

Landskapens referensarkitektur

Sammanfattning av referensarkitekturen

7.2.2018

1. Sammanfattning av referensarkitekturen

Landskapens referensarkitektur har utarbetats för behoven¹ i anslutning till landskapsreformen. Den beskriver med hjälp av en övergripande arkitektur landskapens verksamhet och informationsmiljö i målläget och arkitekturens principiella nivå. Syftet är att ge en strukturerad beskrivning av landskapen och deras verksamhetsmiljö så att aktörerna inom de landskap som ska bildas och de parter som samarbetar med dem får en gemensam grund för sin mer ingående planering. Som referensram för arbetet med landskapens referensarkitektur har finansministeriets referensarkitekturmodell samt rekommendationen om planeringen och utvecklingen av en övergripande arkitektur inom den offentliga förvaltningen (JHS 179, version 2) använts.

Maakunta 2023 -visio



SOTE- JA MAAKUNTAUUDISTUS

Bild 1 Visionen Landskap 2023²

I landskapsreformen lyfts kunderna i centrum och ärendehanteringens görs smidig och verkningsfull i enlighet med visionen Landskap 2023. Detta arbete gäller inte bara landskapets invånare utan även företagen och landskapets övriga kunder. I denna förvaltningsreform som nationellt sett är av ett historiskt omfång bildas det landskap och till dem överförs från de nuvarande kommunerna och från regionförvaltningen ansvaret för ordnandet av många tjänster. Samti-

¹ Regeringens proposition RP 15/2017 rd, <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2017/20170015>

²<http://alueuudistus.fi/documents/1477425/1892966/Maakunnan+visio+2023/fd099003-a4f8-486e-a94f-27d356950e4c>, hämtad 7.2.2018

digt är målet att erbjuda kunderna en service som överskrider organisationsgränserna avsevärt smidigare än för närvarande. I reformen är utveckling av verksamhetsmetoderna och smidig överföring av de uppgifter som behövs för att tillhandahålla kunden tjänster i nyckelposition.

1.1. Landskapets tjänster och förmågor

De tjänstehelheter som härleds ur de uppgiftsområden³ för vars ordnande landskapen ansvarar och de tjänster som ingår i dessa tjänstehelheter har upptagits i referensarkitekturen för att beskriva allt det som landskapen ska ordna i form av tjänster. Landskapen har möjlighet att på många olika sätt ordna de tjänster som de ansvarar för. De kan producera tjänsterna själva eller i samarbete med ett annat landskap, upphandla en del av tjänsterna av företag och andra organisationer eller lägga ut tjänsterna helt. I en del av den tjänsteproduktion som tillhandahålls kunderna spelar nationella (plattform)ekosystem en viktig roll. Största delen av dessa ekosystem utvecklas parallellt med regionreformen. Ordandet av landskapets tjänster inkluderar tjänster som är gemensamma för landskapen.



³ Regeringens proposition RP 15/2017 rd, 2 kap. 6 § om landskapets uppgiftsområden.

Bild 2 Tjänstekarta för den referensarkitektur som härletts ur landskapens uppgiftsråden, övergripande plan

Bild 2 förutsätter att landskapen har de förutsättningar⁴ som i landskapets karta över förmågor sammanställts på ett övergripande plan i referensarkitekturen. Utifrån kartan över förmågor på det övergripande planet har det utarbetats en mer detaljerad karta över förmågor. Den innehåller de delvisa förmågorna. Urvalet av tjänster som landskapet ska ordna och eventuellt också producera själv är så omfattande att när det gäller referensarkitekturen har det varit nödvändigt att presentera modellen med perspektiv på kundhantering, ordnande av tjänster och tjänsteproduktion samt på de allmänna och stödjande förmågor som stöder verksamheten. Ett motsvarande betraktelsesätt utsträcks till processerna och i tillämpliga fall även till andra av arkitekturens delområden.

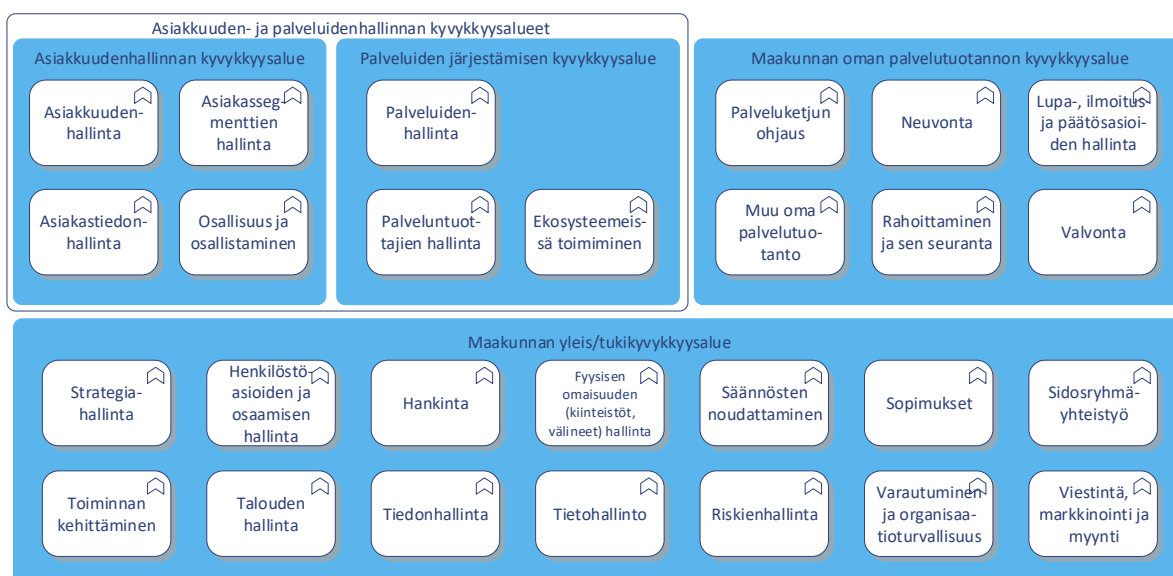


Bild 3 Karta över landskapets förmågor, övergripande nivå

Varje landskap avgör för sin del hur det bygger upp sina förmågor att utföra kund- och tjänstehantering och den tjänsteproduktion som landskapet bedriver själv. När den pågående tjänsteproduktionen överförs till landskapet innehåller den färdiga förmågor utöver för produktion av de egna tjänsterna också för åtminstone en del av de allmänna förmågorna och de stödjande förmågorna. Landskapet har möjlighet att plocka de bästa delarna från både den tjänsteproduktion som landskapet tar emot och de stödjande förmågorna och att vidareutveckla dem för användning i hela landskapet åtminstone när det gäller sådana delar som landskapet inte fattar ett strategiskt beslut om att lägga ut.

⁴ Förmåga definieras som kapacitet att handla på ett ändamålsenligt sätt inom ett bestämt delområde och att utnyttja sitt kunnande och sina resurser så att målen uppnås. För att använda organisationernas förmågor behövs vanligen kombinationer av fyra mindre helheter, nämligen personal och kunnande, verksamhetsmodeller och processer, information och system samt redskap och lokaler.

1.2. Service- och kundhandledning

I landskapens referensarkitektur definieras tre kärnprocesser (KP):

- KP1 Kundhantering
- KP2 Ordnande och möjliggörande av tjänster
- KP3 Tjänsteproduktion

Processintegrationen mellan kärnprocesserna preciserar kopplingarna mellan processerna och tar också hänsyn till handledningsprocesserna som en del av denna helhet. Operativt har kund- och servicehandledningen modellerats inom kärnprocesserna (Bild 4). I modellen har upptagits de centrala funktionerna och effektlödena. Syftet med modellen är att konkret visa hur kundorienterad verksamhet styr både den aktuella tjänsteproduktionen och det långsiktiga ordnandet av tjänster samt hur kundhanteringen binder samman de olika delområdena med varandra.

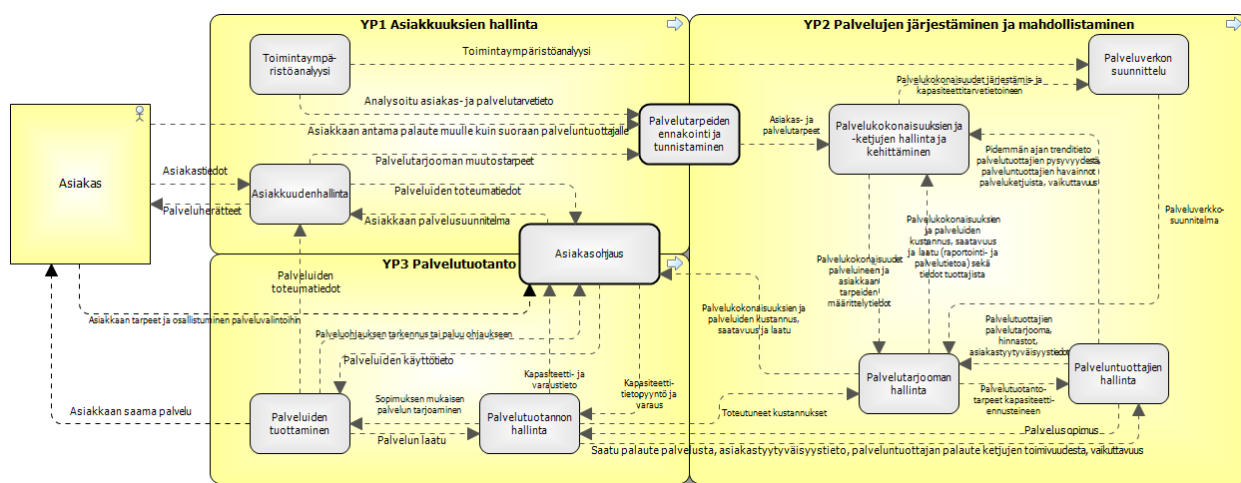


Bild 4 Modell för kund- och servicehandledning

Aktuell information som erhålls i den omfattning som varje aktör behöver och välfungerande kanaler för respons från både kunder och tjänsteproducenter gör det möjligt att tillhandahålla smidiga tjänster och kontinuerligt förbättra dem samt att tillhandahålla kombinationer av tjänster i form av servicekedjor.

1.3. Nationella ekosystem

Landskapet får en betydande del av sina förmågor tillsammans med de tidigare producenterna av de tjänster som överförs till landskapet. Samtidigt används, utvecklas och planeras betydande nationella ekosystem för att stödja landskapens verksamhet.

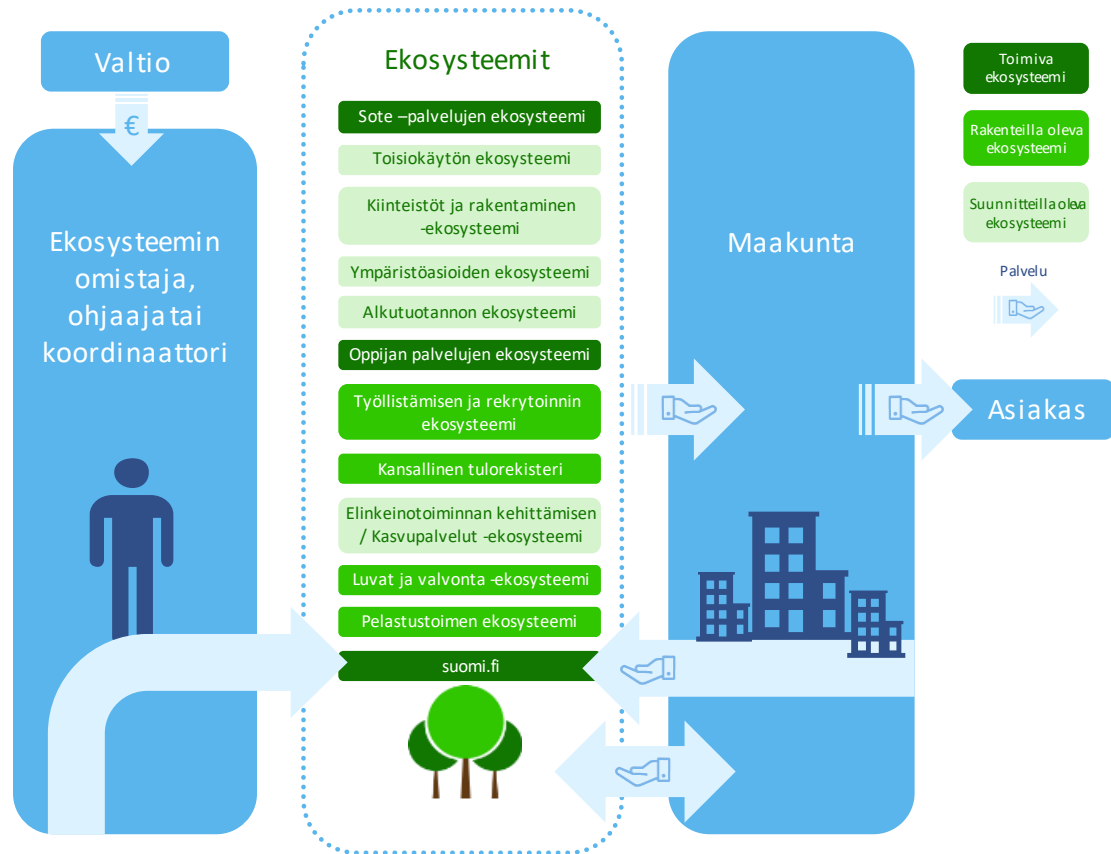


Bild 5 Landskapets ekosysteminteraktion på det övergripande planet

De nationella ekosystemen är i stor omfattning plattformsekosystem. En del av dem inriktas i första hand på tjänster som landskapet ordnar och en del endast i en viss betydelse inom antingen landskapets tjänster eller stödfunktioner. Via ekosystemen erhålls också färdiga metoder för distribution av information som stöder både kundens upplevelse av fungerande servicekedjor som överskrider organisationsgränserna och principen om en enda kontaktpunkt för ärenden.

1.4. Övrigt

I landskapens referensarkitektur beskrivs dessutom sådana huvuduppgiftsgrupper, logiska informationsresurser och beroenden mellan informationsresurserna som är viktiga för landskapet. Beskrivningarna har uppgjorts i syfte att ge en så helhetsmässig syn på landskapens dataarkitektur på det övergripande planet som möjligt.

Som en del av arbetet med referensarkitekturen framtoogs också ett exempel på landskapets organisation, som behandlas med perspektiv både på den föreslagna landskapslagen och på delområdena i den verksamhetsarkitektur som beskrivs i referensarkitekturen.

Referensarkitekturen inför ett nytt delområde i den offentliga förvaltningens övergripande arkitektur vid sidan av arkitekturen på stats- och kommunnivå. I beskrivningen av hanteringsmodellen för landskapens referensarkitektur ställs landskapens referensarkitektur och de övergripande arkitekturer som landskapen utarbetat själva i förhållande till den offentliga förvaltningens, sektorns och delområdets gemensamma övergripande arkitektur. Dessutom lämnas ett förslag som gäller en arkitekturarbetsgrupp och en styrgrupp för landskapets referensarkitektur samt deras förhållande till de övriga arbetsgrupperna för den övergripande arkitekturen.
