

Asiakkuus- ja Toimintaympäristö-muutokset

(aikajänne 4-5 vuotta)

Kaupunkiympäristön palvelualue



Mallipohja

Miten vastualueen asiakasryhmä(t)
tai palvelukäyttäjätyminen muuttuvat
seur. 4-5 vuoden aikana??

Miten vastuualueen asiakasryhmä(t) tai palvelukäyttäjät muuttavat seur. 4-5 vuoden aikana??

Vastuu-alue	Muutos Esim. sote- ja maakuntauudistus, lainsäädännön muutokset, digitalisaatio, yhdyskuntarakenne, urbanisaatio, kuntarakenne, kuntayhteistyö, vähähiilisyys, kiertotalous	Miten muutos vaikuttaa toimintaamme?	Miten muutos vaikuttaa euromääräisesti käyttötalouteen tai investointeihin (erit.v.2018)
Kaikki	Hallinnon uudistukset, esim. maakuntauudistus, liikenneverkko, sote-uudistus	Töitä siirtynee kunnalle, esim. vähäliikenteisten maanteiden hoito, henkilökuljetukset	Riskinä, että maksullisuus ei kata kuluja, Kuopion maksuosuus avoin
Kaikki	Ikärakenteen muutos	Esteettömyys huomioitava enenevässä määrin, kunnossapitotarve	Kustannukset kasvaa
Kaikki	Liikenteen kulkutapamuutokset, joukkoliikenteen määrä, kevyt liikenne, kimppakyydit, sähköiset liikennevälineet (sähköautot, yhteiskäyttöautot, sähköpyörät)	Liikenneverkko, kaupunkirakenne, palveluverkko, esim. täydennysrakentaminen	Kustannukset kasvaa, ainakin aluksi

Miten vastuualueen asiakasryhmä(t) tai palvelukäyttäjät muuttavat seur. 4-5 vuoden aikana??

Vastuu-alue	Muutos Esim. sote- ja maakuntauudistus, lainsäädännön muutokset, digitalisaatio, yhdyskuntarakenne, urbanisaatio, kuntarakenne, kuntayhteistyö, vähähiilisyys, kiertotalous	Miten muutos vaikuttaa toimintaamme?	Miten muutos vaikuttaa euromääräisesti käyttötalouteen tai investointeihin (erit.v.2018)
Kaikki	Maahanmuutto, ulkomaalaisia yrittäjiä ja asukkaita	Kieliongelmat, tulkkauksen tarve, eri kulttuuritaustat	Lisää kustannuksia
Kaikki	Sähköisten palveluiden tarve lisääntyy, esim. vähentää turhaa kulkemista maaseutualueilta	Sähköisiä palveluja tulee kehittää	Alkuun kustannuksia, myöhemmin säästöjä

Miten vastuualueen asiakasryhmä(t) tai palvelukäyttäjät muuttuvat seur. 4-5 vuoden aikana??

Vastuu-alue	Muutos Esim. sote- ja maakuntauudistus, lainsäädännön muutokset, digitalisaatio, yhdyskuntarakenne, urbanisaatio, kuntarakenne, kuntayhteistyö, vähähiilisyys, kiertotalous	Miten muutos vaikuttaa toimintaamme?	Miten muutos vaikuttaa euromääräisesti käyttötalouteen tai investointeihin (erit.v.2018)
Kaikki	Asumismuotojen muutokset	Kysynnän ja tarjonnan monipuolisuuteen vastaaminen	
Kaikki	Keskustan vetovoimaisuus, ostoskäyttäytyminen muuttuu	Mitä keskustan pitäisi tarjota ollakseen vetovoimainen	
Kaikki	Tekemisen/elämisen/omistamisen tavoissa muutossignaaleja erityisesti nuorilla näkyvissä. Teknologian kehittyminen. Ihmisten tietoisuuden lisääntymiseen esim. ympäristöasiat	Varautuminen uudenlaisiin palvelumahdollisuuksiin. Toiminnallisuus ja tottumusten muutokset korostuvat perinteisen "rakentamisen" rinnalla. Uutta tekniikkaa ja käytänteitä > mitä osataan priorisoida?	

Miten vastuualueen asiakasryhmä(t) tai palvelukäyttäjät muuttuvat seur. 4-5 vuoden aikana??

Vastuu-alue	Muutos Esim. sote- ja maakuntauudistus, lainsäädännön muutokset, digitalisaatio, yhdyskuntarakenne, urbanisaatio, kuntarakenne, kuntayhteistyö, vähähiilisyys, kiertotalous	Miten muutos vaikuttaa toimintaamme?	Miten muutos vaikuttaa euromääräisesti käyttötalouteen tai investointeihin (erit.v.2018)
Kaikki	Omakotitalotonttien kysynnän väheneminen, valmiita omakotitaloja tarjolla monilla alueilla yli kysynnän	Ottamalla huomioon tonttitarjonnassa kehitysnäkymä nykyistä vahvemmin (esim. keskustan kaupunkiomakotitalot)	
Jätehuolto	Asiakaskunnan muutokset, tiettyjä asiakasryhmiä mahdollisesti poistuu	Voi vaikuttaa palveluverkostoon ja sen toimivuuteen, kehitetään palveluja erityisesti asukkaille	Asiakasmaksut voivat nousta

Miten vastuualueen asiakasryhmä(t) tai palvelukäyttäjät muuttuvat seur. 4-5 vuoden aikana?

Vastuu-alue	Muutos Esim. ikärakenteen muutos, muuttoliike, maahanmuutto, diginatiivien sukupolvi, sosiaalinen eriytyminen, osallisuus, kuntayhteistyö	Miten muutos vaikuttaa toimintaamme?	Miten muutos vaikuttaa euromääräisesti käyttötalouteen tai investointeihin (erit.v.2018)
Maaomaisuuden hallintapalvelut	Ikääntyvien määrän kasvu ja pienten talouksien lisääntyminen	Asuntojen kysyntä painottuu pieniin asuntoihin, joten vaarana kerrostalojen yksipuolistuminen ja sitä kautta alueiden yksipuolistuminen. Esteettömyyden edistäminen korostuu vielä aiempaa enemmän vanhojen asuintalojen peruskorjaamisessa ja uudisrakentamisessa (mm. esteetön kulku ja hissit vanhoissa asuintaloissa). Rakennusten korottaminen ym. Kiinteistöjen kehittämishankkeet	Kaupungin oman hissiavustuksen taso säilytettävä vuositasolla vähintään viime vuosien tasolla ja noin 60 000 eurossa /vuosi. Tavoitteena kaupungin avustuksen nosto nykyisestä 10:sta 15 %:iin, jolloin yhdessä ARAn avustuksen kanssa, taso säilyy 60 %:ssa.
Maaomaisuuden hallintapalvelut	Ikääntyvien määrän kasvu ja pienten talouksien lisääntyminen	Vaikuttaa tonttituotantoon, haluaako uusi sukupolvi vaihtoehtoisia asumismalleja, Ikääntymisen jatkuessa täydennysrakentaminen edelleen tärkeää.	

Miten vastuualueen asiakasryhmä(t) tai palvelukäyttäjät muuttuvat seur. 4-5 vuoden aikana?

Vastuu-alue	Muutos Esim. ikärakenteen muutos, muuttoliike, maahanmuutto, diginatiivien sukupolvi, sosiaalinen eriytyminen, osallisuus, kuntayhteistyö	Miten muutos vaikuttaa toimintaamme?	Miten muutos vaikuttaa euromääräisesti käyttötalouteen tai investointeihin (erit.v.2018)
Maaomaisuuden hallintapalvelut	Sijoittajien lisääntyminen asuntomarkkinoilla	Asuntojen rakentaminen painottuu liiaksi pieniin asuntoihin / Asuntojen koon ja talojen sekä alueiden yksipuolistuminen / vaatii kaupungilta ohjaustoimenpiteitä	
Maaomaisuuden hallintapalvelut	Ikääntyvien määrän lisääntyminen, mielenterveys- ja alkoholiongelmien, syrjäytyminen	Palvelualueuudistuksen ”suppilomallin” mukaan panostus ennaltaehkäisyyn on erittäin tärkeää. Luonnon ja metsän terveysvaikutukset on tutkimuksilla todettu ja ne on kiistattomat. Nuotio- ja rantautumispaikoilla sekä luontopoluilla saadaan ihmisiä kannustettua luontoon virkistytymään, että he pysyvät terveempinä ja virkeämpinä. Lisäpanostus ulkoilun ja retkeilyn palveluihin tuo säästöjä sosiaali- ja terveyspalveluiden menoihin.	Lisäpanostus ulkoilun ja retkeilyn palveluihin esim. 80000 euron edestä parantaa nykyistä palvelutasoa merkittävästi. Osa retkeilyn palveluvarustuksesta esim. liitoskuntien alueella on päässyt rappeutumaan, mikä edellyttää korjauksia.

Miten vastuualueen asiakasryhmää koskeva ulkoinen toimintaympäristö muuttuu seur. 4-5 vuoden aikana?

Miten vastuualueen asiakasryhmää koskeva ulkoinen toimintaympäristö muuttuu seur. 4-5 vuoden aikana?

Vastuu-alue	Muutos Esim. ikärakenteen muutos, muuttoliike, maahanmuutto, diginatiivien sukupolvi, sosiaalinen eriytyminen, osallisuus, kuntayhteistyö	Miten muutos vaikuttaa toimintaamme?	Miten muutos vaikuttaa euromääräisesti käyttötalouteen tai investointeihin (erit.v.2018)
Kaikki	Lainsäädännön muutokset	Lisää tehtäviä Lisää tiedotustarvetta, jatkuvaa koulutusta tarvitaan	Lisää kustannuksia
Kaikki	Digitalisaatio	Sähköinen asiointi ja valvonta lisääntyy Käyttöönotto vaihe lisää työtä, jatkuvaa koulutusta tarvitaan. Miten saadaan sähköisessä asiointissa syrjäytyminen estettyä?	Voi vähentää työmäärää ja kustannuksia (pitkällä aikavälillä)
Kaikki	Maahanmuutto, ulkomaalaisia yrittäjiä ja asukkaita	Kieliongelmat, tulkkauksen tarve, kulttuuriongelmat	Lisää kustannuksia
Kaikki	Vähähiilisyys, kiertotalous, energiatehokkuus	Resurssien tehokäyttö	Pitkällä aikavälillä säästöä

Miten vastuualueen asiakasryhmää koskeva ulkoinen toimintaympäristö muuttuu seur. 4-5 vuoden aikana?

Vastuu-alue	Muutos Esim. ikärakenteen muutos, muuttoliike, maahanmuutto, diginatiivien sukupolvi, sosiaalinen eriytyminen, osallisuus, kuntayhteistyö	Miten muutos vaikuttaa toimintaamme?	Miten muutos vaikuttaa euromääräisesti käyttötalouteen tai investointeihin (erit.v.2018)
Kaikki	Kaupungin kasvu ja laajeneminen	Asiakkuuksien lisääntyminen, Katujen ja yleisten alueiden määrän lisääntyminen, erityisesti keskeisellä kaupunkialueella	Kustannukset kasvaa sekä käyttötaloudessa että investoinneissa, pelkona korjausvelan kasvu
Kaikki	Kaupunkiliikenteen kasvu	Autoistuminen jatkuu vielä jonkin aikaa?	Ei saavuteta suunniteltuja säästöjä, esim. pysäköintipaikat
Kaikki	Maakuntauudistus 2019	Joitakin toimintoja siirtyy	Lopputulema on epäselvä, valmisteluvaihe tuo lisää kustannuksia
Kaikki	Kuntayhteistyö	Kuntayhteistyö lisääntyy	Neutraali
Maaoma isuuden hallintap alvelut	Diginatiivien sukupolvi	Asiakkaat edellyttävät lisää sähköisiä asiointipalveluja ja paikasta ja ajasta riippumaton asiointi lisääntyy.	

Miten vastuualueen asiakasryhmää koskeva ulkoinen toimintaympäristö muuttuu seur. 4-5 vuoden aikana?

Vastuu-alue	Muutos Esim. ikärakenteen muutos, muuttoliike, maahanmuutto, diginatiivien sukupolvi, sosiaalinen eriytyminen, osallisuus, kuntayhteistyö	Miten muutos vaikuttaa toimintaamme?	Miten muutos vaikuttaa euromääräisesti käyttötalouteen tai investointeihin (erit.v.2018)
Kaikki	Osapuolien määrä kasvaa. Erilaisten toteutusmallinen kirjo monipuolistuu.	Verkostojohtaminen korostuu. Erilainen sopiminen lisääntyy ja sopimustekniikka korostuu. Kaupalliset asiat ml. Rahoitus, verotus, juridiikka monimutkaistuvat.	
Kaikki	Kaupunkiseutujen välinen kisa osajista ja hyvästä elinympäristöstä kiristyy.	Uskottava kokonaisuus/kärjet ja tarinaa tukevat panostukset. Mitä Savilahden ohella / jälkeen?	
Kaikki	Suurhankkeisiin varautuminen, monta suurhanketta yhtä aikaa käynnissä	Vaaditaan ennakointia ja reagoointia jo NYT	Lisää kustannuksia

Miten vastuualueen asiakasryhmää koskeva ulkoinen toimintaympäristö muuttuu seur. 4-5 vuoden aikana?

Vastuu-alue	Muutos Esim. ikärakenteen muutos, muuttoliike, maahanmuutto, diginatiivien sukupolvi, sosiaalinen eriytyminen, osallisuus, kuntayhteistyö	Miten muutos vaikuttaa toimintaamme?	Miten muutos vaikuttaa euromääräisesti käyttötalouteen tai investointeihin (erit.v.2018)
Kaikki	Sote-uudistus	Hoivatonttien vuokraus – kenen kanssa neuvotellaan Tyhjilleen jäävät tilat Tilojen /maapohjan vuokraus sote-palvelujen tuottajalle	
Maaomais uuden hallintapalvelut	Pohjois-Savon uusi maakunta sosiaali- ja terveystalouden järjestäjänä ja mm. asumispalvelujen (ostopalvelut) järjestäjänä. Yhdyskuntarakenne ja ympäristö: puurakentamisen edistäminen	Yhteistyö maakunnan kanssa asumisen asioissa turvattava. Jatkossa mm. asumispalveluhankkeet vaativat maakunnan kannanottoja ja yhteistyötä asumispalveluverkoston kehittämiseksi. Puurakentamista edistettävä ja tavoitteena on saada uusia hankkeita toteutukseen.	Pienimuotoisiin asumista ja yhteistyötä tukeviin hankkeisiin (omarahoitusosuus) varauduttava kaupungin puolella. Ei välttämättä vaikutusta käyttötalouteen.

Miten vastuualueen asiakasryhmää koskeva ulkoinen toimintaympäristö muuttuu seur. 4-5 vuoden aikana?

Vastuu-alue	Muutos Esim. ikärakenteen muutos, muuttoliike, maahanmuutto, diginatiivien sukupolvi, sosiaalinen eriytyminen, osallisuus, kuntayhteistyö	Miten muutos vaikuttaa toimintaamme?	Miten muutos vaikuttaa euromääräisesti käyttötalouteen tai investointeihin (erit.v.2018)
Maaomaisuuden hallintapalvelut	Finnpulp	Vaikutukset asumiseen ja ympäristöön, yritystonttien kysyntä	
Maaomaisuuden hallintapalvelut	Maakunnallisen moottorikelkkareitistön suunnittelu, virallistaminen ja rakentaminen	Käynnissä oleva moottorikelkkareitistön suunnittelu, virallistaminen ja rakentaminen edellyttää merkittävää panostusta vuosittain.	Virallistettavien moottorikelkkareittien rakentaminen edellyttää n. 100 – 200000 euron investointia vuosittain sitä mukaa kun valmisteltuja reittejä saadaan virallistettua.

Miten organisaatiomme sisäinen toimintaympäristö muuttuu seur. 4-5 vuoden aikana asiakasryhmälle tuotettavien palvelujen osalta?

Miten organisaatiomme sisäinen toimintaympäristö muuttuu seur. 4-5 vuoden aikana asiakasryhmälle tuotettavien palvelujen osalta?

Vastuu-alue	Muutos Esim. resurssit, osaamisvaateet, johtaminen, organisaatio, paikkariippumaton työnteke, tilankäyttö, muutokset palveluntuottajissa	Miten muutos vaikuttaa toimintaamme?	Miten muutos vaikuttaa euromääräisesti käyttötalouteen tai investointeihin (erit.v.2018)
Kaikki	Lait ja sähköiset palvelut	Lisää jatkuvaa kouluttautumisen tarvetta	
Kaikki	Työ ei ole paikkasidonnaista	Tiimityö / verkostotyö sähköisenä, asiakkaan palveleminen paikasta riippumatta, liikkuminen vähenee	Oikein käytettynä vähentää kustannuksia
Kaikki	Useiden kymmenien henkilöiden eläköityminen muutamassa vuodessa	Omat resurssit ja rekrytoinnit, miten saadaan osaavat tekijät, hiljaisen tiedon tallettaminen (siirtäminen)	

Miten organisaatiomme sisäinen toimintaympäristö muuttuu seur. 4-5 vuoden aikana asiakasryhmälle tuotettavien palvelujen osalta?

Vastuu-alue	Muutos Esim. resurssit, osaamisvaateet, johtaminen, organisaatio, paikkariippumaton työnteke, tilankäyttö, muutokset palveluntuottajissa	Miten muutos vaikuttaa toimintaamme?	Miten muutos vaikuttaa euromääräisesti käyttötalouteen tai investointeihin (erit.v.2018)
Kaikki	Sähköiset palvelut	Mahdollisuus palvelujen myyntiin	Tuloja lisäävä
Kaikki	Kuopion Veden yhtiöittäminen, miten yhteistyö edistyy	Suunnitteluresurssien yhdistäminen verkostosuunnittelun osalta, nopeampi vastaaminen suunnittelutarpeeseen	Tuo säästöjä ja joustavuutta suunnitteluun ja rakentamiseen (oikea-aikainen kilpailuttaminen)
Kaikki	Mestarin asema jatkossa?	Säilyykö In house - asema, miten sisäistä hankinnoista sovitaan?	Voi tuoda oikein hoidettuna säästöjä
Kaikki	Maakuntaudistus 2019	Joitakin toimintoja siirtyy, Valtion ja kuntien työnjako	

17

Miten organisaatiomme sisäinen toimintaympäristö muuttuu seur. 4-5 vuoden aikana asiakasryhmälle tuotettavien palvelujen osalta?

Vastuu-alue	Muutos Esim. resurssit, osaamisvaateet, johtaminen, organisaatio, paikkariippumaton työnteke, tilankäyttö, muutokset palveluntuottajissa	Miten muutos vaikuttaa toimintaamme?	Miten muutos vaikuttaa euromääräisesti käyttötalouteen tai investointeihin (erit.v.2018)
Kaikki	Palvelujen osto	Keskitytään ydinosaimiseen	Neutraali
Kaikki	Kuvatut muutostrendit luovat epävarmuutta valinnoissa ja toisaalta lisäävät tarvetta mahdollistaa kehitystä. Vaaditaan investointeja joiden hyöty voi näkyä vasta pitkällä aikavälillä.	Löydetään rohkeutta kokeilla/hyväksyä uusia tapoja/tekniikkaa/käytänteitä. Tarkastellaan pelkkien tuotto-kustannus -€ lisäksi pitempiäaikaiset hyödyt tai muut arvot =kaupunkitasoinen kokonaisetutarkastelu.	

18

Miten organisaatiomme sisäinen toimintaympäristö muuttuu seur. 4-5 vuoden aikana asiakasryhmälle tuotettavien palvelujen osalta?

Vastuu- alue	Muutos Esim. resurssit, osaamisvaateet, johtaminen, organisaatio, paikkariippumaton työnteke, tilankäyttö, muutokset palveluntuottajissa	Miten muutos vaikuttaa toimintaamme?	Miten muutos vaikuttaa euromääräisesti käyttötalouteen tai investointeihin (erit.v.2018)
Kaikki	Johtaminen	Sisäisen yhteistyön kehittäminen ja tiedon kulun varmistaminen	
Kaikki	Kokonaisjohtaminen	Linjajohtamisesta valmentavaan johtamiseen	
Kaikki	Resurssit ja osaamisvaateet	Resurssit ja osaamisvaateet muutoksessa, työn autonomia lisääntyy, verkostojen merkitys lisääntyy	

Miten toimintaa tulevaisuudessa järjestetään mainituilla taloudellisilla ja toiminnallisilla reunaehdoilla?

Miten toimintaa tulevaisuudessa järjestetään mainituilla taloudellisilla ja toiminnallisilla reunaehdoilla?

Vastuuale	Muutos
Kaikki	Digitaaliset palvelut lisääntyvät
Kaikki	Viranomaisprosesseja kevennetään
Kaikki	Toimintojen ja palveluiden arviointi: julkinen vai yksityinen, ostopalvelujen hyödyntäminen
Kaikki	Maakuntauudistus

21

Ideoita ja vinkkejä muille palvelualueille?
 Esim. keiden tukea tarvitsimme haasteisiin vastaamisessa? Mitä kaupunkitasoisia muutoksia pitäisi toteuttaa?

Vastuuale	Muutos
Markkinointi ja viestintä	Kansainvälistyminen, maahanmuutto: palvelut eri kielillä, vahva englannin osaaminen
Työllistämisyksikkö	Työllistämispalvelujen kehittäminen
Kaikki palvelualueet, Tilakeskus	Sähköisten palvelujen tarve ja helppokäyttöisyys, kaupungin oma organisaatio siirtyy käyttämään sähköisiä palveluja (esim. Tilakeskus lupapistettä), tietojen säilyttäminen yhdessä paikassa vähentää sähköistä tilantarvetta, jokainen löytää oikean version (esim. D360)
Koulutuspalvelut, Servica	Ympäristökasvatus, hankkeiden jalkauttaminen, miksi Kuopiossa on niin vähän Vihreälippukouluja? Ajattelutavan muutos, arvot ja asennekasvatus koko kaupungissa yhdenmukainen
Hyvinvoinnin edistämisen palvelualue	Yksityisiin liikuntapalveluihin sitoutuminen – onko kaupungille edullista? Kirjastojen ja asiakaspalvelun yhteistyö, erityisesti haja-alueilla

Ideoita ja vinkkejä muille palvelualueille?
Esim. keiden tukea tarvitsimme haasteisiin vastaamisessa? Mitä kaupunkitasoisia muutoksia pitäisi toteuttaa?

Vastuualue	Muutos
Tilakeskus	Elinkaariratkaisut, onko vuokratilojen käyttö perusteltua.
KYP ja HEP	Nykyisellä sektoroidulla toimintamallilla samalla pienellä haja-alueen kylällä käy useita valvojia järjestämässä / tarkistamassa kylän vähäisten palveluiden tuottamista. Keskinäinen koordinaatio palveluiden järjestämisessä palvelualueiden ja avainprosessien kesken on vähäistä tai se puuttuu kokonaan. Yhteistyö palvelualueiden kesken haja-alueiden toimintojen tehostamiseksi.