa sekä optimointia asiakkaan tarpeiden ja palveluiden vaikuttavuuden näkökulmista yli organisaatorajojen.
- Myös yhtenä perusteena on palveluketjujen parempi integraatio ja asiakaslähtöisyys sekä tietysti kustannusten kasvun hillitseminen.
- Muutosta ei voi toteuttaa ilman järjestäjän asiakas- ja palvelulähtöistä toimintamallia, jossa keskeisintä on asiakkaan kokonaistarpeen ymmärtäminen ja tieto koko palvelutarjoomasta yli organisaatorajojen. Palvelutarjoomaan tulee sisällyttää Turun kaupungin kaikkien toimialojen, kuntayhtymien, valtion, yritysten ja kolmannen sektorin tarjoamat palvelut Turun kaupungissa ja Varsinais-Suomessa.
- Asiakkaan kokonaisvaltaisen palvelukokemuksen tuottamiseksi on muokattava sekä taustalla olevat prosessit että asiakkaan kokemus palveluista yhtenäisen toimintamallin mukaiseksi.

Päätuotokset

- Projektin päätuotos oli tuotetiedonhallintajärjestelmän käyttöönotto. Käyttöönotto sisälsi järjestelmäarkkitehtuurin, yhteisen käsitellin ja tuotetiedonhallintaprosessien määrittelyn sekä muutoshallinnan ja palvelutuotteiden konfiguroinnin. Taloudellisen suunnittelun ja raportoinnin kytkeytyminen tuotetiedonhallinnan nimikkeisiin vaatii paitsi teknistä integrointitoteutusta, myös yhteisen nimikeavaruuden määrittelyn.

Palvelujen hallinnan ydinprosessi sisältää karkealla tasolla useita eri toimintoja, jotka ovat mallinnettu Turun kaupungin Asiakkuuksien ja palveluiden hallinnan viitekehityksessä. Prosessi alkaa asiakaslähtöisestä uusien palveluiden kehittämisideoiden keräämisestä ja päättyy kehitettyjen palveluiden saamiseen asiakkaalle näkyviin helppomuotoisessa muodossa sekä kansallisiin palveluihin lakien edellyttämässä muodossa.

Palveluiden hallintajärjestelmän toimintamallia tukevaksi järjestelmäksi valittiin Aras PLM (Product Lifecycle Management). Sen toimittajaksi valikoitui Gofore Oy ja Fulvisol Oy. Järjestelmä otettiin käyttöön 1.6.2021 yhtäaikaaisesti SAP HANAn kanssa. Tällöin palvelu- ja tuotetiedon hallinnan prosessit käynnistyvät nimikkeiden osalta PLM-järjestelmässä, eli palveluita ja tuotteita luodaan ja niihin kohdistuvia muutoksia hallitaan systemaattisesti Aras PLM:ssä. Palvelu- ja tuotenimikkeet tarjotaan SAPin nykyisten nimikkeiden ja turku.fi:ssä julkaistujen palveluiden pohjalta joko manuaalisesti syötettäväksi tai API-rajapinnan kautta operatiivisiin järjestelmiin

Palveluntuottajan tiedot viedään ja haetaan PTV-integraatiolla (kansallinen PalveluTietoVaranto, suomi.fi), toteutetaan 2021 syksyllä. Seuraavaksi palvelu- ja tuotenimikkeitä uudistetaan vastaamaan johtamisjärjestelmäuudistuksen vaatimuksia ja niiden siirtoja operatiivisiin järjestelmiin automatisoidaan integraatiokehityksen kautta. Palveluiden muutostarpeiden hallinta on käytössä ja palvelukokonaisuuksia pystytään määrittämään.

2.4 Palveluverkko ja toimitusketjut

Tämän kokonaisuus toteutui kärkihankkeen alkuvaiheessa osana Kaupunkisuunnittelu-painopisteen toteutusta sekä Tiedon hyödyntämisen osa-aluetta. Järjestämistoiminnon organisaation aloittaessa 1.6.2021 palvelujen hallinta ja palveluverkkojen hallinta yhdistettiin samaan yksikköön.

2.5 Asiakasohjaus ja asiain hallinta

Projektissa toteutettiin seuraavat tavoitteet:

- Yhtenäisen palveluohjauksen toimintamallin määrittely ja käyttöönotto: Asiakaslähtöinen, vaikuttava, monikanavainen ja palveluohjaus monituottajaympäristössä (sis. asiakassuunnitelma)
- Asiakkuuden hallintajärjestelmä ja asiointitili sekä toimijahallinta (mydatan / omadatan ja koneoppimisen hyödyntäminen)
- Digitaalisen palveluohjauksen työvälineen palvelukonfiguraattorin komponentit
- Toimintamallin kuvaus

Päätuotokset

Projektissa luotiin yhtenäisen asiakasohjauksen visio:

- Asiakas huomioidaan kokonaisuutena
- Neuvonnassa pyritään saavuttamaan kustannussäästöjä toimivan palveluintegraation kautta
- Asiakas saa palvelua oikea-aikaisesti ja saumattomasti

- Asiakas saa ennakoinvasti elämäntilanteeseensa liittyvää tietoa palveluista
- Asiakas voi asioida tarpeissaan monikanavaisesti ammatillisen asiakasohjauksen sekä yhteistyötahojen toimiessa verkostomaisesti yli toimiala- ja kuntarajojen
- Asiakkaan on mahdollista vaivattomasti ohjautua oikeaan paikkaan ja vaativampaan asiakasohjaukseen tarpeen näin vaatiessa
- Asiakas pystyy asioimaan ja tarkastelemaan asiointejaan palveluissa omien tietojensa puitteissa (yhden asiointitilin kautta?)
- Asiakkaan kokemus asiakasohjauksesta on (mahdollisimman) yhdenmukainen ja jatkuva

Lisäksi pilotoitiin, työstettiin ja kuvattiin asiakasohjauksen toimintamalli ja siihen liittyviä palvelu- ja viestinnän tasoja. KomPASSi-hanke (maakunnallinen iäkkäiden asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalli) sulautui osaksi APH:ta vuonna 2019. Projektin toteutus perustui KomPASSissa tehtyyn työhön.

Toimintamallia pilotoitiin

- rakentajan prosessissa
- työllisyyspalveluissa
- lapsi- ja perhepalveluissa Nummi-Halisten alueella
- kotona asuvien ikäihmisten palveluissa maakunnallisesti

Toimintamallin kehittäminen tuotti toiminnan tarpeen kuvausta sekä asiakkuudenhallintajärjestelmän että asiointitilin rakentamista varten. Työ jatkuu osana asiakasohjaus-yksikön toimintaa järjestämistoiminnossa.

Lisäksi projektiin sulautetun KomPASSin toimintamallin ja asiakasneuvonta.fin avulla toteutettiin vuonna 2020 koronan aiheuttaman poikkeustilan vuoksi osana Asiakasohjaus ja asiointin hallinta -projektin projektipäällikön vastuulla:

- vähävaraisten ruokakassipalvelu normaalien ruokakassien jakopaikkojen sulkeutuessa
- kauppapalvelun puhelinrinki +70 v riskiryhmään kuuluville

Näitä palveluja varten saatiin maakunnalliseen puhelinrinkiin vastaajia Turun omista työntekijöistä (yhteensä 81 ihmistä), jotka eivät voineet tehdä omaa työtään ja halusivat vapaaehtoisesti siirtyä muihin töihin. Vastaajia tarvittiin lisää myös puhelinringin normaalin toiminnan tukemiseen, soittojen määrän lisääntyessä kolminkertaiseksi (n. 7500 kpl) normaalista. Kaiken kaikkiaan henkilökuntaa oli koko toiminnan aikana noin 50 (eri toimialoista) + maakunnan numerossa asiakasohjaajia vastaamassa noin 55 ja lisäksi uusia asiakasohjaajia koulutettiin Turun kaupungin eri toimialoista vielä n. 20 koko poikkeusolojen ajaksi. Kauppakassien jako suunniteltiin yhteistyössä Turku City Data Oy:n kanssa tekoälyä hyödyntäen. Asiakkuuksia kaiken kaikkiaan 118 henkilöä. Kauppakasseja toimitettiin kaiken kaikkiaan 588 kpl:tta.

Ehdotukset jatkotoimenpiteiksi

Suurin osa asiakkuuksien ja palveluiden hallinnan painopistealueen toiminnoista on juurtunut osaksi 1.6.2021 aloittanutta järjestämistoiminnon organisaatiota. Samalla toimeenpanosuunnitelmien rakentaminen on sujunut saumattomasti, eikä esimerkiksi tietokatkoksiin ole tarvinnut varautua.

Muutamia asioita on kuitenkin vielä selkeyttämättä. Näitä ovat esim.

- Mihin osana APH:ta toteutetun konsernitason resurssivarausten kehittäminen -projektin tuotosten Varaamon ja Tunnistamon tulisi sijoittua organisatorisesti? Ne on nyt kehitetty, mutta niiden ylläpidon vastuutus ja roolitus on selkeytettävä.
- Hankekauden päättyessä tulee IT:llä olla tieto siitä, miten Microsoftin CRM:n (Customer Relationship Management) lisenssikustannukset jakautuvat esim. palvelukokonaisuuksille ja muille kunnille, mikäli IT veloittaa toiminnasta.

- o Vuonna 2022 lisenssikustannukset eivät vielä mene IT-palvelutuotannon kustannuspaikalta, vaan tietojärjestelmien jatkokehittämisen kustannuspaikalta, jolloin niitä ei vielä edelleen veloiteta, mutta vuodesta 2023 IT:n palveluhallinta maksaa ja edelleen veloittaa palvelukokonaisuuksilta / muilta kunnilta aiheutuvat kustannukset.
- Asiointitilin ja CRM:n tavoite ja toimeenpanosuunnitelma ovat kuvaamatta, kuin myös selkeä vastuutus, roolit ja ohjausmalli.
- Asiakas/Perustietojen ja tietojärjestelmien muutosten vaatima tavoite, resurssit, vastuutus, toimeenpanosuunnitelma on tekemättä.
- Jatkokehityksessä asiakasosallisuus tulee varmistaa ja rakentaa sisään kaikkeen jatkoystävälliseen
- Toiminnan muutokseen tulee olla tarjolla pitkäkestoista ja vaikuttavaa tukea, jotta se oikeasti tapahtuu ja saavutetaan halutut vaikutukset.

Muuta:

- Painopistealueen omistajuus siirtyi kansliapäälliköltä järjestämisjohtajalle 11/2020.
- Kaupungin uuden organisaation järjestämistoiminnan aloitti 1.6.2021, jolloin hankkeen toiminto siirtyi ja juurtui osaksi tätä uutta organisaatiota.

3. Kaupunkisuunnittelu

Kaupunkisuunnittelu painopistealueen tavoitteena on kehittää ja automatisoida kaupunkiympäristön suunnitteluun, rakennuttamiseen ja ylläpitoon liittyviä prosesseja ja luoda niitä tukevia digitaalisia ratkaisuja. Paremmalla reaaliaikaisella datan hyödyntämisellä sekä suunnittelussa, rakentamisessa että ylläpidossa, saavutamme tehokkuutta ja kustannussäästöjä. Kaikilla prosesseihin osallistujilla on sama data käytössään. Tarkoituksena on siirtyä vaiheajattelusta älykkääseen koko elinkaaren kattavaan työskentelyyn.

Tavoitteita toteutetaan kolmessa alaprojektissa:

- Ennakointitieto kaupunkisuunnittelun käyttöön
Luomme kaupunkiympäristön kehittämistä tukevan tiedolla johtamisen toimintamallin, jonka keskiössä on väestönkehitykseen pohjautuva palvelutarpeiden ennakointi. Lisäksi määritämme ja otamme käyttöön indikaattorit, joilla voidaan seurata alueiden profiloitumista ja tunnistaa keinoja vaikuttaa eriytymiskehitykseen.
- Kaupungin tietomallien ja infran hallinta
Kuvaamme prosessit digitaalisen kaupunkimallin hallinnalle. Uloitamme kaupunkimallin myös maanalaiseen kaupunki-infrastruktuuriin ja kokeilemme uusia tapoja kerätä tietoa infrastruktuurin tilasta.
- Älykkään rakentamisen ratkaisut
Laadimme mallin kaupungin omistaman korjausvajeen arviointiin hyödyntäen käytettävissä olevaa tietoa. Luomme tietomalliin perustuvan tavan seurata ja arvioida toteutuneiden rakennusprojektien ja suunnitelmien vastaavuutta. Päivitämme kaupungin rakennuttamisohjeet soveltuvin osin niin että niissä huomioidaan riittävästi ympäristöystävällisen ja älykkään rakentamisen sekä tietoliikenteen vaatimukset.

Kaupunkisuunnittelun osio käynnistyi muita painopistealueita myöhemmin, koska hankkeeseen palkattiin hankepäällikkö vasta 1.8.2019. Hankepäällikkö on toiminut myös projektipäällikkönä Kaupungin tietomallit ja infran hallinta -projektissa.

Älykkään rakentamisen ratkaisut -projektin projektipäällikkö aloitti 12.8.2019.

Ennakointitieto kaupunkisuunnittelun käyttöön -projektin projektipäällikkö aloitti 11.11.2019.

Hankkeen aikana tapahtui muutoksia sekä hankkeen tavoitteissa että resurssien käytössä. Ennakointitieto kaupunkisuunnittelun käyttöön -projektin projektipäällikön työpanos siirtyi lähes täysin 6.4.2020 DigiPAVe-hankkeeseen (Digitaaliset palveluverkot). Myös Älykkään rakentamisen ratkaisut -projektin projektipäällikön työpanoksesta iso osa sekä Kaupunkisuunnittelu -painopistealueen hankepäällikön työpanoksesta viidennes siirtyi samaan hankkeeseen.

Päätuotokset

Hankkeen päätuotokset on esitelty erikseen jokaisen projektin alla.

Havainnot ja opit

- Toimivasta organisaatiosta puuttuu jatkuvan kehittämisen kulttuuri ja henkilöstölle ei ole varattu työaika kehittämiseen. Jos kehittämiseen ja oppimiseen ei anneta aikaa, ei osaaminen jää pysyvästi organisaatioon. Johdon tulisi ohjata sitä, että kehittämistä myös tehdään. Hankkeita tulisi käyttää toimivan organisaation työvälineinä.
- Jo hankkeen suunnitteluvaiheessa tulee suunnitella ja sitouttaa tarpeeksi henkilöresursseja toteutukseen. Kun hanke alkaa, olisi jo kaupungin sisäiset resurssit tiedossa ja lyöty lukkoon eikä vasta siinä vaiheessa etsitä sopivia tekijöitä. Jos suunnitteluvaiheessa näyttää siltä, että sisäisiä resursseja ja aikaa ei riitä osallistumiselle, tulee resurssit suunnitella muulla tavoin.
- Mittareihin käytettiin paljon aikaa, mutta ne eivät kaikki olleet realistisia. Mittareiden seuraaminen kyllä tehtiin, mutta niiden hyöty jäi vähäiseksi.
- Hankkeen aikana projektipäälliköille tuli aika paljon esimiehiltä myös "sivusta" työmääräyksiä, jotka eivät suoranaisesti liittyneet hankkeeseen. Nämä söivät työaika itse projektin tekemisestä.
- Kärkihankkeen hankehenkilöstön spontaanit tapaamiset jäivät vähäisiksi, jolloin myös kärkihankkeen eri painopistealueiden yhteistyö oli melko vähäistä. Olisi ehkä saatu enemmän irti hankkeesta ja eri projektien mahdollisista kytköksistä toisiinsa, jos olisi jatkettu yhteisiä työpajoja tai muita säännöllisiä tapaamisia ensimmäisen vuoden jälkeenkin.
- Hankkeen alussa hankejohto ja tukipalveluita oli käytössä, mutta loppua kohden tämä henkilöstö eri syistä väheni. Koko kärkihankkeen koordinaatiossa olisi pitänyt olla alusta loppuun tarpeeksi tukihenkilöstöä ja heillä selvät työnjaot. Töitä tehtiin myös liian paljon ns. oman työn ohella, jolloin kärkihankkeeseen käytetty aika jäi osalta vähäiseksi.

3.1 Ennakointitieto kaupunkisuunnittelun käyttöön -projektin (myöh. DigiPAVe) toimintasuunnitelma ja toimenpiteet

Hankkeen alussa Ennakointitieto kaupunkisuunnittelun käyttöön -projektin tavoitteiksi asetettiin kolme kokonaisuutta:

- Kokonaisvaltaisen kaupunkiympäristön kehittämisen tietopohjainen viitekehys
- Alueprofiilit
- Eriytymiskehityksen seurantamalli

Projekti käynnistyi projektipäällikön ohjauksessa ja tavoitteissa määritellyjä toimenpiteitä aloitettiin valmistelemaan tekemällä projektisuunnitelmia, luomalla eri tiimejä ja yhteistyöryhmiä sekä tekemällä vaatimusmäärittelyjä mittaristoille sekä aluetiedon ja digitalisoidun palveluverkoston kokonaisuuksille. Projektille ilmaantui kuitenkin hidasteita, jotka aiheutuivat teknisistä haasteista, kaupungin sisäisten resurssien käyttämisestä sekä organisaation muutostilanteesta.

6.4.2020 käynnistyi Valtiovarainministeriön rahoittama DigiPAVe-hanke, jossa kärkenä on ihmislähtöinen ja dynaaminen palveluverkkosuunnittelu. Hankkeen tavoitteena on käynnistää vaiheittainen, systeeminen muutos tuotantolähtöisestä palveluverkon suunnittelusta ihmislähtöiseen palveluverkkosuunnitteluun sekä lisätä kuntien valmiuksia tiedolla johtamiseen ja ennakoiwaan hyvinvoinnin edistämiseen. Ennakointitieto kaupunkisuunnittelun käyttöön -projektin ja DigiPAVe-hankkeen tavoitteet olivat saman suuntaisia, joten hankejohdon päätöksellä projektipäällikkö siirrettiin DigiPAVe-hankkeen projektipäälliköksi. Samalla tehtiin päätös siitä, että projektin resurssit ja tekeminen siirrettiin kokonaisuudessaan DigiPAVe-hankkeeseen. Hanke jatkuu vuoden 2022 puolelle. DigiPAVe-hankkeen tarkempi esittely: <https://www.digipave.fi/>

Päätuotokset

Alueellisen eriytymisen mittaristo: Mittariston ensimmäisen teeman (sosio-ekonomiset mittarit) testiversio tehtiin valmiiksi. Mittariston kehittäminen ei kuitenkaan toteutunut suunnitellusti teknisten ongelmien, kaupungin sisäisen henkilöstöresurssien sekä organisaation muutoksista johtuvien vastuuepäselvyyksien vuoksi. Ohjausryhmän päätöksellä toteuttaminen siirrettiin hankkeen jälkeiseen aikaan.

Alueellisen eriytymisen koulutukset: Kaupunkiympäristötoimialalle pidettiin alueellisen eriytymisen työpajamuotoisia koulutuksia. Työpajoissa pohdittiin ryhmitöissä sitä, mitä alueellinen eriytyminen Turun kaupungissa tarkoittaa. Lisäksi tutustuttiin useisiin jo toteutettuihin yhteisöllisiin projekteihin, joilla on onnistuttu lisäämään asukkaiden hyvinvointia. Koulutuksiin osallistui noin 150 henkilöä kaikilta toimialan palvelualueilta.

Alueprofiililyökalu: Kaupungissa on ollut käytössä alueprofiililyökalu, johon on koottuna alueittaista tietoa eri muuttujista teemoittain. Tavoitteena oli, että vanhaa työkalua kehitettäisiin nykypäivää vastaavaksi esiin nousseiden tarpeiden pohjalta. Kehittämishanke muuttui aluetiedon suunnitteluprojektiksi ja siitä tehtiin projektisuunnitelma ja vaatimusmäärittely. Aluetieto-projektin toteuttaminen siirrettiin vuoden 2020 lopussa DigiPAVe-hankkeen alaisuuteen.

Kokonaisvaltaisen kaupunkiympäristön kehittämisen tietopohjainen viitekehys: Kokonaisuuteen liittyi Digitalisoitu palveluverkosto -projekti, jossa oli tavoitteena toteuttaa jatkuva paikkatietopohjainen menetelmä, jossa alueellista ennakointitietoa tuotetaan ja ylläpidetään kaupunkisuunnittelun tarpeisiin. Tämä osio siirtyi osaksi DigiPAVe-hanketta.

Turku Citizen Dashboard Hackathon: Osana vuoden 2020 SHIFT Business Festivalia järjestettiin hackathon, jossa innovoitiin uutta avoimen datan palvelua, joka sisältää Turkuun koskevat tiedot, joita asukkaat, alueen yritykset ja muut toimijat pitävät tärkeimpinä. Hackathonin voitti tiimi Dataatti ehdotuksellaan Turkkuses. Tiimin kanssa päätettiin tehdä sopimus sovelluksen jatkokehityksestä syksyllä 2021.

3.2 Kaupungin tietomallien ja infran hallinta -projektin toimintasuunnitelma ja toimenpiteet

Hankkeen alussa Kaupungin tietomallien ja infran hallinta -projektin tavoitteiksi asetettiin kolme kokonaisuutta:

- Kaupungin tietomallien hallinta-, ylläpito- ja hyödyntämisprosessit
- Maanalaisen infran seurannan ja anturoinnin toimintamallin luonti
- Twin City -kaupunkimalli

Päätuotokset

Kaupungin tietomallien hallinta-, ylläpito- ja hyödyntämisprosessit: Kaupungin tietomallien nykytila selvitettiin ja tavoitteet määriteltiin. Tehtiin listaus haasteista ja kipupisteistä sekä aloitettiin

tietomalliprosessien läpikäynti ja kuvaaminen sekä tiedontuotantoprosessien kehittäminen. Työtä tehtiin kaupungin tietomallityöryhmän aloitteesta, mutta itse työstö tehtiin yksiköiden avainhenkilöiden toimesta. Koettiin, että sekä resurssipula asiaan perehtyneistä osajista, että siirtyminen etätyöskentelyyn koronan takia, ovat hidastaneet yhteisten prosessien luomista. Myös isojen aluekehitys- ja rakennushankkeiden käynnistyminen on koettu syyksi resurssivajeeseen. Tekeminen siirtyy hankkeen jälkeen osaksi perustyötä ja organisaatiotasoinen kehittämisvastuu siirtyy konsernihallinnon järjestämistöimintoon.

Turun kaupunkitietomalli: Turun kaupunkitietomalli on älykäs kolmiulotteinen malli, joka koostuu sekä rekisteritiedosta että geometriatiedosta. Kaupunkitietomalli tukee prosessimaista tuotantotapaa ja sen aineistoja tuotetaan kaupungin eri palvelualueiden prosesseissa. Malli sisältää erilaisia aineistoja nykytilanteen kaupunkiympäristöstä aina rakennuksista maankäyttöön sekä maanpäälliseen ja maanalaiseen infrastruktuuriin. Kaupunkitietomallista saadaan ajantasaista lähtötietoa mm. suunnitteluun ja rakentamiseen sekä tietoa yhä tehokkaampaan nykytilan huomioimiseen päätöksenteossa ja tiedolla johtamisessa. Kaupunkitietomalli mahdollistaa monipuolisen tiedon hyödyntämisen ja jakamisen, kun kaikilla kaupungin toimijoilla on samat tiedot käytössään. Turun kaupunkitietomallista tehtiin päätös 8.3.2021 (diaari 13398-2020) ja hankkeen jälkeen organisaatiotasoinen kehittämisvastuu siirtyy konsernihallinnon järjestämistöimintoon.

Laserkeilaus: Vuoden 2021 alussa laserkeilattiin koko Turun alue. Laserkeilausaineisto on maanpintaa ja maanpinnalla olevia kohteita kuvaava kolmiulotteinen pistemäinen aineisto, joka on värjätty ortokuvan avulla. Uusi aineisto laitetaan jakoon avoimena datana Turun Seudun Opaskarttapalveluun <https://opaskartta.turku.fi/ims/> ja sitä tarjotaan käyttöön myös OGC:n (Open Geospatial Consortium) CityGML 2.0-standardin mukaisesti kaupungin WFS-rajapinnan kautta.

Digitaalinen kaksonen: Digitaalinen kaksonen on kopio rakennetusta ympäristöstä ja sen pohja-aineiston muodostaa kaupunkimalli. Digitaalisessa kaksoessa esitetään mm. 3D-rakennuksia, maanpintaa sekä puustoa ja siihen voidaan lisätä myös muuta aineistoa esimerkiksi visioista, palveluista, IoT (Internet of Things) -dataa, jne. Turun kaupungista on luotu 3D-aineistoa, jota tarjotaan avoimena datana Turun Seudun Opaskarttapalvelussa <https://opaskartta.turku.fi/ims/> ja sitä tarjotaan käyttöön myös CityGML 2.0-standardin mukaisesti kaupungin WMS-rajapinnan kautta. Suunnitellut kokeilut 3D-laseilla jäivät toteutumatta koronarajoitusten vuoksi.

3D-ympäristö ja -alusta: Kaupungille päätettiin kilpailuttaa 3D-alusta Internet palveluna, jossa voidaan esittää kaupungin omia sekä eri yhteistyökumppaneiden 3D-aineistoja (ns. digitaalinen kaksonen). Alustan kilpailutus toteutetaan vuoden 2022 alussa. 3D-ympäristöjen käyttöä pilotoitiin projektin aikana.

3.3 Älykkään rakentamisen ratkaisut -projektin toimintasuunnitelma ja toimenpiteet

Hankkeen alussa Älykkään rakentamisen ratkaisut -projektin tavoitteiksi asetettiin kaksi kokonaisuutta:

- Tiedolla johdettu palvelutilaverkko ja kiinteistösalkku
- Luoda tiedolla johtamisen prosessit ja valmiudet 5G-teknologian käyttöönottoon kaupungin palveluissa

Päätuotokset

Tilapalveluiden kehittämistöiminta: Projektin tuotoksilla johdetaan järjestämistöiminnon ja tilapalveluiden organisaatioiden toiminnan, tietojohdamisen, tietojärjestelmien sekä teknologioiden kehittämistä. Tiedolla johdetun älykkään palvelutilaverkon ja kiinteistösalkun kehitystyö on organisoitu järjestämisen toimintoon palveluverkon hallintaan. Järjestämisen toiminto ohjaa myös tilapalveluiden kehitystyötä. Kehitystyön pohjan muodostaa ihmislähtöisen palveluverkkosuunnittelun toiminta- ja tietomalli, jota kehitetään DigiPAVe-hankkeessa Älykkään rakentamisen ratkaisut projektin jatkona. Reagoimalla muuttuneisiin tilanteisiin ja yhdistämällä eri hankkeissa tapahtuvaa kehitystyötä on onnistuttu saamaan hankkeet

palvelemaan organisaation kehittämistä ja muuttamaan kehitystyö jatkuvan kehittämisen kulttuuriksi. Kehittämistyölle saadaan DigiPAVe-hankkeesta kokonaisarkkitehtuurin mukaisesti toimintamalli sekä tietomalli. DigiPAVe-hankkeen pilottien avulla uusia käytäntöjä viedään myös palvelutuotantoon ja palvelutilatuotantoon.

Tiedolla johtamisen tietojärjestelmät: DigiPAVe-hankkeessa tehdään järjestelmäriippumattomasti määrittely toimintamallille ja tietomallille. Palveluverkon ja palvelutilaverkon suunnitteluun tarvittavan tiedon hallintaan luodaan hallintamallit tietotuotteille, harmonisoinnille, rajapinnoille ja käyttöoikeuksille. Näillä hallintamalleilla hallitaan kaikki tilapalveluiden tiedolla johtamisen tiedot. Nämä muodostavat hyvän pohjan tietojen käsittelyn tekniselle toteutukselle tietojärjestelminä ja teknologiana.

Älykäs rakennus kohdearkkitehtuuri: Projektissa luotiin kohdearkkitehtuuri Smart Building -rakennuksen IoT-tiedonkeruulle, talletukselle ja rajapinnalle. Älykäs kaupungintalo -osiossa luotiin kiinteistön IoT-arkkitehtuuri sekä määriteltiin automaation ohjausprosessit. IoT- kokeilut jäivät suunniteltua vähäisemmälle koronarajoitusten vuoksi. Projektissa luotu energia- ja olosuhdejohtamisen toimintamalli ohjaa tilapalveluiden kehittämistä IoT-teknologian sekä energia- ja olosuhdemittausten suhteen. Energia- ja olosuhdeasioiden johtaminen on jatkossa tärkeä osa palveluverkon johtamista.

5G kokeilut: 5G-teknologian käyttökohteiden löytämisessä on ollut haasteita ja siltä osin projekti ei ole onnistunut hyvin. 5G-teknologian hyödyn löytäminen muihin vastaaviin radioteknologioihin verrattuna on ollut vaikeaa. Edistynein kokeilu on menossa yhteistyössä Euroopan Komission Horisontti 2020 RESPONSE (Integrated Solutions for Positive Energy and Resilient Cities) Lighthouse -hankkeen kanssa, jossa Turku on mukana. Hankkeessa toteutetaan 5G-älypylväiden testialue YO-kylään. Hankkeessa toivotaan löytyvän vastauksia 5G-teknologian hyödyntämisen ydinkysymyksiin. Lisäksi yhteistyössä Elisan kanssa tehtiin kokeiluja, joista osa suunnitelluista piloteista jäi toteuttamatta pandemian lähitapaamiskiellon vuoksi.

Ehdotukset jatkotoimenpiteiksi

Smart and Wise Turku -hankkeen Kaupunkisuunnittelu osiossa kehitystyön kohteena olleet kokonaisuudet kuuluvat nyt konsernihallinnon järjestämistöimintoon Palvelujen ja palveluverkon verkon hallinta -yksikköön. Hankkeessa on määritelty suuntaviivat kehitystyölle. Suuntaviivojen mukainen kehitystyö on päässyt vasta alkuun ja sen tulee jatkua osana normaalia kehitystoimintaa katkeamattomasti.

”Palikkaleikki”: Jatkoprojektiksi ehdottaisimme 3D-kaupunkitietomalliin pohjautuvaa ihmislähtöisen palveluverkkosuunnittelun työkalun kehittämistä palveluverkkosuunnitteluun ja sen päätöksenteon tueksi. Loppuraportissa mainituissa hankkeissa tuotettu tieto luo pohjan työkalun toteutukselle. Palikkaleikin perusajatuksena on järjestämisen tason palveluverkkosuunnittelun problematiikan havainnollistaminen kaupunkitietomallina kartalle. DigiPAVe-hanke tuottaa tietomallin tarvittavalle tietopohjalle. Palikkaleikin karttavisualisoinnilla voidaan havainnollistaa erilaisia suunnitteluvaihtoehtoja ja tukea päätöksen tekijöitä paremmalla tiedon visualisoinnilla.

4. Turvallisuus

Turvallisuus-painopistealueen tavoitteena on kasvattaa turvallisuuden tilannetietoisuutta paremman tiedonhallinnan ja data-analytiikan keinoin sekä tehostaa sitä kautta viranomaisyhteistyötä. Erityisen huomion kohteena on yhteiskunnan toimintojen kannalta kriittisen infrastruktuurin suojaaminen kyberrikollisuudelta.

Tavoitteita toteutetaan seuraavissa alaprojektissa:

Turvallisuuden tilannekuva: Suunnittelemme ja toteutamme turvallisuuden tilannekuvajärjestelmän, joka tarjoaa kaupungin, pelastuslaitoksen ja poliisin johdolle näkymän kaupungin turvallisuustilanteesta. Myös kaupungin asukkaille voidaan julkaista näkymä soveltuvin tiedoin. Ensimmäisessä vaiheessa koostamme tietoa ensisijaisesti julkisista tietolähteistä.

Kaupunkilaisten osallisuus: Luomme kaupunkilaisille kanavan turvallisuusasioihin vaikuttamiseen ja viestimiseen (turvallisuuskysely).

Turvallisuuteen liittyvän data-analytiikan kehittäminen: Kokeilemme erilaisia menetelmiä, joiden tavoitteena on löytää laajoista tietomassoista turvallisuuden kannalta merkityksellisiä havaintoja. Teemme kokeilut yhteistyössä kaupungin kumppanien kanssa.

Kyberturvallisuuden kasvattaminen: Tunnistamme ja luokittelemme kriittisen kaupunki-infrastruktuurin ja sen toiminnan kannalta keskeiset tietojärjestelmät. Luomme tunnistetuille tietojärjestelmille tavanomaista korkeamman turvallisuusluokituksen edellyttämät hallinnolliset tietoturvakäytännöt. Toteutamme tietoturvakäytäntöjen mukaiset muutokset tietoliikenneverkkoihin ja otamme käyttöön tietoturvan valvontapalvelun, joka mahdollistaa nykyistä paremman kyvyn vastata kaupungin kohtaamiin kyberuhkiin.

Smart and Wise turvallisuusosion käynnistyttyä (2018), siihen rekrytoitiin projektipäällikkö ja alussa (-2019) siinä työskenteli myös tietoturvapäällikkö hankepäällikkönä oman työnsä ohella.

Päätuotokset

Turvallisuuden tilannekuva: Ensimmäinen projektin tehtävä tuotos oli turvallisuuden tilannekuva. Työ aloitettiin määrittelytyöllä, jossa kerättiin häiriötietoja kaupungin kriittisestä infrastruktuurista (sähkö, vesi, tietoliikenne). Määrittelytyön aikana kierrettiin myös Turun alueen ICT-yrityksissä keskustelemassa (markkinavuoropuhelu) tulevasta projektista ja sen mahdollisesta kilpailutuksesta. Kilpailutukseen ei päästy, joten projektin toteuttaminen päätettiin siirtää it-palveluihin. Projektipäällikkö toteutti yhdessä kaupungin it-palveluiden kanssa prototyypin turvallisuudentilannekuvasta. 23.9.2021 ohjausryhmän päätöksellä turvallisuuden tilannekuva siirtyi kaupungin datayhtiön Turku City Datan tehtäväksi. Prototyyppiä piti testata kaupungin häiriöjohtamisen harjoituksessa, mutta tämä peruuntui koronan asettaessa turvallisuus- ja riskienhallintayksikölle lisätehtäviä.

Koronaa varten riskienhallintapäällikkö nimesi tilannekuvaryhmän (diaari 6137-2020). Projektipäällikkö ja kaupungin avoimen datan pääsuunnittelija loivat tilannekuvan kaupungin häiriöjohtoryhmälle koronatilanteen seurantaan ja tilannekuva jaettiin myös aluepelastuslaitoksen käyttöön. Huomioitavaa on, että tilannekuvan prototyyppi sekä korotilannekuva ovat toisistaan täysin erillisiä ohjelmia sekä käyttötarkoituksiltaan että teknologialtaan.

Turvallisuuteen liittyvän data-analytiikan kehittäminen: Erilaisia näkymiä tehtiin mm. seuraavista teemoista:

- Riskienarvioinnit 2019-2020: Kaupungin riskienarviointitiedon kerääminen ja analysointi. Tiedot raportoitiin kansliapäällikölle sekä tilintarkastajille.
- Turvallisuuskyselyt 2016-2020: Kaupungin sisäisessä käytössä. Tiedot jaettu myös soveltuvin osin avoimena datana (2567-2021): <https://www.avoindata.fi/data/fi/dataset/turun-kaupungin-turvallisuuskysely>
- Kameravalvonnan kartoitus: Kerätty tietoa Turun kaupungin kameravalvonnasta ja visualisoitu karttapohjalle. Jos poliisi tekee tietopyynnön kameravalvonnasta, voi kartasta tarkistaa onko kohteessa kameravalvontaa ja kuka on yhteyshenkilönä.
- Huumausainetietojen kerääminen ja visualisointi: Lyhyt kokeilu verrata jätevesitutkimuksen (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL) huumausainetilannetta suhteessa poliisin raportoiimiin huumausainerikoksiin.

- Koronatilannekuva

Yksi kaupunginhallitukselle raportoitava tavoite oli luoda "systemaattinen malli turvallisuuteen liittyvän tiedon keräämiselle ja kokeilla koneoppimista". Tämän perusteella luotiin raportti tehdyistä toimenpiteistä (edellä mainitut), sekä mistä tietolähteet olivat peräisin. Näiden lisäksi Vincit Oy teki koneoppimisen kokeilun. Näistä on erillinen raportti toimitettu projektinjohdolle.

Kuntalaisten osallisuus: Kuntalaisten osallisuudessa kokeiltiin palautepalvelua. Sen hyödyt kaupunkilaisille koettiin heikoksi. Palautepalvelun kautta saadut kysymykset liittyivät enemmän johonkin tiettyyn olemassa olevaan palautepalvelun kategoriaan, kuten ylläpitoon tai poliisin ylläpitämään yleiseen turvallisuuteen ja järjestykseen. Osallisuus päätettiin toteuttaa turvallisuuskyselyllä, jota on toistettu vuosina 2016, 2018 ja 2020. Seuraava kysely toteutetaan vuonna 2022. Näiden lisäksi 2019 hankkeessa toteutettiin yläkoululaisille kohdistettu turvallisuuskysely (KOTA-projekti). Kyselyistä saatujen vastausten perusteella pystyttiin toteuttamaan erilaisia turvallisuutta parantavia toimenpiteitä.

Kuntalaisten osallisuuteen haettiin ja saatiin hankerahoitusta Oikeusministeriön alaiselta rikosentorjuntaneuvostolta kolmena vuonna 2018, 2019 sekä 2021. Yhteensä rahoitusta saatiin 52 000 €. Hankerahoitus mahdollisti seuraavia toimenpiteitä:

- Vuonna 2018: Nuorisotalojen aukiolokokeilun: <https://www.turku.fi/blogit/smart-and-wise-blogi/kuulumisia-runosmaen-nuorisotalolta>. Kokeilusta muodostui pysyvä prosessi.
- Vuonna 2019: Nuorten toivomat turvallisuuden toimenpiteet: runkolukittavat pyörätelineet Puropellon kouluun ja Topeliuksen kouluun lukittavia kaappeja.
- Vuonna 2021: Hanke, jossa pyritään ennaltaehkäisemään nuorten huumeiden myyntiä verkossa ja sosiaalisessa mediassa sekä ehkäisemään ikääntyneisiin kohdistuneita verkkopetoksia.

Projektin resursseilla tehtiin myös Turun kaupungin uusi turvallisuussuunnitelma 2021-2024. Suunnitelma on nähtävissä mm. sisäministeriön Tuovi alustalla: <https://sisainturvallisuus.fi/turvallisuussuunnitelmat>

Projektien kautta Turun kaupungin turvallisuuden profiili on kasvanut ja se on herättänyt kiinnostusta. Projektin tuotoksia ja toimintatapoja on esitelty mm. valtakunnallisessa turvallisuusseminaarissa 2018 sekä Turvallinen ja kriisinkestävä kunta -verkostossa. Olemme saaneet kiitosta Kuntaliitolta ja Sisäministeriöstä uudennlaisista toimintatavoista arjen turvallisuuden kehittämisessä.

Opinnäytetöitä:

- Smart and Wise Turku: Runosmäen asuinalueen turvallisuuden kehittämishanke: Ticklén, Fabian; Sairanen, Sami (2019)
URL: <https://www.theseus.fi/handle/10024/264458>
- Pelko ja turvattomuus kaupunkitilassa: Asukkaiden kokemuksia Turusta: Voipio, Kaisa (2020)
URL: <https://www.utupub.fi/handle/10024/149978>

Kyberturvallisuuden kasvattaminen: Kaupunki on ottanut käyttöön kyberturvallisuuden valvontajärjestelmän ja tapahtumia valvotaan ympärivuorokauden. Reagointikyky kyberuhkiin on kasvanut merkittävästi ja siihen voidaan luottaa.

- Hakkerikurssi: https://www.turku.fi/uutinen/2019-05-16_hack-turku-valkohattuhakkerioijat-opettelevat-kyberturvallisuutta
- Experimental Penetration Testing Teaching and Learning for High School Students Using Cloud Computing: Contreras Vargas, Berioska (2019)
URL: <https://www.utupub.fi/handle/10024/148302>

Näiden lisäksi projektin alla tehtyjä toimenpiteitä ovat:

Riskienarvioinnin kehittäminen: Alkutilanteessa kaupungin riskienhallintapäällikkö keräsi eri toimialoilta excel-raportteja toimialojen keskeisistä riskeistä. Tieto kerättiin vuonna 2019 yhteen ja siitä luotiin vuosi raportti Power Bi:llä. Myös vuoden 2020 riskit tuotiin näkymään. Vuonna 2020 kokeiltiin myös vapaa-aikatoimialalla riskienarvioinnin pilottia, jossa tietoja kerättiin Webropolin kautta. Totesimme, että avainhenkilöriskiä ja järjestelmän tietoturvallisuus huomioon ottaen, hankimme riskienhallintaan järjestelmän (diaari 5005-2021). Vuoden 2021 riskit kerätään ensimmäistä kertaa Granite ERM - riskienhallintajärjestelmään. Tämä parantaa riskien keräämisen prosessia, riskien hallintakeinojen hallintaa, tietojen analysointia sekä raportointia johdolle ja tilintarkastajille. Järjestelmän käyttöönotto on merkittävä muutos kaupungin riskienhallinnassa.

Kameravalvonnan kehittäminen: Välillisesti projektiin kuului myös kameravalvonnan kehittämistä. Projektissa hankittiin March Enterprise, keskitetty kameravalvonnan alusta, johon voidaan keskittää kaupungin kameravalvontaa. Lisäksi hankittiin kaksi valvontakameraa seuraamaan Aurasillan ympäristön liikennettä. Tarkoituksena on testata, kuinka hyvin 4G-tiedonsiirto toimii kameravalvonnassa sekä kuinka alustan etävalvonta toimii. Tavoitteena on jatkaa kaupungin kameravalvonnan kehittämistä eri sektoreilla. Projektin jatko on annettu tilapalveluiden kiinteistöturvallisuusasiantuntijalle.

Edellä mainittujen toimien lisäksi hankkeen projektipäällikkö on tukenut kaupungin turvallisuus- ja riskienhallintatoimintaa erilaisissa päivittäisissä asioissa riskienhallintapäällikön alaisuudessa.

Havainnot ja opit:

- Hanke pystyi täyttämään sille asetetut toimintatavoitteet. Erityistä huolta ja painetta loi pieni henkilöresurssimäärä (projektipäällikkö + harjoittelijat). Työtä on pitänyt tehdä laajassa verkostossa ja on ollut ilo huomata, kuinka hyödyntämällä kaupungin sisäistä osaamista päästään usein tehokkaammin laadukkaampaan lopputulokseen.
- Kaupungin osaaminen parani ja se on saanut valtakunnallisesti nostetta turvallisuusasioissa. Tehdyllä työllä on ollut vaikuttavuutta kuntalaisten turvallisuuden tunteeseen ja turvallisuuden kehittämiseen kaupungissa.
- Hanke vahvisti tarpeen SOC (Security Operations Center) / SIEM (Security Incident and Event Management) hankinnalle ja käyttöönotolle. Palvelu on turvannut kaupunkia jatkuvissa kyberhyökkäyksissä. Palvelun hyöty realisoitui keväällä 2021.
- Hankejohtaminen oli hankkeen alussa erinomaista. Kuitenkin jo ensimmäisen vuoden aikana johtaminen heikkeni henkilövaihdosten ja vastuiden myötä. Se johti erilaisiin raportointikäytäntöihin, budjettien seuraamisen hankaluuteen, viestinnän epäselvyyteen. Ohjausryhmän näkemyksen mukaan projektissa tulisi olla sille resursoitu projektihenkilöstö, eikä töitä tulisi tehdä omien toimien ohella. Resurssit tulisi varmistaa koko projektin ajaksi. Tämä herättää kuitenkin kysymyksen, että ovatko projektit liian pitkiä? Ehdotuksena olisikin jakaa projekteja pienempiin osiin ja laittaa tavoitteet pienempiin osiin.
- (Kriittiseninfrastruktuurin)tilannekuva, hyvä työ jäi hyödyntämättä.
- Synergiaetuja projektin painopisteiden välillä ei saavutettu.
- Turun datayhtiön luoma epävarmuus hankkeen toiminnassa.

5. Liikenne ja liikkuminen

Liikenne ja liikkuminen painopistealue jakaantuu viiteen eri teemaan:

- Tulevaisuuden liikkumisjärjestelmä
- Älykäs sähköinen joukkoliikenne
- Citylogistiikan uudet ratkaisut
- Pysäköintipalvelujen uudistaminen
- CIVITAS ECCENTRIC

Päätuotokset

- Tulevaisuuden liikkumisen ohjaamisen, datakokonaisuuden ja resurssoinnin selkiyttäminen.
- Pysäköintihub luo pohjan pysäköinnistä kertyvän digitaalisen datan hyödyntämiselle tulovirtojen seurantaan, pysäköintimuutosten vaikutusten simulointiin, pysäköintipalveluiden tarjoamiseen ja valvontatyön tehostamiseen.
- Onnistuneesti toteutettu seuraavat hankkeet:
 - Citylogistiikan uudet ratkaisut (2018-2020)
 - CIVITAS ECCENTRIC (2016-2020)
 - Vähähiilinen liikkuminen liikennehubeissa (2019-2022)
 - LIPATOL Liikkumispalvelut turvallisesti osaksi lähiympäristöä (2021)
- Valmisteltu ja saatu hankerahoitus Scale-up- (Käyttäjälähtöisten dataan pohjautuvien ratkaisujen laajentaminen alueellisissa liikenteen solmupisteissä) ja Citylot2 -hankkeille

Havainnot ja opit

- Painopistealueen kokonaisuutta tulee johtaa kaupungin taholta selkeämmin kohti toivottuja lopputuloksia.
- Sitoutuminen painopisteen teemoihin ja tavoitteiden saavuttamiseen on ollut ylätasolla vaihtelevaa. Tämä on vaikeuttanut, hidastanut ja jopa lopettanut osien alatoimenpiteiden toteutuksen.
- Ulkoinen hankerahoitus antaa selkeän rakenteen ja struktuurin tekemiseen. Kaupungin omarahoitteisten osuuksien osalta vallitsee merkittävä epävarmuus rahoituksen suhteen, joka vaikeuttaa toteuttamista huomattavasti.
- Henkilöstön vaihtuvuudella on merkittäviä vaikutuksia toimenpiteiden toteuttamiseen ja jatkuvuuden takaamiseen.

5.1 Tulevaisuuden liikkumisjärjestelmä

Kärkihankkeen alkuperäisenä tavoitteena oli luoda visio ja suunnitelma tulevaisuuden liikenne- ja liikkumisjärjestelmästä, joka tukee kaupungin ilmastopoliittisten tavoitteiden toteuttamista sekä vastaa yhteiskunnassa tapahtuviin teknologisiin ja elämäntapoihin liittyviin muutoksiin. Pohjatyönä Tulevaisuuden liikkumisjärjestelmään toteutettiin [Kokonaisvaltaisen älykkään liikkumisen visiotyö](#) (2019) sekä pidettiin aiheeseen liittyvät työpajat Liikkujan viikolla 18-20.9.2019.

Kärkihankkeen ajanjaksoon ajoittui runsaasti liikenteeseen liittyvien suunnitelmien valmisteluja ja päivitystöitä. Tästä johtuen todettiin, että tulevaisuuden liikkumisjärjestelmän teemojen integrointi jo käynnissä oleviin prosesseihin on keskeisintä, ei niinkään uuden ohjelman laatiminen. Kärkihankke oli mukana seuraavissa prosesseissa ja sai sinne integroitua tulevaisuuden liikkumisen eri osa-alueita: Varsinais-Suomen liikennejärjestelmäsuunnitelma 2020, Turun kaupunkiseudun liikennejärjestelmäsuunnitelma 2020, Turun kaupunkiseudun MAL (Maankäytön, asumisen ja liikenteen) -sopimus 2020-2031, Yleiskaavan liikenneskenaariot, Turun kaupungin SECAP-suunnitelma (Kestävän energian ja ilmaston toimintasuunnitelma), Liikennealan kansallinen kasvuohjelma 2018-2022, sen päivitystyö (2021) ja kansallisen liikenteen kiertotaloustyö. Lisäksi kärkihankkeen toimesta toteutettiin alueellista yhteistyötä liikenteen ja liikkumisen hankkeiden osalta Turun kaupungin, Varsinais-Suomen liiton, Turun ammattikorkeakoulun, Turku Science Park oy:n ja Turun yliopiston kesken.

Jo heti alkuvaiheessa työtä kävi selväksi, että tulevaisuuden liikkumisen ohjaaminen vaatii organisaatiolta uudenlaista työtettä, resurssointia ja kokonaisuuden hallintaa. Tämän edistämiseksi luotiin Liikenteen ja liikkumisen ohjausryhmä, joka työskenteli aktiivisesti 06/2019-05/2021 välisen ajan (13 kokousta).

Pormestarimallin myötä mahdollistui uuden Liikkumisen palvelut – palvelualueen muodostuminen ja sinne uuden Kaupunkiliikkumisen ratkaisut – vastualueen perustaminen. Kärkihanke oli mukana edesauttamassa tätä muutosprosessia ja selkiyttämässä tulevaisuuden työnkuvia näiden osalta.

Tulevaisuuden liikkumisjärjestelmän tarpeita tuotiin yhteen ja todettiin, että jatkossa tarvitaan hankerahoitusta asioiden vauhdittamiseksi. Turulle tarjoutui mahdollisuus osallistua hankehakuun yhdessä Antwerpenin ja Madridin kaupunkien kanssa ja tähän päätettiin panostaa kärkihankeresurssia. Vuosina 2019-2020 laadittiin Scale-up -hankehakemus, joka sai myönteisen rahoituspäätöksen ja alkoi kesäkuussa 2021. Kyseiseen hankkeeseen on integroitu useita SAWT kärkihankkeen teemoja mm. liikkumisnäköymän jatkokehitystyö, pysäköintihubin seuraavat kehitysaskleet sekä matkaketjujen kehitystyötä.

Yhtenä keskeisenä tulevaisuuden liikkumisjärjestelmän osa-alueena nähtiin liikennedatan hyötykäytön parantaminen liikenteen ja liikkumisen suunnittelussa ja datan tuominen yhteen niin, että se saadaan kytkettyä palvelurakenteeseen. Tavoitteeksi asetettiin Turun palvelukartalle tehtävän liikkumisnäköymän valmistelu avoimella lähdekoodilla. Kärkihanke kartoitti datalähteet, niiden laatutason sekä yritti selkeyttää datan hallintaprosessia vuosina 2019-2020. Hanke ei kuitenkaan saanut käyttää sille varattua rahoitusta vuonna 2020, vaan tuli hakea ulkoista rahoitusta toteutukselle. Näin tehtiin ja liikkumisnäköymän toteutus on osa Scale-up -hanketta. Vuonna 2021 osana SAWTia liikkumisnäköymää varten toteutettiin palvelumuotoilu sekä luotiin datarakenteet liikkumisnäköymän taustalle. Lisäksi vuonna 2021 perusdatan osalta tuotiin kartoille ja luokiteltiin Turun kaikkien palvelupisteiden auto- ja pyöräpysäköinti ja avattiin se avoimena datana.

5.2 Älykäs sähköinen joukkoliikenne

Joukkoliikenteen maksujärjestelmien kehittäminen: SAWTin tavoitteena oli kehittää edelleen bussien maksujärjestelmiä ja kytkeä ne tiiviimmin asiakkuuksien hallintaan. Kärkihanke oli toteuttamassa Turun kaupungin asiakkuudenhallintajärjestelmän (CRM), ja seudullinen joukkoliikenne Föli toimii pilottina ja ensimmäisenä käyttäjänä. CRM tulee olemaan erittäin tärkeä osa Fölin toimintaa, sillä se mahdollistaa oikea-aikaisen ja oikein suunnatun viestinnän ja markkinoinnin asiakkaille. Ennen CRM:n käyttöönottoa Föli ei ole pystynyt räätälöimään viestintäänsä erilaisten asiakkaiden tarpeiden mukaan, esimerkiksi antamaan poikkeusinfoa tai vaikkapa alennuksia pitkäaikaisille ja paljon joukkoliikennettä käyttäville asiakkaille.

Seudullinen joukkoliikenne Föli on ottanut ensimmäisenä Suomessa lähimaksun käyttöön tammikuussa 2021 (bussit ja vesibussit). Maksamisen helppous houkuttelee uusia käyttäjiä joukkoliikenteeseen. Lähimaksussa on kahden tunnin, yhden päivän ja yhden viikon maksukatot, eli asiakas voi matkustaa huoletta. Kuukausituotetta kehitetään asiakastarpeiden pohjalta siten, että tulevaisuudessa lähimaksuun on yhdistettävissä myös henkilökohtaiset alennukset (seniorit, opiskelijat, nuoret jne.). Föli on ottanut käyttöön myös mm. työsuhdematkalippujen nettilatausjärjestelmän. Järjestelmä on erityisen helppokäyttöinen sekä työnantajien että työntekijöiden kannalta. Föli on ottanut käyttöön häiriönhallintajärjestelmän, jonka avulla Föli pystyy antamaan reaaliajassa tietoa pysäkinäyttöihin mahdollisista peruutuista vuoroista.

Turun liikennevaloetuuksien kehittäminen: Kärkihankkeessa tavoitteena oli ottaa käyttöön bussien liikennevaloetusjärjestelmä. Noin 15 vuotta sitten Turun busseihin tuli ensimmäiset gps-paikannuslaitteet. Tuolloin joukkoliikenteen taholta esitettiin, että eikö niitä voisi käyttää myös joukkoliikenteen valoetuuksien toteuttamiseen. Tuolloin Suomessa ei vielä ollut käytössä liikennevalokojeissa yleisesti käyttöön soveltuva liikennevaloetuuksien ohjelmointiratkaisu. Sellainen kehitettiin yhteistyössä 8 kaupungin työryhmässä, jossa Turun ja Helsingin edustajat olivat ”työrukkasina”. Kehitetyn [SYVARI-ohjelmointiratkaisun käsikirja](#) julkaistiin vuoden 2010 alussa.

Liikenne- ja viestintäministeriön (LVM) rahoittamassa JENKA (Joukkoliikenne-etuudet jokaiseen kaupunkiin) -projektissa kaikki kolme silloin Suomessa toiminutta liikennevalojen laitetoimittajaa laativat SYVARI-ohjelmointiratkaisun pohjalta vakioidut ohjelmointiratkaisut omille kojetyypeilleen. Tällä varmistettiin SYVARIN käytettävyys kaikissa markkinoilla olleissa ohjauskojetyypeissä. SYVARIN liikenteellisiä vaikutuksia arviointiin Ramboll Finland Oy tekemillä liikennesimuloinneilla. Lisätietoa [JENKA-projektin loppuraportista](#).

Turussa liikennevalojen risteyskojeiden ja niiden taustajärjestelmän uusinnan yhteydessä vuosina 2007-2016 kaikkiin risteyskojeisiin ohjelmointiin liikennevaloetuudet SYVARI-ohjelmointiratkaisulla. Bussien gps-tiedon käyttö etuustoimintojen pyytämässä ja pois kuittauksessa kohtasi kuitenkin useita ongelmia. Tämän vuoksi joukkoliikenne-etuuksia käytettiin Turussa vuoden 2021 alkuun saakka vain noin 20 risteyksessä siten, että tieto risteykseen saapumassa olevasta bussista tuli risteyskojeelle ajorataan upotetusta induktiosilmukkalmaisesta. Vasta joukkoliikennetoimiston yhteistyö Mattersoft Oy:n kanssa toi toimivat ratkaisun bussien gps-tiedon välittämiseen liikennevalokojeille. Vuoden 2021 lokakuussa on kaikki bussien käyttämät valoristeykset saatu liitetty bussien gps-tietoon ja SYVARI on tällöin bussien osalta kokonaisuudessaan Turussa käytössä.

Vuonna 2022 Turun seudulla on suunnitelmassa aloittaa hälytysajoneuvojen etuusjärjestelmän käyttö liikennevaloissa. Niidenkin osalta SYVARI toimii ohjauskojeiden ohjelmointiratkaisuna. Hälytysajoneuvojen etuuksien pyyntöihin ja pois kuittauksiin tullaan käyttämään [HALI-järjestelmää](#).

Robottibussikokeilu: SAWTin tavoitteena oli kokeilla robottibussia valitulla kaupunkialueella. Tätä valmistelemaan palkattiin asiantuntija helmikuussa 2019, joka lähti toteuttamaan markkinatutkimusta ja käynnistämään alustavaa vuoropuhelua. Toteutustavaksi suunniteltiin innovaatiokumppanuutta. Selvitysten tuloksena todettiin itsenäisen pilotoinnin hyötyjen olevan liian pienet kustannuksiin nähden. Innovaatiokumppanuuden tuloksena ei voida nähdä mitään kustannuksiin nähden riittävän innovatiivista tai tehokasta ratkaisua. Tammikuussa 2020 päätettiin että projekti sellaisenaan pysäytetään ja jatketaan yhteistyötä ja yhteisoppimista muiden kaupunkien kanssa osana Fölin normaalia toimintaa.

Elokuussa 2019 käynnistyneessä 6aika: Vähähiilinen liikkuminen liikennehubeissa -hankkeessa Turku ja Espoo hankkivat Sitowiselta selvityksen, joka tuotti uutta tietoa autonomisen joukkoliikenteen mahdollisuuksista ja muodosti uuden yhteistyöverkoston teeman ympärille. Traficom, HSL:n, Fölin, ITS Finlandin, Turun ammattikorkeakoulun sekä Turun ja Espoon kaupunkien ohjaama selvitys tarkasteli autonomisten bussien kehityspolkua osaksi kustannustehokasta joukkoliikennettä. Selvityksen loppuraportti, yhteenveto ja tallenne raportin julkaisutilaisuudesta löytyvät 6aika-sivuston [työkalupakista](#).

Ajoneuvovalmistajien näkemysten mukaan on mahdollista, että noin vuodesta 2025 alkaen ollaan teknisesti täysin valmiita toimimaan muun liikenteen seassa. Todennäköisimmin automaattisen joukkoliikenteen voi odottaa olevan jo melkoisen vakiintunutta vuoteen 2040 mennessä. Tavoitteena on, että robottibussit toimisivat osana joukkoliikennettä ja tarjoaisivat joustavan liityntäliikenteen esimerkiksi junan ja metron käyttäjille. Kaupunkien rooli on edesauttaa robottibussien kokeilemistä aidossa kaupunkiympäristössä sekä varmistaa katu ympäristön kehittäminen siten, että robottibusseilla ajaminen on mahdollista.

Älyföri: Projektia oli valmisteltu erilaisina variaatioina vuosina 2015-2018, mutta vuoden 2019 alusta Turun kaupunki käynnisti erillisen Älyföri-projektin Smart and Wise -kärkihankkeen alla. Työ keskittyi tarpeen ja lisäarvon määrittelyn lisäksi teknologian realismin selvittämiseen ja soveltuvan toteutusmuodon löytämiseen.

Selvitysten tuloksena koostettiin seuraavat suositukset:

- Yleiskaava 2029-suunnitelman mukaisesti Turun kaupunkirakenteen halutaan tiivistyvän voimakkaasti molemmin puolin Aurajoen alajuoksua, mutta Aurajokea ei pysty ylittämään nykyisen Förin eteläpuolelta. Kaupunkirakenteen tehokkuuden nimissä jokin ylityskeino tarvittaisiin Forum Marinumin lähelle viimeistään 2020-luvun lopulla.

- Tunneli ei ole realistinen vaihtoehto suuren hinnan takia. Matala silta ei ole vaihtoehto, koska se estäisi jokiliikenteen ja esimerkiksi Tall Ships Racen kaltaisen tapahtumat. Korkea silta ei ole vaihtoehto, koska se pilaisi Turun linnan historiallisen kulttuurimaiseman ja nykyisen Förin kaltainen miehitetty lautta on teknisesti yksinkertainen, mutta operatiivisesti kallis ratkaisu.
- Täysin autonominen jokilautta voisi olla kustannustehokas ratkaisu, mutta teknologia (L5-tason autonomia) ei ole vielä läheskään valmista. L5-tason lauttoja ei maailmassa vielä olemassa, ja Turulla on vahva potentiaali olla kehityksen kärjessä.
- Teknologia on vuonna 2020 vielä kaukana L5-tasosta, ja ongelmaa täytyy lähestyä askeleittain.
- Ehdotettu hankintamalli oli innovatiivinen julkinen hankinta, jossa kilpailutettaisiin pitkällä sopimuksella joenylityspalvelu. Palvelu voi olla alussa miehitetty, mutta sopimusaikana (esimerkiksi 10 vuotta) sitä automatisoidaan.
- Tämä malli edellyttää, että kaupunki sitoutuu hankkimaan lauttapalvelun Forum Marinumin lähelle jo aivan lähivuosina.

Elokuussa 2019 kaupunki kuitenkin päätti, että esitetyn kaltaista sitoumusta ei voida tehdä. Projekti palautettiin kokonaan uuteen selvitykseen, vaatimuksena kuitenkin jatkaa sitä tavalla tai toisella. Selvityksen aikana todettiin, että ainoa tapa päästä hankkeesta eteenpäin olisi tehdä siitä TKI-julkinen (tutkimus, kehittäminen ja innovaatiot) tutkimushanke. Tällöin kilpailuttamisen sijasta koottaisiin tutkimuskonsortio, joka tekee päätökset joko konsensus- tai äänestyspäätöksin. Smart and Wise -kärkihankkeessa oli Älyförille varattu 400,000 EUR, ja tällä olisi mahdollista luoda nykyisen Förin ympärille edistynyt koealusta (testbed), jossa vaadittavia teknologioita voitaisiin kehittää nopeassa aikataulussa. Konsortiota valmisteltiin läheisessä yhteistyössä Turun AMK:n ja Åbo Akademin kanssa, ja AMK:lle sekä ÅA:lle oli varattu merkittävä rooli hankkeen toteuttajina. Hanke tuotiin julkisuuteen helmikuussa 2020 ja järjestettiin markkinavuoropuhelutilaisuus, johon osallistui yli 30 alueen toimijaa.

Älyförin – projekti ajettiin alas elokuussa 2020, koska ylimmältä johdolta ei ole saatu ajoissa päätöstä rahoituksesta eikä kokonaisuutta ollut mahdollista toteuttaa annetuilla reunaehdoilla.

6aika: CityIoT 2: Kärkihankeresursseja käytettiin vuonna 2020 6Aika: CityIoT 2 –hankkeen hakemiseen. Kesäkuussa 2021 alkanut 6Aika: CityIoT 2 -hanke tähtää kaupungin IoT-datan kokonaiskuvan sekä -mallin luomiseen. Lähtökohtana hankkeessa on kokonaisuuden muodostaminen kaupunkitilan antureista päätöksenteon tueksi luotaviin informatiivisiin ja selkeisiin raportteihin. Vuoden mittainen hanke (1.6.2021-31.5.2022) luo myös tiekartan ja best practices -aineiston muiden kaupunkien hyödyntämiseen kaupunkitekniisten IoT-järjestelmien käyttöönottoon.

Hanke on käynnistetty datalähteiden, aiheeseen liittyvän oppilaitosyhteistyön sekä älyliikenteen IoT-pilottien määrittämisellä sekä näistä viimeisen kilpailuttamisella. Varsinainen määrittäminen sijoittuu enemmän vuoden 2022 puolella, kun varsinainen testiympäristö on saatu luotua ja käyttöön. Laajempi määrittäminen, pilotointi ja seminaarit sijoittuvat vuoden 2022 puolella, kun testiympäristö on saatu luotua ja käyttöön. Hankkeessa hyödynnetään kaupungilla tuoreeltaan käyttöön otettua Azuren IoT-hub tietoaalustaa ja pyritään tuomaan sen luomat mahdollisuudet päätöksenteon tueksi.

Hanketta edistävänä osaksi pyrittiin saamaan myös FinEst Center for Smart Citiesin Smart City Ideas 2021 -hakua, jossa Turku oli rakentamassa pohjaa ja ehdolla yhdeksi 2021 Wise Decision-making Dashboard for Local Governments -osion pilotointikaupungiksi. Toteutukseen asti menevät pilotit valittiin marraskuussa 2021, mutta kyseinen pilotti ei edennyt toteutukseen asti.

5.3 Citylogistiikan uudet ratkaisut

SAWTissa tavoitteena oli kehittää yhdessä logistiikka-alan yritysten kanssa ympäristöä säästäviä, viihtyvyttä lisääviä ja kustannustehokkaita logistiikkaratkaisuja, jotka tarjoavat yrityksille mahdollisuuksia kehittää ja testata uusia liiketoimintamalleja.

6Aika rahoitteinen Citylogistiikan uudet ratkaisut – hanke toteutettiin 1.8.2018 - 31.12.2020. Turun kaupunki koordinoi Turun, Forum Virium Helsingin, Turun Ammattikorkeakoulun, Tampereen Ammattikorkeakoulun ja Valonian yhteishankkeen. Citylogistiikan uudet ratkaisut -projektin tavoitteena oli parantaa ihmisten turvallisuutta ja viihtyvyttä keskusta-alueilla sekä tukea kaupunkien ilmastostrategioita. Hankkeen aikana tuotettiin uusia liiketoimintamahdollisuuksia sekä kartoitettiin uusien toimintamallien toimivuutta yhteistyössä alalla toimivien yritysten kanssa. Erityisenä kehityskohteena oli kaupunkilogistiikkaan etenkin ns. viimeisen kilometrin matka, joka on jakeluketjussa kallein ja tehottomin vaihe.

Päätuotokset

Turkuun perustettiin kaksi lähijakeluasemaa Puutorille ja Kupittaan alueelle, joista Puutorin asema on toiminnassa vuoden 2021 loppuun asti. Lisäksi hankkeessa kokeiltiin erilaista ajoneuvokalustoa keskustajakelussa, toteutettiin jakeluautojen pysäköintiin ja purkupaikkoihin liittyen kaksi kokeilua eri tekniikoilla, testattiin kuljetusten joukkoistamista ja luotiin uusi sovellus hiljaisen tiedon välittämiseen kuljettajille. Lisäksi testattiin joukkoistamista tavaralogistiikassa, taksien käyttämistä osana ruoka-annosten jakelua (kesä 2020 Turussa Syö kotona -palvelu) sekä ruokakuljetuskokeilua sähköautoilla.

Projektin tuloksena syntyi viisi uutta logistiikan yhteistyömallia mm. verkkokauppatoimituksiin, yhteiskäyttöisiä miniterminaaleja sekä uudenlaisia liiketoimintamahdollisuuksia esimerkiksi kevytkaluston valmistajille, sovelluskehittäjille tai kuljetusliikelle. Projektin aikana luotiin sovelluksia jakeluliikenteen opastamiseen ja reittioptimointiin. Lisäksi projektin aikana kokeiltiin autonomisia jakeluratkaisuja kuljetusrobotin tai vastaavien laitteiden avulla Helsingissä sekä kehitettiin droonilogistiikkaa Tampereella.

[Lisätietoa](#)

Seutulogistiikka: Vuoden 2020 alussa lähdettiin yhteistyössä Turun seudun kuntien kanssa selvittämään seudullisen logistiikan tilaa. Selvitystyön tuloksena laadittiin Liikenne- ja logistiikkaselvitys Turun seudulle.

[Liikenne- ja logistiikkaselvitys Turun seudulle \(turku.fi\)](#)

Turun seudun taloudellisen/logistisen tilanteen seuraamiseksi luotiin uusi [vienti-indikaattori](#). Seudullinen logistiikkatyö siirtyi osaksi seutuyhteistyötä 1.1.2021 alkaen, eikä työtä näin ollen enää edistetty osana kärkihanketta vuonna 2021.

5.4 Pysäköintipalvelujen uudistaminen

Pysäköintipalvelujen uudistamisen tavoitteena oli luoda uusi toimintamalli ja sitä tukeva digitaalinen kokonaisjärjestelmä, joka tuo julkis- ja yksityisomisteiset pysäköintipalvelut yhtenäisellä tavalla kaupunkilaisten ulottuville. Lisäksi tavoitteena oli helpottaa pysäköintipaikan löytämistä digitaalisten sovellusten avulla ja vähentää samalla parkkipaikan etsimisestä aiheutuvaa turhaa ympäristöä kuormittavaa ajamista. Nämä tavoitteet jakautuvat pysäköintipalveluiden uudistamiseen, pysäköintihubiin ja pysäköintikokeiluihin osana 6Aika Vähähiilinen liikkuminen liikennehubeissa -hankkeessa.

Päätuotokset

Pysäköintipalveluiden uudistaminen: projektissa on kysymys ennen kaikkea digiloikasta ja perinteisen kolikkomaksamisen ohelle erilaisten maksutapojen luomisesta sekä pysäköinnin yleisilmeen uudistamisesta.

Syksyllä 2019 aloitettiin uusien pysäköintiautomaattien hankinta, joilla saadaan parannettua sekä asiakaspalvelua että vastattua digitaalstuvan yhteiskunnan haasteisiin ja mahdollisuuksiin. Uusien automaattien digitaalisuus mahdollistaa reaaliaikaisen pysäköintimaksutiedon keräämisen, jota voidaan hyödyntää niin pysäköinnin opastamiseen kuin pysäköinnin valvonnan tehostamiseen. Lisäksi digitaalisuus antaa lisätyökaluja muun muassa pysäköintitulojen seurantaan ja rahatilitysten oikeellisuuden varmistamiseen.

Mobiilimaksamiseen tehtiin kevään ja kesän 2020 aikana uusi avoin malli, jonka myötä Turun mobiilioperaattoreiden määrä, ja samalla asiakkaiden valinnan mahdollisuus, kohosi viiteen entisen kolmen sijaan ja sopimuksista poistui provisiomaksut eli kaupunki saa pysäköintitulot lyhentämättöminä.

Pysäköinnin opastamiseen toteutettiin 2020-2021 kaupungin opastamisen konseptin mukainen kokonaisuus ja samalla kaupungin opastamisen konsepti sai uusia työkaluja. Tämä pitää sisällään pysäköinnin graafisen ilmeen, fyysiset opasteet sekä automaattien ruuduilla näkyvät digitaaliset karttaopasteet.

Pysäköintilupien digitalisoinnissa lähdettiin liikkeelle uuden kokonaisjärjestelmän hankinnasta, jolla voitiin mahdollistaa uusien pysäköinnin linjausten, uuden tieliikennelainsäädännön sekä kaupungin omien vaatimusten tarpeet. Hankinta tehtiin kesäkuussa 2021. Järjestelmän pystytystä on tehty lupatyyppi kerrallaan Aimoparkin kanssa. Vuoden 2021 loppuun mennessä sähköisiksi saatiin kotihoidon luvat, Z-luvat, yritys- ja asukas pysäköintiluvat, joista Z-luvan myöntämiseen vaadittava, teknisen toteutuksen ulkopuolinen kaupungin lupaprosessi on vielä kesken. Digitaalinen palveluportaali sekä muut sähköiset luvat tulevat vuoden 2022 aikana. Lupien käyttöönottoa on hidastanut Aimoparkin oman järjestelmän kokonaisuusiminen, josta myös kaupunki hyötyy uusina hallintatyökaluina.

ParkkiHUB: Pysäköinnin koottu digitaalinen tietovaranto pystytettiin ja perustestattiin keväällä 2020. Saman vuoden kesän aikana toteutettiin järjestelmän kannalta kriittisten osien kehitys ja päivitys. Vuoden 2021 aikana toteutettiin järjestelmän toiminnan arvioinnit sekä yhteyksien ja rajapintojen avaaminen eri järjestelmiin. Vuoden 2021 loppuun mennessä datavirrat saatiin tasaisiksi ja koko järjestelmä tuotantokäyttöön. Pysäköintihubin käyttöönotto on ollut osa pysäköinnin digitaalista kokonaisuutta, ja sen keräämän datan avulla pystytään luomaan uusia digitaalisia palveluita muun muassa pysäköinnin etsinnästä liittyvään paikan etsimisen vähentämiseen ja näin liikenteen päästöjen minimoimiseen.

6aika: Vähähiilinen liikkuminen liikennehubissa -hanke: Turun, Espoon ja Oulun kaupunkien sekä Business Tampereen ja Turun ammattikorkeakoulun yhteishankkeen yhtenä teemana oli älykkäät auto- ja pyöräpysäköinnin ratkaisut. 6Aika-ohjelmaa toteuttanut hanke alkoi 1.8.2019 ja hyödynsi Smart and Wise Turku -kärkihankkeessa tehtyä [opinnäytetyötä](#) Turun keskustapysäköinnin nykytilasta ja haasteista. Hankkeessa keväällä 2020 järjestetyn sidosryhmätyöpajan myötä autopysäköinnin tunnistettujen kehittämistarpeiden määrä nousi 150:een. Myös pyöräpysäköinnistä tehtiin vastaava tarvekartoitus yhdessä Turun ammattikorkeakoulun kanssa.

Autopysäköinnin kehittämistarpeet ryhmiteltiin 10 teemahaasteeksi, joihin haettiin uusia ratkaisuja vuoropuhelussa alan yritysten ja muiden sidosryhmien kanssa. Kesällä 2020 järjestetyssä tilaisuudessa yritykset pitchasivat eli esittelivät omia ratkaisuehdotuksiaan kaupungin tunnistamiin haasteisiin. Tilaisuuden ja syksyllä jatkettua markkinavuoropuhelun avulla kaupunki kilpailutti autopysäköinnin kokeilut. Innovatiivisuutta ja kaupallista potentiaalia painottaneeseen tarjouspyyntöön saatiin yhteensä 26 kokeiluehdotusta, joista valittiin toteutettavaksi 9. Kokeilupalveluhankinnat kustannettiin hankkeen lisäksi kahdesta kärkihankkeesta, Smart and Wise Turku ja Keskustan kehittäminen.

Autopysäköinnin kokeilut olivat:

- Sujuva kadunvarsipysäköinti, Brighthouse Intelligence Oy ja Wapice Oy (6aika)

- Kadunvarsipaikan varaaminen, MarshallAI (Smart and Wise Turku)
- Opastettuna pysäköintiruutuun, YSP Oy (6aika)
- Pysäköintipaikkojen vertausvuokraus, Shareway Oy (Smart and Wise Turku)
- Pysäköintietuus kimpakyytiautoille, Coreorient Oy (6aika ja Smart and Wise Turku)
- Pysäköinnin markkinapaikka, Aalto-yliopiston eParkly-projekti (6aika)
- Tapahtumien aikainen pysäköinnin ohjaus, Enterlot Oy (Keskustan kehittäminen)
- Keskustaliikenteen tilannekuva, Gispo Oy (Keskustan kehittäminen)

[Lisää tietoa kokeiluista](#)

Pyöräpysäköinnin kokeilujen hankinta tehtiin Turun ammattikorkeakoulun ja Turun kaupungin yhteiskilpailutuksena. Tarjouspyynnössä esitettyihin kehittämishaasteisiin saatiin yhteensä 9 kokeiluehdotusta.

Valitut pyöräpysäköinnin kokeilut olivat:

- Analysoitua dataa, MarshallAI (Smart and Wise Turku)
- Sähköpyörien akkujen latauskaapit, Latauspolku (Keskustan kehittäminen)
- Pyöräpysäköintitali, Kaskea Group (Keskustan kehittäminen)
- Turvallinen pyöräpysäköinti lisäpalveluineen, Punta Oy ja Coreorient (6aika)

[Lisää tietoa kokeiluista](#)

Auto- ja pyöräpysäköinnin kokeiluja markkinoitiin osoitteissa www.turku.fi/pysakointikokeilut ja www.turku.fi/pyorapysakointi, lehdistötiedotteilla, kokeilukohteissa olleilla pyloneilla, sosiaalisen median kanavissa, esittelyvideoilla, lehdistötiedotteilla, kokeiluista tehdyllä esitteellä ja syksystä 2021 alkaen myös alan tapahtumissa. Kokeiluista tehtiin koosteraportti vuoden 2021 lopussa.

5.5 CIVITAS ECCENTRIC

CIVITAS ECCENTRIC -hanke toteutettiin vuosina 2016–2020. ECCENTRIC-hanke oli osa Euroopan unionin vuonna 2002 käynnistämää CIVITAS-ohjelmaa, jossa kaupungit tavoittelevat yhteistyössä puhtaampia ja asukasystävällisempiä liikenneratkaisuja sekä Euroopassa että ohjelman kumppanikaupungeissa ympäri maailman. Nelivuotisessa CIVITAS ECCENTRIC -hankkeessa Turku, Madrid, Tukholma, München ja Ruse etsivät yhteistyössä ratkaisuja liikkumiseen liittyviin haasteisiin ja kokeilivat uusia keinoja vähentää liikenteen aiheuttamia päästöjä.

CIVITAS ECCENTRIC -hanke toteutui budjetin mukaisesti ja ylitti sille asetetut tavoitteensa, sillä sen myötä luotiin mm. 12 uutta hanketta ja 13 opinnäytetyötä. Lisätietoa hankkeen yhdeksästä eri toimenpiteestä [loppuraportista](#). Hankkeen toimenpiteistä kolme eri osakokonaisuutta otettiin osaksi Smart and Wise -kärkihanketta: kaupunkipyöräjärjestelmä, liikkumispisteet sekä Liikkuminen palveluna- kokonaisuuden jatkokehittäminen.

Päätuotokset

Föli-fillarit: Föli-fillareiden osalta tavoitteena oli siirtyminen seudullisen joukkoliikenteen osaksi, lipputuotteiden monipuolistaminen sekä toiminnan stabilointi. Kaupunkipyöräjärjestelmä Föli-fillarit olivat ympärivuotisessa käytössä 1.5.2018 - 30.9.2021 välisen ajan osana vanhaa sopimuskautta. Sopimusaikana kaupunkipyörien lipputuotteita laajennettiin kattamaan alennuskoodit ja ne saatiin osaksi Turun kaupungin tyky-ranneketta. Palveluntarjoajan kanssa käytiin lukuisia reklamointikierroksia ja toiminta saatiin stabiloitua ja osana sitä saatiin testattua myös sähköpyörien ympärivuotista käyttöä. Turku osallistui aktiivisesti kansalliseen kaupunkipyörien verkostotyöskentelyyn, sekä auttoi useita kuntia heidän järjestelmiensä kanssa. Turun kaupunkipyöräjärjestelmästä laadittiin kolme opinnäytetyötä

kaupunkipyörien kilpailutuksesta, Föli-fillarit brändistä sekä järjestelmän laajenemisesta. Opinnäytetyöt löytyvät täältä: [Fiksun liikkumisen julkaisuja | Turku.fi](#)

Kaupunkipyöräjärjestelmästä saadut opit on koostettu [raporttiin](#) ja otettu huomioon uuden sopimuksen kilpailutuksessa. Uuden kilpailutuksen valmistelut alkoivat keväällä 2020 osana seudullista joukkoliikennettä ja vuoden 2021 aikana valmisteltiin uusi sopimuskausi.

Liikkumispistekonsepti: Liikkumispisteiden osalta koottiin hankkeen tuomat opit [julkaisuun](#). Tämän pohjalta liikkumispisteiden konseptointia on jatkettu niin Sataman alueen, Kupittaaan kannen, Matkakeskuksen ja raitiotiesuunnittelunkin osalta. Liikkumispisteiden mahdollisuuksia on kartoitettu myös LIPATOL-hankkeen yhteydessä. Lisäksi liikkumispisteiden jatkokehittäminen on viety osaksi Scale-up- ja RESPONSE-hankkeita.

Liikkuminen palveluna -kokonaisuus: CIVITAS ECCENTRIC -hankkeessa luotiin [Liikkuminan palveluna -kokonaisuudelle](#) nk. tuulimyllymalli ja sen toteutumista testattiin Turussa. Tämä on toiminut ohjenuorana Turun kaupungin sisäiselle kehitystyölle ja edesauttanut mm. Liikkumispalvelut -palvelualueen kokonaisuuden luomista ja Kaupunkiliikkumisen ratkaisut -vastuualueen perustamista. Hankkeen aikana luotiin kymmenen yhteistyömallia niin lippuyhteistyöhön kuin yritys yhteistyöhönkin. Näkyvimpanä näistä nostettakoon esille tapahtumalippu eli tapahtumatarjoajat voivat integroida Fölin joukkoliikennelipun osaksi tapahtumalippujaan.

Vuonna 2021 on yhteistyötä liikkumispalveluiden ja Turun kaupungin välillä kehitetty osana Liikkumispalvelut turvallisesti osaksi lähiympäristöä -hankkeessa (LIPATOL), jolle Traficom myönsi liikkumisen ohjauksen valtionavustusta vuodelle 2021. Yrityksille on järjestetty neljä vuoropuhelufoorumia liikkumispalveluita tarjoavien yritysten ja Turun kaupungin välillä. Tämän lisäksi on hyväksytty pelisäännöt uusille liikkumispalveluille, luotu yhteiskäyttö sivut kaupungille, edistetty turvallista käyttöä viestintäkampanjan keinoin ja tehty sähköpotkulautojen pysäköintikokeilu kesällä 2021. [Lisätietoa](#)

Ehdotukset jatkotoimenpiteiksi

- Turun kannattaa panostaa jatkossakin ulkoisen rahoituksen hakemiseen, sillä näin toimenpiteet saadaan vietyä maaliin suunnitellusti.
- Turun tulisi luoda kaupungille kokonaisvaltainen kestävä liikunnan suunnitelma (SUMP), jossa yhdistyvät kaikki liikenteen ja liikunnan osa-alueet. Tämä työ edellyttää selkeää resurssointia, sillä laaja sidosryhmien osallistaminen ja arviointityö vaativat aikaa.
- Pysäköintihubien ja palvelukartan liikunnallisuuden jatkokehittäminen on turvattava, sillä molemmat kokonaisuudet edesauttavat merkittävästi palvelutasoa, tiedolla johtamista ja yritys yhteistyötä.

6 Syrjäytymisen ehkäiseminen

Syrjäytymisen ehkäisemisen painopistealueen tavoitteena oli tukea erityisesti 15–29-vuotiaiden nuorten, nuorten aikuisten ja perheiden syrjäytymisen ehkäisemiseen tähtäviä toimenpiteitä hyödyntäen laajalajaisesti kohderyhmään ja asuinalueisiin liittyviä mittareita, data-analytiikkaa ja tutkimustuloksia. Lisäksi yhtenä tavoitteena oli suunnitella ja toteuttaa syrjäytymisen ehkäisemiseen tähtäviä toimenpiteitä erikseen valituille asuinalueille.

Hankkeen tavoitteet olivat:

- Kuvata jo käytössä olevat syrjäytymisen ehkäisemisen toimintamallit ja luoda seuranta- ja arviointimalleja niiden hyötyjen mittaamiseen sekä hyödyntää aihealueesta tehtyjä tutkimuksia toimintamallien kehittämisessä.
- Laatia toimenpide-ehdotukset syrjäytymisen ehkäisemisen tehostamiseksi yhdistämällä tutkimustuloksia ja muita tietolähteitä henkilöstön ja sidosryhmien asiantuntemukseen sekä nuorten ja asuinalueiden asukkaiden omiin näkemyksiin. Lisäksi tavoitteena oli kokeilla uusia toimintamalleja ja arvioida niiden vaikutuksia. Arvioinnin ja kokeilujen keskiössä olivat vaikutukset tunnistettuihin syrjäytymisen riskitekijöihin kuten työttömyys, heikko koulutus, harrastusten puute, mielenterveysongelmat sekä yksinäisyys ja kiusaaminen. Hankkeen tavoitteisiin kuului myös paneutuminen ajankohtaiseen digisyrjäytymisen ehkäisemiseen.
- Vaikuttaa alueelliseen eriytymiskehitykseen yhdistämällä aluekohtaisia profiilitietoja muihin käytettävissä oleviin tietoaisteihin riskitekijöiden tunnistamisessa.

Syrjäytymisen ehkäisemisen painopistealueen ensisijaisena tehtävänä oli toimia perustana toimenpideohjelmalle tukien eri toimintojen toteutumista. Kaupunginvaltuusto hyväksyi syrjäytymisen ehkäisemisen ja sosiaalisesti kestävästä kaupunkikehityksen edistämisen -toimenpideohjelman 28.1.2019 (§ 7). Toimenpideohjelma sisälsi 6 toimenpidettä, joiden alle kuului niin lyhyen kuin pitkän aikavälin toimintoja.

Syrjäytymisen painopistealueen ytimessä oli tiedolla johtaminen, toimenpiteet ja pilotoinnit sekä alueellinen eriytyminen. Näistä keskitytään kahteen ensimmäiseen, koska alueellisen eriytymisen osalta ei projekti toteutunut.

6.1 Tiedolla johtamisen työkalut

Hankkeen valmistelu käynnistyi vuonna 2018 tutkimustiedon analysoinnilla, nykytilan kuvauksella sekä uuden tiedon hankinnalla. Valmistelussa hyödynnettiin mm. Kaupunkitutkimusohjelman tutkimuksia, kouluterveyskyselyn tuloksia, terveys- ja hyvinvointitutkimuksia niin kantasuomalaisia kuin maahanmuuttajia koskien sekä määriteltiin alueprofieileja. Työpajojen kautta hankittiin tietoa asiantuntijoilta sekä nuorilta koetuista haasteista ja kehittämiskohteista. Lisäksi hyödynnettiin nuorten videohaastatteluja heidän elämäntilanteistaan sekä palveluiden kehittämisestä.

Heti hankkeen käynnistämävaiheessa sovittiin laajasta yhteistyöstä Me-säätiön kanssa, joka on erityisesti uuden tiedon analytiikassa asiantuntijataho. Suunnitelmat sisälsivät nuorten tarpeiden jatkuvan kartoittamisen someanalyysien ja koneoppimisen kautta, vaikuttavuuden arvioinnin, syrjäytymisen dynamiikkatyökalun ja Me-talo konseptien kehittämisen. Me-säätiön muutoksista johtuen yhteistyöstä toteutui syrjäytymisen dynamiikkatyökalu ja syrjässä luvun-seurantamalli.

Päätuotokset

Työkalut: Hankkeessa tuotettiin useita työkaluja tiedolla johtamisen tueksi hankekauden aikana:

- FinSoten (Kansallinen terveys-, hyvinvointi- ja palvelututkimus) tulokset sekä suuralueittainen lisäotos. Nämä tiedot yhdistettiin Alueprofiili-työkalun tietoihin
- PYLL (Potential Years of Life Lost) -tiedot ja Maahanmuuttajien terveys- ja hyvinvointitiedot (FinMonik)
- Resurssivirtojen analyysi, jonka avulla selvitettiin syrjäytymisen ja alueellisen eriytymisen ehkäisemiseen käytettyjä resursseja Turussa ja suuralueittain.

Analyytit ja tutkimukset:

- Joulukuussa 2020 valmistui data-analyysi kouluterveyskyselyistä kattaen tärkeimpien indikaattoreiden raakadatat haastatteluvuosina 2017 ja 2019.

- Maaliskuussa 2020 valmistuivat tutkimus syrjäytymiselle altistavista ja siltä suojaavista ei-materiaalisista tekijöistä sekä kirjallisuuskatsaus ”Nuorten toimijuus ja kokemukset palveluista” yhteistyössä Kaupunkitutkimusohjelman kanssa.
- Näistä saatuja tuloksia esiteltiin kaupungin työntekijöille ja järjestötoimijoille suunnatuissa webinaareissa. Lisäksi niiden sisältöjä hyödynnettiin koulutuksissa sekä palvelumuotoilussa.

Hankkeet:

- Syrjäytymisen ehkäisemisen painopistealue lähti mukaan valtiovarainministeriön vetämään AuroraAI-hankkeeseen, jossa tavoitteena on hyödyntää tekoälyä palveluohjauksen tukena. AuroraAI tukee kaupungin johtamismallin uudistusta kohti asiakas- ja asiakaslähtöisyyttä. Tällä hetkellä AuroraAI yhteistyössä työstetään tilannekuvajohtamista nuorten osalta.
- Puhti-hankkeessa (THL) selvitetään uusien, palvelujärjestelmän ulkopuolisten tietolähteiden hyödynnettävyyttä terveyden ja hyvinvoinnin johtamisessa ja päätöksenteossa kansalaisten hyvinvoinnin edistämiseksi.

Syrjäytymisen ehkäisemisen seurantamalli

- Vuoden 2021 syksyllä saatiin valmiiksi syrjäytymisen ehkäisemisen ilmiön seurantamalli, mittaristo nuorten syrjäytymisen ehkäisemiseen. Seurantamalli valottaa syrjäytymisen ilmiötä usealla osa-alueella, joita ovat terveys, koulutus, toiminta ja työ, sosiaaliset yhteydet ja suhteet, turvattomuus, palvelut sekä avunsaanti. Viitekehyksenä toimii Stiglitzin-malli. Kaupungin asiantuntijat ovat tuottaneet jokaisesta osa-alueesta lyhyen sanallisen tiivistelmän, joka kertoo turkulaisten nuorten syrjäytymisestä seurantamallissa käytettyjen mittareiden valossa.

Vuosien 2020 ja 2021 aikana hankkeessa koottiin paljon tietoa koronaepidemian vaikutuksista lapsiin, nuoriin ja lapsiperheisiin. Tiedoista kootut diaesitykset esiteltiin kaupunginhallitukselle joulukuussa 2020 ja toukokuussa 2021. Tuloksia hyödynnettiin mm. poikkeusajan jälkeisissä korjaavissa toimenpiteissä, hyvinvointinsa puolesta riskiryhmiin kuuluvien perheiden tunnistamisessa, sekä uuteen etäopetusjaksoon varauduttaessa. Lisäksi tutkimuksista saatuja tuloksia huomioitiin uuden toimenpideohjelman päivittämisessä.

Lisäksi hanke tuotti tietoa Halisten hankkeen suunnittelun pohjaksi ja sekä Nuova (Nuoria varten) -toiminnan hankehakemusta varten. Molemmat hankkeet käynnistyivät tammikuussa 2021.

6.2 Hankkeen ja toimenpideohjelman tuotokset

Hanke:

- Hankkeessa tuotettiin useita työkaluja tiedolla johtamisen tueksi ohjelmakauden aikana (FinSote, PYLL, FinMONIK (ulkomailla syntyneiden hyvinvointitutkimus), data-analyysit kouluterveyskyselyistä, kaupunkitutkimuksia sekä koronatutkimuksia).
- Hankkeessa kertynyttä tietoa hyödynnettiin muiden hankkeiden suunnittelussa.
- Hankkeen budjetista kohdennettiin rahaa erilaisten koulutusten järjestämiseen niin henkilökunnalle sekä järjestöille ja lisäksi hankkeen henkilöresursseja hyödynnettiin koulutusten organisoimisessa (mielen voimavarojen vahvistaminen, viestintäkoulutukset, ProKoulu) ja työpajojen fasilitoinneissa.
- Hanke mahdollisti erilaisten ohjaavien videoiden ja oppaiden tuottamisen (vanhemmuuden tukeminen, palveluoppaat, työnhaun opas Työelämän pelikäsi).
- Toimintamallien juurruttamistyöhön hanke osallistui mm. koulutuksilla tukien, esim. systeeminen toimintamalli perhe- ja aikuissosiaalityössä.
- Hanke mahdollisti palvelumuotoiluprosessin aloittamisen 2018 Kuntaliiton CoSIE (Co-creation of Service Innovation in Europe) -hankkeen kanssa. CoSIE-hankkeen työskentelyn pohjalta Vamos, Ohjaamo, etsivä nuorisotyö, aikuissosiaalityö ja perheneuvola lähtivät kehittämään palveluitaan

asiakaslähtöisemmiksi. Näistä aikuissosiaalityö ja Ohjaamo uudistivat toimintansa asiakasprosesseista lähtien.

- Hankkeen puitteissa saatiin käyntiin pilotteja (mm. nepsy (neuropsykiatrinen) -koulutus, aktivoivan viestinnän pilotti)
- Ohjelmakauden aikana on toteutettu useita pilotteja ja toimintamallien jalkautumisen tueksi on perustettu ohjausryhmiä
- Ohjelmakaudella tiivis yhteistyö järjestöjen kanssa (esim. Vamos (VamosSampo-hanke), Varsinais-Suomen lastensuojelujärjestöt (Halisten-hanke, Round table), Turun Kaupunkilähetys ry ("Mikä mua auttais" –kohtaamiskoulutukset), Nuoret verkosto ja matalan kynnykset palveluiden kokonaisuus Helmi-ryhmä)
- Hanke vaikutti rakenteellisiin muutoksiin enemmän välillisesti mm. perustoiminnan kanssa toteutettujen koulutusten, asennemuokkauksen, tiedon ja pilottikokeilujen kautta.

Toimenpideohjelma:

- Toimenpideohjelman toimenpiteiden toteuttaminen kohdentui ohjelmakaudella vahvasti perusasteelle ja nuorempiin lapsiin.
- Ammattilaisten ymmärrys syrjäytymisen ilmiöstä, sen riskitekijöistä ja siltä suojaavista tekijöistä lisääntyi koko kaupungissa.
- Toimenpideohjelman aikana useiden toimijoiden kanssa pystyttiin tekemään konkreettisia muutoksia, esim. palveluprosesseihin ja -ohjaukseen (aikuissosiaalityö, Ohjaamo, VamosSampo).
- Usea palvelualue otti vastuulleen samoja teemoja, esim. vanhemmuuden tukeminen ja ennaltaehkäisevä mielenterveystyö.
- Korona oli yksi suurimmista haasteista ohjelmakaudella, mutta samalla se nosti esille luovuuden toteuttaa toimintoja, esim. palvelualueet kokeilivat rohkeasti uusia sektorirajat ylittäviä toimintamalleja, kuten koulunkäyntiavustajien työparityöskentely perhetyöntekijöiden kanssa.
- Toimenpideohjelmalla saavutettiin osittain myös rakenteellisia muutoksia. Esimerkkejä toimenpideohjelman rakenteellisista positiivisista muutoksista oli esim. perhe- ja sosiaalityön systeeminen toimintamalli sekä psykiatriset sairaanhoitajat

Toimenpideohjelma sisältää kuusi tavoitetta, jotka ovat:

- Koti tukee nuoren kasvua
- Aikuiset välittävät nuoresta
- Palvelut ja nuoret kohtaavat
- Nuorella on eväät hyvään mieleen
- Nuorella on mahdollisuus harrastaa
- Nuorella on koulutus, joka avaa ovia työelämään

Seuraavat nostot on tehty sen perusteella, missä hanke on ollut jollakin lailla mukana. Itse toimenpideohjelma oli laajempi.

6.2.1 Koti tukee nuoren kasvua

Päätuotokset

Systemisen toimintamallin käyttöönotto: Tavoitteen sisälle kirjattu systemisen toimintamallin käyttöönotto on yksi merkittävimmistä muutoksista perhe- ja aikuissosiaalityössä. Toimintamalli lanseerattiin vuoden 2019 alussa ja sen jalkauttamista tuettiin koulutuksin. Systeminen työote otettiin käyttöön kaikissa sosiaalityön asiakasvastuussa olevissa työryhmissä. Kyselyiden mukaan työote lisäsi työssä jaksamista, paransi tiimien yhteishenkeä sekä omaa ammatillista osaamista. Haasteena olivat isot asiakasmäärät, perheterapeutin ja koordinaattorin puute/vaillinainen osaaminen systemisestä työotteesta sekä osin työntekijän vaikeudet omaksua oma roolinsa.

Perhekeskusmallin toiminnan kehittäminen: Merkittävä toimenpide on myös perhekeskusmallin toiminnan kehittäminen, joka aloitettiin Syvälahden (pilotti) ja Ypsilonin monitoimitaloissa. Toimintamallin tueksi perustettiin monialainen ohjausryhmä ja Syvälahden monitoimitalon henkilökunnalle maksettiin hankkeesta n. puoli vuotta kestänyt työnohjaus. Sen tuloksena eri toimijoiden välinen yhteistyö lisääntyi ja yhteistyön kehittäminen jatkuu siten, että tavoitteena on rakentaa ja tukea nykyisiä perhekeskuksia yhtenäiseen suuntaan.

Halisten hanke: Vanhemmuuden tukemiseen, yksinäisyyden ehkäisemiseen ja vapaamuotoisen tekemisen edistämiseen suunniteltiin Halisten hanke, joka käynnistyi tammikuussa 2021. Toiminnassa ovat mukana Halisten alueella toimivat eri jäsenjärjestöt sekä kaupungin eri toimijat. Hanke toteutettiin säätiörahoituksella.

6.2.2 Aikuiset välittävät nuoresta

Koulutukset:

- Perusopetus vastasi tavoitteeseen hyvinvointi-laatuteeman avulla, jonka puitteissa koulutettiin opettajia ja rehtoreita erilaisilla koulutuksilla. Näistä merkittävimpiä olivat ennaltaehkäisevän toimintamallin ProKoulu-koulutus kuudelle alakoululle ja MAPA-kouluttajakoulutus kuudelle opettajalle haastavasti ja uhkaavasti käyttäytyvien henkilöiden kohtaamiseen. Kahdeksi vuodeksi valittu koordinaattori edistämään toimintaa ja ProKoulun jalkauttamisen tukemiseksi on perustettu ohjausryhmä. MAPA-kouluttaja-koulutuksen saaneet, aloittivat koulujensa opettajien kouluttamisen syksyllä 2021.
- Yläkoulun opettajista 26 henkilöä osallistui Hyvän mielen koulu –koulutukseen, jossa ajatuksena oli katseen luominen toimintakulttuuriin ja oppilashuollon toimintatavan muuttaminen.
- Hankkeen avulla toteutettiin pilottina nepsy-valmentajakoulutus, joka suunnattiin ensisijaisesti toisen asteen koulutuksen henkilökunnalle (21 hlöä).
- Puheeksi ottamisen edistämiseksi ja laadun parantamiseksi työllisyyspalveluiden henkilökunnalle sekä muille nuorten kanssa työskenteleville ammattilaisille (myös järjestöpuolelta) tarjottiin hankkeen puitteissa Mikä mua auttais –kohtaamiskoulutusta loppuvuodesta 2020 ja syksyllä 2021. Tämä toteutettiin yhteistyössä Tukenasi ry:n nuorten kanssa, jotka voittivat Itlan (Itsenäisyyden juhluvuoden lastensäätiö) innovaatiopalkinnon kehittämällään koulutuksella. CoSie-hankkeessa kehitettyyn Kohtaamiskoulutukseen osallistui vuosina 2020–2021 yhteensä 184 toimijaa, joista 114 Turun kaupungin tilaamiin koulutuksiin.

Hankkeet:

- Uutena toimintana syrjäytymisen ehkäisemisen hanke osallistui VamosSampo hankesuunnitteluun ja ulkoiseen rahoitukseen liittyvään omarahoitusosuuteen sekä hankkeen ohjaukseen ohjausryhmätyöskentelyn kautta. VamosSampo-hanke käynnistettiin tammikuussa 2020 ja kesto on tammikuuhun 2023. Kohderymänä ovat 16–29-vuotiaat turkulaiset. Keskeisimpänä tavoitteena on etsiä ja auttaa syrjässä olevia nuoria miehiä ja kehittää uusia vertaistoimintamalleja.

6.2.3 Palvelut ja nuoret kohtaavat

Palvelumuotoilut:

- Hanke mahdollisti palvelumuotoiluprosessin aloittamisen 2018 Kuntaliiton CoSIE-hankkeen kanssa. CoSIE-hankkeessa oli ydintavoitteena testata yhteiskehittämistä nuorten kanssa ja saada nuorilta ideoita nuorten osallistamiseen sekä vinkkejä, miten vaikeasti tavoitettavia nuoria saadaan osallistumaan. Turun AMK:n opiskelijat tekivät haastatteluvideoita hyödyntäen eri kanavia, joita olivat sosiaalinen media, katuhaastattelut sekä nuorten omat verkostot. Videoiden kautta luotiin

erilaisia profiileja, kartoitettiin keskeisimmät haasteet sekä huomioon otettavat asiat yhteiskehittämistä ajatellen.

- Keväällä 2019 toteutettiin kolme työpajaa, joissa nuorten kanssa toimivat ammattilaiset ja nuoret tuottivat konkreettisia työkaluja parempien palveluiden luomiseksi. Palvelumuotoilun tuloksena syntyi Turun AMK:n opiskelijoiden ja Kaupunkilähetyksen nuortenraadin yhteistyössä kehittämä Mikä mua auttais –kohtaamiskoulutuspaketti, joka otettiin käyttöön 2020.
- Syksyllä 2019 lanseerattiin Uskalla puhua –kampanja, jonka avulla edistettiin nuorten tietoisuutta heille tärkeistä palveluista. Loppuvuodesta käynnistettiin toimet nuorten osallisuustyökalujen yhteen koostamiseksi. Tämä tehtiin yhteistyössä osallisuuskoordinaattoreiden kanssa.
- Loppuvuodesta käynnistyi myös palvelumuotoilu Sprint, jossa Vamos, Ohjaamo, etsivä nuorisotyö, aikuissosiaalityö ja perheneuvola lähtivät kehittämään palveluitaan asiakaslähtöisemmiksi CoSIE-hankkeen työskentelyn pohjalta. Näistä aikuissosiaalityö ja Ohjaamo uudistivat toimintansa asiakasprosesseista lähtien. Tukea uudistamiseen saatiin syrjäytymisen hankkeesta ostetun prosessivalmennuksen avulla (TyöDynamo). Prosessi alkoi syksyllä 2020 ja työ saatiin valmiiksi syksyllä 2021.

Viestinnän pilotit:

- Hankkeen puitteissa toteutettiin aktivoivan viestinnän pilotti Turun ammatti-instituutissa ja lukioissa yhteistyössä opiskelijoiden kanssa. Ammatti-instituutissa kaksi opiskelijaa tuotti sisältöä sosiaalisen median kanaviin ja lukiopuolella vastaavasti neljä opiskelijaa kolmesta eri lukiosta. Lukiolaisten tuottamia sisältöjä Instagramissa ja Tiktokissa katsottiin yhteensä noin 9600 kertaa muutaman viikon aikana. Lukiolaiset nostivat esille mm. Turun kaupungin asumisneuvonnan, oppilaitosten kuraattori- ja psykologipalvelut sekä erilaisten järjestöjen nuorten palvelut. Pilotin avulla nostettiin näkyvämmäksi nuorille suunnattuja palveluita ja niiden sisältöjä sekä edistettiin palveluohjausta.
- Syrjäytymisen ehkäiseminen-hankkeen avulla tarjottiin kolme erillistä viestintäkoulutusta nuorille suunnattujen palveluiden toimijoille järjestöt mukaan lukien. Kouluttajina toimivat Digitaalisen nuorisotyön ammattilaiset Verkestä ja sosiaalisen markkinoinnin ammattilainen Leadcons Oy:ltä. Koulutukset vaikuttivat eri viestintäkanavien käytön lisääntymiseen palveluiden markkinoinnissa.

6.2.4 Nuorella on eväät hyvään mieleen

Koulutukset:

- Vuoden 2019 lopulla aloitettiin koulutukset oman henkilöstön osaamisen vahvistamisen osalta lasten ja nuorten mielenterveyden tukemiseen liittyen. Hankkeen budjetista koulutettiin noin tuhat henkilöä. Koulutukset järjestettiin yhteistyössä Turun kriisikeskuksen ja Mieli ry:n kanssa. Koulutusten avulla on pystytty lisäämään toimijoiden tietoa mielenterveyden vahvistamisesta ja mahdollisuudesta vaikuttaa lapsen mielenterveyden vahvistumiseen.
- Hankkeesta maksettiin myös yksittäisten koulujen Mielen hyvinvointi –työpajoja osana MOK (monialaiset oppimiskokonaisuudet) -viikkojen toimintaa. Työpajoihin osallistui n. tuhat oppilasta opettajineen.

Tykkää turkulaisesta- kampanja: Yksinäisyyden vähentämiseen liittyen käynnistyi lokakuussa 2020 yhteistyössä kolmannen sektorin kanssa Tykkää turkulaisesta- kampanja. Tavoitteena on edistää eri toimijoiden välistä yhteistyötä sekä haastaa jokainen turkulainen toteuttamaan omassa arjessaan pieniä ja suurempia tekoja positiivisen vuorovaikutuksen ja yhteisöllisyyden lisäämiseksi.

6.2.5 Nuorella on mahdollisuus harrastaa

Syrjäytymisen ehkäiseminen -hanke ei osallistunut seuraaviin toimintoihin rahallisilla tai muillakaan resursseilla, vaan toiminnot on toteutettu muun toiminnan lomassa omilla resursseilla:

- Nuorten toimintakykyä tuettiin ulottamalla Liikkuva koulu –toimintamalli toiselle asteelle. Liikkuva koulu jatkui perusopetuksessa yhteys henkilöiden tukena.
- Harrastamisen Suomen mallin pilotissa keväällä 2021 (“Kohti harrastamisen Turun mallia”) käynnistettiin etsivä harrastustoiminta seitsemällä eri koululla. Käynnistyskokeilulla kerättiin tietoa ja kokemuksia toiminnan laajentamista varten jatkossa.
- Kouluikäisten lasten ja heidän perheidensä elintapaohjauksen kehittämiseksi Turun kaupungissa perustettiin työryhmä 2019 ja tämän kautta käynnistyi Terveempää elämää -hanke tammikuussa 2020. Terveempää elämää-hankkeen tavoitteena on elintapaohjauksen ja koulu hyvinvointiyhteisönä kehittäminen. Työryhmä luo toimintamallin koulu hyvinvointiyhteisönä kehittämisen kehikoksi. Lisäksi työryhmä laatii koulujen yhteisöllistä opiskeluhuoltoa varten esityksen terveiden elintapojen edistämiseksi kouluyhteisössä. Kehittämiskokonaisuus tähtää toimintakulttuuri- ja asennemuutokseen, jossa keskiössä on lapsen ja perheen hyvinvointi ja sen tukeminen moniammatillisen ja poikkihallinnollisen yhteistyön kautta.

6.2.6 Nuorella on koulutus, joka avaa ovia työelämään

- Hanke osallistui ohjausryhmän kautta nuorisotakuun vision 2018 toteuttamiseen ja sen puitteissa vahvistettiin yritys yhteistyötä ja kehitettiin oppisopimuskoulutuksia.

Isoimpana toimenpiteenä syrjäytymisen ehkäiseminen-hanke osallistui nuorten palveluiden palvelumuotoiluun osana työllisyyskokeilun valmistelua. Tuloksena syntyneet palvelupolut ja ratkaisut otettiin käyttöön Ohjaamossa, jossa alettiin kiinnittämään enemmän huomiota nuoren kohtaamiseen sekä tapaan viestiä nuorille. Nuorten mukaanotto palveluiden suunnittelussa koettiin hyvänä ja tätä toimintaa on tarkoitus hyödyntää jatkossakin. Haasteina uudistusten toteuttamiselle mainittiin organisaatiouudistus, laki tietosuojasta sekä korona.

Ehdotukset jatkotoimenpiteiksi

Jatkossa kohderyhmä, 15–29-vuotiaat nuoret, nuoret aikuiset ja perheet, voisi olla sama myös tulevia toimenpiteitä miettiessä. Tulevassa toimenpideohjelmassa olisi kuitenkin hyvä suunnata pääpainoa joidenkin toimien osalta nuoriin aikuisiin, koska toimia heidän osaltaan oli nykyisessä ohjelmassa selkeästi vähemmän.

Uudessa ohjelmassa tulisi säilyttää edelleen mielen hyvinvointiin liittyviä toimenpiteitä. Lisäksi huomiota tulee kiinnittää vanhemmuuden tukemiseen (tuki peruspalveluihin jalkautettuna, esim. perhetyöntekijät/sosionomit varhaiskasvatuksessa) sekä opintojen aikaisten haasteiden ratkaisuun (kouluikäikäymättömyyttä toiminnallaan ehkäisevien järjestöjen jalkautuminen perusopetuksen kouluihin ja toisen asteen oppilaitoksiin). Lisäksi tulee vahvistaa nuoren kykyjä hyvään arkeen niin arjenhallinnan taidoissa kuin mahdollistaa toisen asteen koulutus ja mahdollisuudet työelämään. Nuorten palveluohjausprosessi tulee selkeyttää niin, että jokainen nuori löytää palvelut ja jokainen nuori tulee kohdatuksi nuori keskiössä. Lisäksi tulisi huomioida harrastamisen osalta, että jokaisella nuorella on mahdollisuus vähintään edulliseen harrastamiseen sekä jokaisella nuorella ikäryhmään katsomatta, olisi tila kohdata muita nuoria.

Tutkimuksien, kyselyjen ja nykyisen toimenpideohjelman toimintojen havaintojen pohjalta tulevan toimenpideohjelman päätavoitteet voidaan muotoilla seuraavasti:

1. Palvelut ja nuoret kohtaavat
2. Nuorella on kyvyt hyvään arkeen
3. Jokaisella nuorella on mahdollisuus harrastaa sekä tila, missä kohdata muita nuoria
4. Koti tukee nuoren kasvua

5. Nuorella on eväät hyvään mieleen

Vaikka uusi toimenpideohjelma tulee sisältämään valmiita toimintoja, sen budjetissa tulisi olla liikkumavaraa tilanteen vaativien toimenpiteiden toteuttamiseksi. Tästä hyvänä esimerkkinä on koronaepidemia, jonka vaikutuksia tullaan korjaamaan seuraavien vuosien ajan. Uuden toimenpideohjelman osalta on järkevää koota yhteen vaikuttavia toimenpiteitä eri palvelualueilta ja etukäteen sopia myös tuleviin toimenpiteisiin käytettävistä/budjetoitavista resursseista, mutta samalla tulee olla mahdollisuus uusiin tilanteen vaatimiin pilotteihin/hankintoihin.

Toimenpiteiden perusteiden tulee myös jatkossa pohjautua Turun tilanteeseen (erilaiset kyselytulokset, palvelualueiden mittarit + ammattilaisten näkemykset yhdistettynä). Kokeilujen tulisi kestää vähintään vuosi, mielellään kaksi, jotta toimintatavoilla olisi mahdollista juurtua organisaation toimintakulttuuriin. Muutos edellyttää vahvaa esimiestyötä, johdon tukea, tiivistä muutoksen seurantaan erilaisilla mittareilla, viestintää ja ketterää tiedon kulkua.

Hankkeen aikana tehtyä tuloksellista verkostoitumistyötä eri tahoilla kannattaa pitää yllä sekä kehittää jatkossakin. Onnistunut työ edellyttää tehokkaan verkostoitumisen lisäksi aktiivista tiedonvaihtoa sekä yhteistä ymmärrystä toisten tekemisistä sekä asiakkaan tilanteesta.

Toimenpideohjelman viestintään tulisi panostaa tulevaisuudessa isommalla osuudella kuin sitä tällä ohjelmakaudella on tehty. On erittäin tärkeää, että ilmioon liittyyvää tietoa, siihen liittyvien kokeilujen kuvauksia ja tuloksia levitetään entistä aktiivisemmin ja monikanavaisemmin - tehdään syrjäytymisen ehkäisemiseksi tehdystä työstä vieläkin näkyvämpää. Myös uuden toimenpideohjelman suunnittelussa tulee huomioida nuorten ääni, samoin kuin heitä tulee hyödyntää ja osallistaa toimenpiteiden toteuttamiseen.