

Digitaalisten asiointipalvelujen laatu

2019

Kaupunkitarkastajat Harri Hynninen ja Aija Kaartinen

Sisällys

1.1. Arvioinnin taustatiedot	4
1.2. Arvioinnin tavoite ja laajuus	4
1.3. Arvioinnin kohde ja taustatiedot	5
1.3.1. Kaupunkistrategia ja muut kaupungin linjaukset	5
1.3.2. Digitaalisiin asiointipalveluihin liittyvä lainsäädäntö	10
1.3.3. Valtakunnallinen digitaalisten asiointipalvelujen kriteeristö	11
1.4. Arviointikysymykset ja -kriteerit	12
1.5. Arvioinnin aineistot ja menetelmät	12
2. Havainnot	14
2.1. Kaupunkilaispalvelujen kaupunkiyhteinen kehittäminen	14
2.2. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan digitalisaatio-ohjelma	15
2.3. Kaupunkilaispalveluiden kehittäminen sosiaali- ja terveystoimialalla	16
2.4. Kaupunkilaispalvelujen kehittäminen kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla	18
2.5. Kaupunkilaispalvelujen kehittäminen kaupunkiympäristön toimialalla	18
2.6. Digitaalisten asiointipalvelujen tarjonta ja kehitys	18
2.6.1. Palveluiden määrää on vaikea laskea	18
2.6.2. Asiointi-portaalin palvelut	19
2.6.3. Käytetyimmät palvelut	21
2.6.4. Puuttuvat palvelut	22
2.7. Digitaalisten asiointipalvelujen laadukkuus	22
2.7.1. Saavutettavuus	25
2.7.2. Asiakaspalaute	28
2.7.3. Yhteenveto digitaalisten asiointipalvelujen laadukkuus	33
2.8. Digitaalisten asiointipalvelujen sujuvuus asiakkaan näkökulmasta	35
2.8.1. Esimerkkitapausten valinta	35
2.8.2. Esiopetuspaikan tarjoaminen ennakoivasti	36
2.8.3. Ehkäisevä ja täydentävä toimeentulotukihakemus	39
2.8.4. Tapahtuman järjestäminen	42
2.8.5. Harrastuspassi	47
2.9. Digitaalisten asiointipalvelujen taloudellisuus ja tuottavuus	51
3. Johtopäätökset	54

4. Toimenpide-esitys ja lisätiedot 59

Lähteet..... 60

Liitteet 62

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

1.1. Arvioinnin taustatiedot

1.2. Arvioinnin tavoite ja laajuus

Digitaalisilla asiointipalveluilla tarkoitetaan tässä arvioinnissa tieto- ja viestintätekniikkaa hyödyntäviä palveluita, joilla voi hoitaa asian tai hankkia kaupungilta tietyn palvelun. Arvioinnissa rajaudutaan kaupungin ulkoisten asiakkaiden tarvitsemiin tai käyttämiin palveluihin. Digitaalisia asiointipalveluita voivat käyttää kuntalaiset, yrittäjät, viranomaiset ja järjestöt. Palvelut voidaan toteuttaa verkkosivustoina tai mobiilisovelluksina ja niihin liittyvinä toiminallisuuksina.

Valtiovarainministeriö määrittelee digitaalisen tiekartan yhteydessä digitaalisen asiointipalvelun seuraavasti: ”Digitaalinen asiointipalvelu on aina jollakin tavoin vuorovaikutteinen ja sähköistä asiointia sisältävä, se ei siis ole pelkkä tietopalvelusivusto. Palvelu alkaa digitaalisena, mutta voi palveluketjun aikana sisältää muutakin asiointia.” Valtiovarainministeriö huomioi tiekarttaa laatiessaan myös digitaaliset neuvontapalvelut ja botit eli itsenäisesti toimivat tietokoneohjelmat.¹



Kuva 1. Mikä on digitaalinen asiointipalvelu.²

Vaikka arvioinnissa rajaudutaankin vuorovaikutteisiin palveluihin, arviointi kohdistuu myös tällaisten palveluiden löydettävyyteen. Arvioinnissa otetaan myös huomioon

¹ <https://vm.fi/digipalvelujen-tiekartta> Luettu 30.8.2019.

² <https://vm.fi/digipalvelujen-tiekartta> Luettu 30.8.2019. Kuvaa on muokattu arviointia varten.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

mahdolliset proaktiiviset eli ennakoivat palvelut, joilla tarkoitetaan palvelun tarjoamista asiakkaalle heistä saatujen tietojen perusteella ilman että asiakkaan tarvitsee esimerkiksi täyttää verkkolomaketta.

1.3. Arvioinnin kohde ja taustatiedot

1.3.1. Kaupunkistrategia ja muut kaupungin linjaukset

Digitalisaation hyödyntämiseen viitataan kaupunkistrategiassa useissa eri yhteyksissä. Strategiassa todetaan yleisesti, että Helsingin tavoitteena on olla maailman parhaiten digitalisaatiota hyödyntävä kaupunki maailmassa. Konkreettisena digitalisaationa strategiassa mainitaan sähköiset palvelut, datan avaaminen ja avoimen datan hyödyntäminen, tekoäly, robotisaatio, alustatalous ja ekosysteemit, älyliikenne ja opetuksen digitalisointi.

Kaupunkistrategian mukaan ”Helsinki kehittää yhteensovitettuja, vaikuttavia ja ihmis-kasvoisia palveluja yhdessä kaupunkilaisten kanssa. Kaupunki panostaa esteettömiin sähköisiin palveluihin sekä digitalisaation, tekoälyn ja robotisaation hyödyntämiseen. Sähköiset palvelut ovat ensisijaisia, ja ne ovat käytettävissä viikonpäivästä tai kellonajasta riippumatta. Palvelujen uudistamista jatketaan ja huolehditaan saavutettavuudesta, monialaisesta osaamisesta, yhden luukun periaatteen vahvistamisesta ja erilaisten asukasta lähellä olevien työmuotojen kehittämisestä. Kaupunki tarjoaa palveluita ja viestii niistä molemmilla kansalliskielillä.”

Kaupungin digitalisaatio-ohjelman mukaan digitalisaatio on teknologian nopean kehittymisen, Internetin ja globalisaation aikaansaama megatrendi, joka muuttaa koko maailmaa ja sen tapaa toimia. Digitalisaatio vaikuttaa kaikkien ihmisten ja organisaatioiden toimintaan: tapaan tehdä työtä, tuottaa ja kokea palveluita ja olla vuorovaikutuksessa. Kaikki mikä on digitalisoitavissa ja automatisoitavissa, tulee digitalisoiduksi ja automatisoiduksi pitkällä tähtäimellä.³

Suomen tekoälyaika -raportin mukaan olemme siirtymässä kohti palvelutarvetta ennakoivaa yhteiskuntaa, joka edellyttää tehokasta datan ja tekoälyn hyödyntämistä. Asiakkaat haluavat saada palvelut digitaalisesti, nopeammin, kohdennetummin ja henkilökohtaisemmin. Asiakkaat olettavat, että heidän tarpeensa ymmärretään etukäteen heistä kerättyjen tietojen perusteella, eikä kerran kerättyjä tietoja kysytä uudelleen. Kokemus toimivuudesta on subjektiivinen, mihin vaikuttavat käyttäjän ikä, elämäntilanne ja digitaalisten palveluiden käytön osaamisen taso. Parhaan palvelukokemuksen varmistaminen edellyttää asiakkaan, hänen tarpeidensa ja kontekstin syvällistä ymmärrystä, mikä mahdollistaa entistä henkilökohtaisemmat palvelut.⁴

³ Helsingin kaupungin digitalisaatio-ohjelma 2019.

⁴ Helsingin kaupungin digitalisaatio-ohjelma 2019.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Kaupungin digitalisaatio-ohjelman mukaan eri ikäryhmät ja yksilöt käyttävät teknologiaa hyvin toisistaan poikkeavilla tavoilla, ja yhtä ratkaisua kaikille ei enää ole. Eri-tyistä huomiota edellyttää digitasa-arvon toteutuminen ja riittävän tuen tarjoaminen. Digitaalisten palveluiden kehittämisessä pitää huolehtia myös saatavuuden varmistamisesta ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta. Palveluiden on oltava helppokäyttöisiä, intuitiivisia ja asiakaslähtöisiä.⁵

Digitalisaatio vaatii organisaatiolta pysyvää toimintatapojen muutosta, joka muuttaa koko toimintakulttuuria. Palvelukehitys on asiakasvetoinen prosessi, johon pitää osallistaa palveluiden käyttäjät ja hyödyntää dataa. Helsingin on kaupungin digitalisaatio-ohjelman mukaan Suomen suurimpana organisaationa vastattava näihin odotuksiin tarjoten asiakkailleen helpompaa ja sujuvampaa arkea. Kaupungin tarjoamia digitaalisia palveluita verrataan parhaisiin kansainvälisiin palveluihin, mikä asettaa asiakkaiden odotustason korkealle.⁶

Digitalisaatio-ohjelman valmistelussa kaupunki teki analyysin nykytilasta, joka pohjautuu tapaamisiin kaupungin omien asiantuntijoiden, ulkoisten kumppanien ja toimittajien kanssa. Lisäksi on järjestetty useita työpajoja sekä henkilöstön että johdon kanssa. Yleisenä havaintona oli, että kaupungin tarjoamat digitaaliset palvelut eivät ole asiakkaille riittävän sujuvia ja helppokäyttöisiä, kun vertailukohdaksi otetaan 2010-luvun parhaimmat ratkaisut. Asiakas viittaa tässä ja myöhemmässä yhteydessä palvelun loppukäyttäjään, eli kansalaiseen, kaupunkilaiseen, turistiin, työntekijään. Toiminnassa korostuu hyvä hallintotapa ja turhien riskien välttäminen. Vähemmälle painoarvolle jää se tehdäänkö kokonaisuuden kannalta järkeviä ratkaisuja, ja monelle uudelle digitaalisuuden alueelle ei yksinkertaisesti löydy selkeää kaupunkitoista omistajaa.⁷

Tunnistettuja puutteita digitalisaation hyödyntämisessä ja asiakaslähtöisessä palveluiden kehittämisessä Helsingin kaupungissa ovat muun muassa vanhojen suljettujen järjestelmien suuri määrä ja palveluiden huono löydettävyyttä. Iso tietojärjestelmien määrä näkyy korkeina ylläpitokustannuksina suhteessa kehityskustannuksiin. Korkea määrä eri järjestelmiä lisää arkkitehtuurin⁸ monimutkaisuuden määrää, hidastaa tekemistä ja nostaa kustannuksia. Kaupungilla on myös satoja verkkosivuja, sosiaalisen median kanavia ja erilaisia sähköisiä palveluita, joista asiakkaiden on vaikea löytää tarvitsemiaan tietoja ja palveluita. Löydettävyyteen liittyvät ongelmat ovat toistuva teema myös kaupunkilaisten lähettämässä palautteissa.⁹

⁵ Helsingin kaupungin digitalisaatio-ohjelma 2019.

⁶ Helsingin kaupungin digitalisaatio-ohjelma 2019.

⁷ Helsingin kaupungin digitalisaatio-ohjelma 2019.

⁸ Tietojärjestelmäarkkitehtuuri tarkastelee käytössä olevia tietojärjestelmiä, niiden välisiä suhteita toisiinsa ja mitä niistä käytetään minkäkin palvelun toteuttamisessa. <https://kehmet.hel.fi/poikkileikkaavat-toiminnot/arkkitehtuuri2/tietoj%C3%A4rjestelm%C3%A4arkkitehtuuri/>. Luettu 24.2.2020.

⁹ Helsingin kaupungin digitalisaatio-ohjelma 2019.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Helsinki on koonnut linkit ja kuvaukset sähköisistä asiointipalveluistaan asiointi-verkkoportaaliin osoitteeseen asiointi.hel.fi. Kaupungin digitalisaatio-ohjelman mukaan Asiointi-portaalin käytettävyys on heikkoa. Asiointi-portaali vaatii vahvan tunnistautumisen eli kirjautumisen pankkitunnuksilla, mobiilivarmenteella tai varmennekortilla kaikkien palveluiden käyttöön, vaikka osaan saattaisi riittää kevyt tunnistautuminen¹⁰. Esimerkiksi liikuntapalveluita pitäisi voida tarkastella ilman vahvaa tunnistautumista. Lisäksi asiakkuusajattelu puuttuu. Asiakastiedot ovat lukuisissa tietokannoissa ja asiakas joutuu antamaan samoja tietoja yhä uudestaan. Merkittävää osaa digitaalisista palveluista ei ole kehitetty asiakaslähtöisesti, vaan kaupungin toiminnan tarpeista lähtien.¹¹ Kaupunginkanslian sähköisen asiointin asiantuntijalla on poikkeava näkemys asiointin käytettävyyteen ja asiakkaan tunnistamiseen. Sähköisessä asiointissa otettiin 18.12.2019 käyttöön pikapalautepalvelu, jossa asiakkaalta kysyttiin, miten hyvin he saivat asiansa hoidettua teknisesti ja suosittelevatko he palvelua muille. Tilanteeseen 13.3.2020 mennessä on tullut 35.000 vastausta ja niiden perusteella 74 prosenttia asiakkaista on tyytyväisiä sähköiseen asiointiin ja asiakkaat mieluummin suosittelevat palveluja muille. Sähköisen asiointin 65 palvelusta liikuntakursseille ilmoittautuminen taitaa olla ainoa palvelu, jossa vahva tunnistaminen ei ole perusteltua.¹²

Digitalisaatio-ohjelmaa varten tehdyssä analyysissä havaittiin myös haasteita kaupungin sisäisessä toiminnassa erityisesti kokonaisjohtamisessa ja kuluseurannassa. Digitaalisten palveluiden omistajuus puuttuu, eikä asiakaskokemusta johdeta. Nykyisten digitaalisten palveluiden hallinta on hajautunut ja vastuu on erilaisilla ohjausryhmillä. Selkeä tuoteomistaja, joka vastaa asiakaskokemuksesta puuttuu. Tämä vaikeuttaa palvelukehityksen johtamista, kun ei aina tiedetä kuka vastaa mistäkin, jolloin nopea reagointi nopeasti muuttuviin asiakastarpeisiin on vaikeaa. Yhtenäinen ICT-kuluseuranta puuttuu, koska kirjauskäytännöt vaihtelevat toimialoittain. Kuluja kohdennetaan erilaisin tavoin ja siitä syystä on vaikea selvittää tiettyyn järjestelmään tai palveluun liittyvä kokonaiskustannukset: suorat ja epäsuorat, sisäiset ja ulkoiset kulut.¹³

Analyysin pohjalta kaupungin digitalisaatiotyöryhmä on tehnyt ehdotuksen uudeksi digitalisaatio-ohjelmaksi 14.2.2019. Ohjelma-ehdotuksen mukaan digitalisaatio mahdollistaa parempien palveluiden tuottamisen kustannustehokkaammin ja skaalautuvammin kasvavan Helsingin tarpeisiin. Ehdotuksessa todetaan, että digitasa-arvon toteutuminen ja riittävän tuen tarjoaminen edellyttävät erityistä huomiota. Ohjelma-ehdotuksen mukaan digitaalisten palveluiden kehittämisessä pitää huolehtia myös

¹⁰ Kevyt tunnistautuminen voi tarkoittaa digitaalista allekirjoitusta esimerkiksi oman sormen tai hiiren avulla. <https://vismasign.fi/blog/sahkoinen-tunnistautuminen/>. Luettu 24.2.2020.

¹¹ Helsingin kaupungin digitalisaatio-ohjelma 2019.

¹² Kaupunginkanslian projektipäällikön kommentit muistioon 13.3.2020.

¹³ Helsingin kaupungin digitalisaatio-ohjelma 2019.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

saatavuuden varmistamisesta ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta sekä palveluiden on oltava helppokäyttöisiä, intuitiivisia ja asiakaslähtöisiä.¹⁴

Kaupungin johtoryhmä hyväksyi Helsingin digitalisaatio-ohjelman tavoitteet, laajuuden ja keskeisimmät kehitysalueet kokouksessaan 4.3.2019. Samassa kokouksessa linjattiin, että digitalisaatio-ohjelman edistämiseksi perustetaan kaupungille digitalisaatiojohtajan johtama digitaalinen johtoryhmä, joka vastaa ohjelman valmistelusta, toteutuksesta ja siihen liittyvistä hankkeista. Hyväksytty digitalisaatio-ohjelma tarkentuu vielä, sillä kärkihankkeiden rahoitusmallista sekä tarvittavista osaamisresursseista tehdään päätöksiä vielä valmistelun myöhemmissä vaiheissa.¹⁵

Digitalisaatio-ohjelmaan on valittu viisi kehittämisaluetta. Kehittämisen keskiössä ja ensimmäisenä kehityskokonaisuutena ovat digitaaliset kaupunkilaispalvelut, joita muut kehittämisalueet tukevat ja mahdollistavat. Kaupunkilaispalvelujen kehittämis-tavoitteena on, että kaupunki osaa ennakoida kaupunkilaisten erilaisia tarpeita ja tarjota palvelua oikea-aikaisesti ennen kuin heidän tarvitsee etsiä sitä itse. Lisäksi kaupunkilaisten on digitaalisten palveluiden avulla helppo ottaa kaupungin tiloja ja resursseja käyttöön sekä osallistua kaupungin toimintaan.¹⁶

Asiakaslähtöinen ketterä kulttuuri -kehittämisalue lähtee siitä, että digitalisaatio on ennen kaikkea kulttuurimuutos. Tavoitteena on, että kaupungin digitaalinen kokeilu-toiminta on aktiivista ja siihen annetaan tukea.¹⁷

Datan, tekoälyn ja robotisaation kokonaisuus tavoittelee sitä, että kaupungin palveluiden ja toiminnan johtaminen ja kehittäminen perustuvat dataan, analytiikkaan ja mittaamiseen. Tavoitteena on, että palveluprosessit on sujuvoitettu ja turhat manuaaliset työvaiheet automatisoitu hyödyntämällä robotiikkaa ja tekoälyä. Tiedon avoin jakaminen mahdollistaa myös uusien digitaalisten palveluiden kehittämisen yhteistyössä eri toimijoiden kanssa.¹⁸

Digitaalinen perusta pyrkii puolestaan siihen, että Helsingillä on käytössään ajanmukainen teknologinen perusta, joka mahdollistaa uusien digitaalisten palveluiden toteutuksen ketterästi.¹⁹

Digipalvelujen johtamisjärjestelmän uudistaminen tavoittelee sitä, että kaupungin toimintamalli mahdollistaa digitaalisten palveluiden nykyistä ketterämmän ja kustannus-

¹⁴ Helsingin kaupungin digitalisaatio-ohjelma 2019, 3–4.

¹⁵ Digitalisaatiotoimikunta 12.3.2019 § 3

¹⁶ Digitalisaatiotoimikunta 12.3.2019 § 3

¹⁷ Digitalisaatiotoimikunta 12.3.2019 § 3

¹⁸ Digitalisaatiotoimikunta 12.3.2019 § 3

¹⁹ Digitalisaatiotoimikunta 12.3.2019 § 3

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

tehokkaamman kehitystavan, ja että yhteiset infra- ja tukipalvelut tarjontaan keskitysti. Tätä asiaa tarkastellaan ja arvioidaan vielä lisää strategian puolivälitarkastelun yhteydessä.²⁰

Helsingin kaupungin digitalisaatiota edistetään kuvassa 2 esitettyjen kuuden strategisen tavoitteen avulla. Kolme tavoitteista liittyy asiakaslähtöisyyteen ja toiset kolme mahdollistajiin ja datan hyödyntämiseen. Jos nämä tavoitteet toteutuvat, kaupunki-strategian tavoite ”parhaiten digitalisaatiota hyödyntävä” toteutuu.

1. Asiakasta palvelee ennakoiden ja kohdentaen	2. Kaupunkilainen voi vaikuttaa oman datansa käyttöön	3. Automaatio ja itsepalvelut helpottavat arkea
Kaupunki hyödyntää dataa ja tekoälyä asiakkaan palvelutarpeen ennakoinnissa ja henkilökohtaisessa palvelemisessa.	Kaupunkilaisella on oma profiilinsa, jonka kautta hän voi hallita ja luvittaa datansa käyttöä.	Automatisoimalla rutiininomaisia tehtäviä, jää aikaa työntekijöille aikaa palvella asiakkaita kasvotusten.
4. Data tukee johtamista, päätöksentekoa ja palvelujen kehittämistä	5. Helsinki tuottaa, hyödyntää ja jakaa maailman parasta avointa dataa	6. Kaupunki tuottaa palveluita yhdessä muiden toimijoiden kanssa
Päätöksiä ja prosesseja ohjataan dataan perustuen, sekä hyödynnetään palveluiden kehittämisessä paremmaksi.	Helsingin kaupunki haluaa olla avoin ekosysteemi ja datan hyödyntäjä. Digitaalinen kaksonen yhdistää erilliset tietovarannot	Kaupunki on alusta ja tarjoaa rajapinnat kumppaneille ja ekosysteemeille. Kaupunki on haluttu kumppani palveluiden kehittämisessä (esim. kuntien välinen yhteistyö)

Kuva 2 Kaupungin digitalisaatio-ohjelman strategiset tavoitteet

Tarkastuslautakunnan arviointikäynnillä kaupunginkansliaan saatujen tietojen mukaan kaupungin digitalisaatio-ohjelman keskeisimmät tavoitteet ovat hyödyt asiakkaille ja sidosryhmille. Toimenpiteinä näiden saavuttamiseksi pyritään tarjoamaan esimerkiksi proaktiivisia eli ennakoivia palveluja ja 24/7 asiakastukea. Sidosryhmät yritetään saada mukaan kehittämään palveluita. Työntekijöille pyritään tarjoamaan parempia työkaluja, jotta voidaan kohdentaa toimintaa sinne missä palvelujen tarve on suurin. Kaupungin päätöksentekoon pyritään saamaan parempaa dataa, esimerkiksi hyödyntämään paremmin kaupungin 3D-mallia²¹. Keskeistä on myös yritys yhteistyö: tarjotaan palveluja ja asiointia, mutta myös mahdollisuuksia tehdä omia palveluja kaupungin avulla.²²

Digitalisaatio-ohjelmalle keskeistä on datan avulla saatavat paremmat palvelut. Parempiin palveluihin liittyy palvelutarpeen ennakointi, joka vaatii dataa, jotta sitä voi-

²⁰ Digitalisaatio-toimikunta 12.3.2019 § 3

²¹ Kaupungin 3D-malli on kolmiulotteinen kaupunkitietomalli, jonka voi tehdä erilaisia analyyseja, kuten esimerkiksi tutkia energiankäyttöä, kasvihuonekaasupäästöjä tai liikenteen ympäristövaikutuksia. Mallia voi hyödyntää erilaisissa verkkopalveluissa tai suunnittelussa, esimerkiksi kaupunkitapahtumissa poistumisteiden, esiintymislavojen ja myyntikojujen sijoittamiseen. <http://www.tsk.fi/tepa/fi/haku/3-d%20model> ja <https://www.hel.fi/Helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/tietoa-helsingista/yleistietoa-helsingista/Helsinki-3d>. Luettu 24.2.2020.

²² Tarkastuslautakunnan 1. toimikunnan arviointikäynti kaupunginkansliaan 6.11.2019.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

daan tehdä. Asiakkaiden pitää pystyä tarkastelemaan, missä heidän tietojaan käytetään. Pyritään luomaan yksi yhtenäinen asiakasprofiili, jotta asiakkaan ei tarvitsisi syöttää tietojaan yhä uudestaan. Hyödynnetään automaatiota, itsepalvelua, ohjelmistorobotiikkaa ja tekoälyä. Palveluja rakennetaan yhdessä muiden kanssa, jotta kaupunki ei joudu tuottamaan kaikkia palveluja itse.²³

Digitalisaatio-ohjelman toteutumisen seurantaan on suunnitteilla mittarit. Muutama kaupunkistrategian mittareista mittaa digitalisaatiota. Digitalisaation johtoryhmässä 7.11.2019 käsiteltiin tarkempia digitalisaatio-ohjelman mittarisuunnitelmia. Ajatuksena oli, että mittarit kytkeytyvät kaupunkistrategian mittareihin. Suunniteltu mittari oli esimerkiksi palvelut, joissa Helsinki-profiili on käytössä ja aktiivisten profiilinkäyttäjien määrä suhteessa kokonaismäärään prosenttina. Helsinki-profiili kytkeytyy MyDataan, jonka ajatuksena on, että henkilö itse hallitsee omia tietojaan. Asiakaskokemuksen parantuminen olisi myös yksi suunnitelluista mittareista: digitalisoinnilla ei voi vain lisätä itsepalvelua, vaan asiakaskokemuksen pitää parantua. Yksi mittareista olisi digitaalisen kaksosen käyttö palveluissa ja tietomallien ja käyttäjien määrä. Digitaalinen kaksonen tarkoittaa kaupungista rakennettua digitaalista mallia. Helsingin kaupunki on palkittu omasta mallistaan. Digitalisaatiota mitataan myös sisäisten ja ulkoisten ja avointen rajapintojen (API:n)²⁴ määrällä ja käytöllä. Digistrategian näkökulmana on tuottaa alustoja muille toimijoille kuin kaupungille, joten siksi pitää avata rajapintoja.²⁵

Tarkastuslautakunnan arviointikäynnillä kaupunginkansliaan saatujen tietojen mukaan Helsinki on hyvällä tasolla digitalisaation hyödyntämisessä siinä, että kaupungilla on paljon toimivia digitaalisia palveluita, joissa on paljon käyttäjiä. Näitä ovat esimerkiksi kirjastopalvelut. Helsinki on myös maailman kärjessä osallistuvassa budjetoinnissa ja kaupungin sähköinen asiointi on toimiva. Helsinkiä on myös palkittu edellämainituista. Helsinki on myös maailman kärjessä datan jakamisessa hyötykäyttöön ja tällä viitataan Helsinki Region Infoshare avoimen datan palveluun.²⁶

1.3.2. Digitaalisiin asiointipalveluihin liittyvä lainsäädäntö

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta tuli voimaan 1.4.2019. Lain tarkoituksena on edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta sekä sisällön saavutettavuutta ja siten parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja. Lain mukaan viranomaisen on mm.

- suunniteltava ja ylläpidettävä digitaaliset palvelunsa siten, että niiden tietoturvalisuus, tietosuoja, löydettävyys ja helppokäyttöisyys on varmistettu,

²³ Tarkastuslautakunnan 1. toimikunnan arviointikäynti kaupunginkansliaan 6.11.2019.

²⁴ Rajapinnan (API) avulla eri sovellukset tai ohjelmat voivat vaihtaa dataa keskenään. <https://www.al-fame.com/blog/apit-kaytannossa-selkokielineen-katsaus>. Luettu 24.2.2020.

²⁵ Tarkastuslautakunnan 1. toimikunnan arviointikäynti kaupunginkansliaan 6.11.2019.

²⁶ Tarkastuslautakunnan 1. toimikunnan arviointikäynti kaupunginkansliaan 6.11.2019.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

- huolehdittava sen vastuulla olevien digitaalisten palvelujen ja muiden viranomaisen käytössä olevien sähköisten tiedonsiirtomenetelmien saatavuudesta muulloinkin kuin viranomaisen asiointipisteiden aukioloaikoina,
- tarjottava jokaiselle mahdollisuus toimittaa asiointitarpeeseensa liittyvät sähköiset viestit ja asiakirjat digitaalisesti,
- varmistettava digitaalisten palvelujensa saavutettavuus Euroopan Unionin saavutettavuusvaatimusten mukaisesti.

Saavutettavuus tässä yhteydessä tarkoittaa periaatteita ja tekniikoita, joita on noudatettava digitaalisten palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä, ylläpidossa ja päivittämisessä, jotta ne olisivat paremmin käyttäjien, erityisesti vammaisten henkilöiden, saavutettavissa.

Laissa on erityisesti saavutettavuuteen liittyviä siirtymäsäännöksiä. Saavutettavuuteen liittyvien määräysten voimaantuloaika riippuu mm. siitä, millainen palvelu on kyseessä ja milloin se on julkaistu. Esimerkiksi 23.9.2018 jälkeen julkaistuihin verkkosivuihin aletaan soveltaa saavutettavuusvaatimuksia 23.9.2019 alkaen ja 23 päivästä syyskuuta 2020 lukien verkkosivustoihin, jotka on julkaistu ennen 23 päivää syyskuuta 2018. Lain lukua 2, joka sisältää edellä mainitut määräykset saavutettavuutta lukuun ottamatta, aletaan soveltaa 1.10.2019.

1.3.3. Valtakunnallinen digitaalisten asiointipalvelujen kriteeristö

Valtiovarainministeriön (VM) johdolla on vuonna 2018 laadittu digitaalisten asiointipalvelujen valtakunnallinen kriteeristö. Kriteeristön osa-alueet ovat palvelun tietopohja (esimerkiksi hyödyntääkö palvelu eri rekistereissä valmiiksi olevia tietoja), asiointitilanne (esimerkiksi tarjotaanko palvelussa asiakkaalle ohjeita ja tukea), käytettävyys (esimerkiksi onko palvelu saavutettavuusvaatimusten mukainen tai toimiiko palvelu yhdenmukaisella tavalla), sähköisen asioinnin tukipalvelut (esimerkiksi voiko palvelussa maksaa asiointiin liittyvät maksut), tietoturva ja -suoja sekä asiakkaan osallistaminen jatkuvaan palvelukehitykseen.

Kriteeristön lähtökohtana on käyttäjän eli asiakkaan näkökulma ja palvelukokemus. Se keskittyy tekijöihin, jotka vaikuttavat asiakkaan sähköisen asioinnin onnistumiseen ja palvelun käyttökokemukseen. Kriteeristö on rajattu kattamaan ainoastaan digitaaliset asiointipalvelut, eikä mukana ole siten muita asiointitapoja ja -kanavia. Kriteeristön tarve pohjautuu näkemykseen, että sähköisen asioinnin ensisijaisuus saadaan toteutumaan ennen kaikkea laadukkaiden digipalveluiden ja postitiivisten käyttäjäkokemusten kautta. Kriteerien tehtävänä on auttaa palveluntuottajia varmistamaan, että olennaiset tekijät on otettu huomioon digitaalisia palveluja kehitettäessä. Kriteeristöä voi myös hyödyntää palveluntuottajien itsearviointeissa, jotka auttavat tunnistamaan digitaalisten palvelujen kehityskohteet.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

1.4. Arviointikysymykset ja -kriteerit

Arvioinnin pääkysymyksenä on: Vastaavatko digitaaliset asiointipalvelut laadukkaasti asiakkaiden tarpeisiin?

Arvioinnin osakysymyksiä ovat:

1. Onko asiakkaiden tarvitsemia digitaalisia asiointipalveluita lisätty ja onko niitä monipuolisesti tarjolla?
2. Ovatko digitaaliset asiointipalvelut laadukkaita?
3. Saavatko asiakkaat tarvitsemansa palvelut mahdollisimman sujuvasti?

Lisäksi selvitetään digitaalisten asiointipalvelujen taloudellisuutta ja tuottavuutta siltä osin, kun tietoa on saatavilla.

Arvioinnin ensimmäisen osakysymyksen kriteereinä on, että palvelujen määrä on kasvanut ja asiakkaille relevantteja palveluita on kattavasti tarjolla eri palvelukokonaisuuksissa. Toisen osakysymyksen kriteereinä on soveltuvien osin VM:n johdolla 2018 laadittu digitaalisten asiointipalvelujen valtakunnallinen kriteeristö ja laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Kolmannen osakysymyksen kriteereinä on, että palvelutapahtumien määrä on mahdollisimman vähäinen ja siirtymät palvelun eri vaiheissa ovat sujuvia. Lisäksi kriteereinä käytetään muita palvelun sujuvuudesta tiedonkeruussa ja analyysissä syntyviä tulkinnoja. Laadukasta ja sujuvaa palvelua voi olla myös se, että palvelua ei ole lainkaan. Tämä tarkoittaa, että asiakkaan tarve täytetään automaattisesti ilman erillistä sähköistä palvelua.

1.5. Arvioinnin aineistot ja menetelmät

Arvioinnin aineistoina ovat palveluiden asiantuntijoiden ja niistä vastaavien haastattelut, tarkastuslautakunnan 1. toimikunnan arviointikäynti kaupunginkansliaan sekä tiedustelut kaupungin sähköisen asiointin sivuston asiointi.hel.fi ja kaupunkiyhteisestä digitaalisten palvelujen saavutettavuudesta vastaaville asiantuntijoille ja kaupungin eri toimialojen digitaalisten palveluiden asiantuntijoille. Sosiaali- ja terveystoimialan digitaalisia palveluita koskeva tiedustelu rajattiin koskemaan vain sosiaalipalveluita, koska toimialan sähköisiin terveyspalveluihin kohdistui samanaikaisesti kaikkien pääkaupunkiseudun kuntien ja HUS:in tarkastustoimien yhteisarviointi.

Toimialojen asiantuntijoilta tiedusteluvastauksissa saatujen tietojen perusteella valittiin kultakin toimialalta elämäntapahtuma tai liiketoimintatapahtuma, johon liittyvien palveluiden sujuvuutta selvitettiin palveluista vastaavilta haastattelemalla heitä. Esi-merkkitapausten avulla tarkasteltiin erityisesti arvioinnin kolmatta osakysymystä eli palvelujen sujuvuutta. Kasvatuksen ja koulutuksen toimialalta ei saatu arviointiaika-

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulKL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

taulun puitteissa haastattelua valitusta palvelusta, joka oli kouluun hakeminen. Arvioinnin kolmanteen osakysymykseen ei siis voitu vastata kasvatuksen ja koulutuksen toimialan osalta.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

2. HAVAINNOT

2.1. Kaupunkilaispalvelujen kaupunkiyhteinen kehittäminen

Kaupunkilaispalveluiden kehittämisessä keskitytään erityisesti siihen, että tärkeimpiä digitaalisia palveluita johdetaan ja kehitetään yhtenä kokonaisuutena. Muutos koskee kaupungin verkkosivuja, sähköistä asiointia sekä tärkeitä palveluita kuten esimerkiksi tilojen varaamiseen tarkoitettua Varaamoja, Palvelukarttaa, joka näyttää palvelupisteet ja tiedon niiden palveluista ja saavutettavuudesta, laajenevaa Helsinki-sovellusta, jossa esimerkiksi voi antaa kaupungille palautetta tai saada vinkkejä tapahtumista sekä sähköisiä palautekanavia. Tavoitteena on, että helsinkiläiset saavat entistä parempia digitaalisia palveluita ja ne on räätälöity omien tarpeiden, kuten elämäntilanteen ja kiinnostuksen mukaan. Helsingin digipalvelut myös oppivat ennakoimaan kaupunkilaisten tarpeita. Henkilökohtaisen kaupunkilaisprofiilin myötä on mahdollista nähdä mitä tietoja kaupungilla asukkaasta on, ja antaa lupia tietojen käyttöön.²⁷

Kaupunkilaispalveluissa digitalisaatio-ohjelmaa toteutetaan hankkeilla, joiden keskeisenä tarkoituksena on muuttaa toimintatapaa. Ohjelma sovitettiin kompromissiratkaisuna kaupungin hankemalliin, vaikka se ei sovi siihen täydellisesti. Hankeohjelmaan kuuluu kymmenen hanketta, mutta osa niistä on jaettu aliprojekteihin. Lisäksi on muutama erillinen hanke, joita ohjataan hankeohjelman puitteissa, koska niillä on niin tiivis kytkös hankeohjelman hankkeisiin. Suuren osan hankkeista tuottavat toimialat. Esimerkiksi suurissa digitaalisuusiätiä paljon hyödyntävissä yritysissä on siirrytty portfolio-malliin. Portfolio-mallissa digitaalisten palveluiden kehittäminen ei perustu suuriin hankkeisiin, vaan asiakkaita seurataan jatkuvasti ja palvelua kehitetään seurannan perusteella. Kaupunki aikoo kuitenkin jatkaa isojen järjestelmähankkeiden tekemistä kuten ennenkin. Kaupunkilaisille suunnatut asiakaspalvelut vaativat kuitenkin uudenlaista kehittämismallia. Tämän näkemyksen omaksuminen vaatii kaupungilta uudenlaista toimimista. Kaupunkilaispalvelut-hankekokonaisuus tullaan päivittämään keväällä/kesällä 2020 vastaamaan paremmin nykytilaa ja tulevia kehitystarpeita.²⁸

Hankkeiden avulla tehdään kaupunkiyhteisiä ratkaisuja. Ideana on, että ratkaisujen pitäisi olla monistettavissa. Kaupunkilaispalveluissa sovitaan yhteisiä pelisääntöjä ja kehitysmalleja ja luodaan toimintamallia, jolla helpotettaisiin toimialojen työtä. Samalla helpotetaan alihankintaa ja vältetään päällekkäistä työtä. Ketterä kehitys, joka

²⁷ <http://helmi.hel.fi/strategiajatalous/digitaalinen-helsinki/digitalisaatio-ohjelman-hankkeet/digitaaliset-kaupunkilaispalvelut/Sivut/default.aspx>. Luettu 18.2.2020; Esimerkit Helsinki-sovelluksen toiminnoista <https://digi.hel.fi/projektit/ohjelma-arkisto/helsinki-sovellus/>. Luettu 24.2.2020.

²⁸ ICT-kehityspäällikön haastattelu 3.10.2019 ja muistion kommentointi 18.3.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

tarkoittaa palveluiden kehittämistä lyhyissä, toistuvissa jaksoissa²⁹, on paikoitellen hankalaa keskushallinnolle. Haasteena on se, että on liian paljon hankkeita samaan aikaan käynnissä, jolloin samat ihmiset ovat monissa hankkeissa kiinni. Tämä on isoin riski kaupunkilaispalvelujen kehittämislle tällä hetkellä.³⁰

2.2. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan digitalisaatio-ohjelma

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan digitalisaatio-ohjelma hyväksyttiin kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan lautakunnassa 19.6.2018. Digitalisaatio-ohjelman toimeenpano- ja hallintamallin, muun muassa ratkaisutoimiston perustaminen, päätökset tehtiin toimialan johtoryhmässä 19.11.2018. Varsinaisesti toimialan digitalisaatio-ohjelman toimeenpano käynnistyi toukokuussa 2019, jolloin ratkaisutoimisto aloitti toimintansa. Ohjelman ratkaisutoimistoon rekrytoitiin neljä henkilöä, jotka aloittivat työt elokuun 2019 alussa. Toimialan digitalisaatio-ohjelmassa toteutetaan vahvasti kaupunkiyhteistä digitalisaatio-ohjelmaa ja erityisesti sen kaupunkilaispalveluiden osiota.³¹

Toimialan digitalisaatio-ohjelmassa on kehitetty syksyllä 2019 aktiivisesti kaupunkiyhteistä käyttäjäprofiilia ja sitovana tavoitteena 2019 on, että vähintään kaksi toimialan kolmesta suuresta asiakastietojärjestelmästä (kirjasto, nuorisotalot, liikunta) on kytketty Helsinki-profiiliin. Helsinki-profiili liittyy käsitteeseen omadata (MyData), jolla tarkoitetaan, että asiakas itse hallinnoi hänestä ylläpidettyä tietovarantoa ja josta hän antaa itse luvan kullekin haluamallensa palvelulle käyttää tietoja hänestä. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala on yhdessä kaupunginkanslian kanssa kehittämässä kaupungille palvelua, joka perustuu omadata-periaatteelle. Vuoden 2019 aikana digitaalisissa palveluissa nuorisopalveluiden digitaalinen jäsenkortti, liikuntapalveluiden Veneiden varausjärjestelmä sekä kulttuuripalveluiden Kulttuurin kummilapset on pilotoitu omadata-profiiliin kytkemistä asiakastietoon. Kyseiset palvelut on toteutettu niin että ne käyttävät Helsinki-profiilia, kun ne otetaan tuotantoon kevään 2020 aikana. Osana Helsingin kaupungin digitalisaatio-ohjelmaa uudistetaan kaupungin tilojen varaamisen digitaalista kokonaisuutta. Toimiala on tehnyt vahvaa yhteistyötä tilavaraukokokonaisuuden uudistamisessa.³²

Ennen kuin palveluita voidaan digitalisoida, kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tulee määritellä palvelunsa ja tuotteensa, huolehtia niiden laadusta sekä yhtenäistää ja yksinkertaistaa hinnasto etenkin liikunnassa sekä sopia muun muassa dynaamisen hinnoittelun käytännöistä liikuntapalveluissa. Lisäksi toimialalla on merkittävä rooli digitaalisten palvelujen kehittämisessä yhdessä helsinkiläisille vapaa-ajan palveluja

²⁹ Ketterän kehityksen määritelmä <https://www.vincit.fi/fi/sanasto-kettera-kehitys/>. Luettu 24.2.2020.

³⁰ ICT-kehityspäällikön haastattelu 3.10.2019.

³¹ Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan vastaus tietopyyntöön 20.12.2019; Helmi-intranet, KUVA/Uutiset: Oma.helsinki mullistaa asiakkuudenhallinnan.

³² Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan vastaus tietopyyntöön 20.12.2019.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

tarjoavien yritysten ja yhteisöjen kanssa siten, että hyödynnetään avoimia rajapintoja³³, ohjelmakoodia ja omadataa. Tämä asetettiin myös yhdeksi keskeiseksi tavoitteeksi toimialan digitalisaatio-ohjelmassa.³⁴

Merkittävä osa kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan digitalisaatio-ohjelmaa on henkilöstön digitaalisen osaamisen kehittäminen. Asiointipalveluiden digitalisaation edellytyksenä on riittävä digitaalinen osaaminen sekä ymmärryksen kasvattaminen digitalisaatiosta. Osaaminen kasvattaa työhyvinvointia ja osaava henkilökunta tuottaa laadukkaita asiakaspalveluja.³⁵

Toimialan digitalisaatio-ohjelman seurannan mittarit määritellään kevään 2020 aikana. Mittarit tulevat olemaan yhdenmukaisia kaupunkitasoisten mittarien kanssa. Toimiala seuraa digitaalisten palveluiden käyttäjämääriä verkkoanalytiikoilla, joita on tarkoitus yhtenäistää. Toimiala ottaa käyttöön kanslian hankinnassa olevan kaupunkiyhteisen verkkoanalytiikkavälineen. Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta seuraa kuvan digiohjelmaa osana vuoden 2020 sitovan tavoitteen toteutumista. Sitovan tavoitteen mittarihankkeeksi on määritely, että vuoden 2020 aikana parannetaan toimintatapoja, tuottavuutta ja asiakaskokemusta edistämällä digitalisaatiota sekä tietopuusteista päätöksentekoa. Toimintatapojen kehittymisestä, tuottavuudesta ja asiakaskokemuksesta tuotetaan lautakuntaan talousarvioennusteeseen ja tilinpäätökseen seurattavat mittarit.³⁶

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla on eniten kehitettävää digitaalisten palveluiden löydettävyyden, ilmoittautumisen ja maksamisen parantamisessa, palveluiden tuotestamisessa ja harmonisoinnissa sekä digitalisoinnissa. Kaupunkiyhteinen asiakkuus on kehittämisen keskiössä. Käyttäjäprofiili tulee auttamaan näiden tavoitteiden toteuttamisessa. Toimialan palvelukokonaisuuksissa eniten kehitettävää on liikunnan ja nuorisopalvelun kokonaisuuksien palveluiden digitalisaatiossa sekä verkkosivujen yhtenäisyydessä ja käytettävyydessä. Kirjastopalvelut ovat melko pitkälle digitalisoituja asiakasnäkökulmasta, mutta kokonaisuus on käyttäjäpalautteen perusteella monimutkainen ja hajanainen sekä sisältää päällekkäisiä osia.³⁷

2.3. Kaupunkilaispalveluiden kehittäminen sosiaali- ja terveystoimialalla

Digitalisaatio-ohjelman kaupunkilaispalveluihin liittyvät sähköiset- ja digitaaliset palvelut sosiaali- ja terveystoimialan sosiaalipalveluissa ovat pääosin käytettävissä samalla tavalla sekä sosiaali- että terveystoimialan palveluissa. Tällaisia palveluja ovat muun muassa kansalaisten ohjaus- ja neuvontapalveluissa käyttöönotetut chat-palvelut ai-

³³ Avoimen rajapinnan ominaisuudet ovat julkisia ja käytettävissä ilman rajoittavia ehtoja. Avoimien rajapintojen käyttö on maksutonta, eikä käyttäjän tarvitse kysyä erikseen lupaa rajapinnan haltijalta tai kuvata, mihin aikoo rajapintaa käyttää <https://coss.fi/avoimuus/avoin-rajapinta/> Luettu 24.2.2020.

³⁴ Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan vastaus tietopyyntöön 20.12.2019.

³⁵ Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan vastaus tietopyyntöön 20.12.2019.

³⁶ Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan vastaus tietopyyntöön 20.12.2019.

³⁷ Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan vastaus tietopyyntöön 20.12.2019.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

kuissosiaalipalveluissa, asumisneuvonnassa ja ikääntyneille tarkoitetuista palveluista tietoa antavalla Seniori-info-sivustolla. Nuorten palveluiden idän sosiaalityössä otetaan käyttöön Nuorten sote-chat vuoden 2020 alussa. Chat tavoittaa nuoria ilman, että heidän tarvitsisi varata aikaa palveluun ja takaa oikea-aikaiset palvelut. Nuori voi hakea chatistä tietoa palveluista, saada aikuisen näkemyksen omaan tärkeään asiaansa tai hakeutua sosiaali- ja terveystieteiden piiriin. Nuori voi valita keskusteltavan aiheen seuraavista vaihtoehdoista: mielenterveys, päihitteet, terveyshoitaja, oma koti ja raha, työ ja opiskelu, seksi, seksuaalisuus ja ehkäisy, väkivalta ja kiusaaminen, yksinäisyys sekä harrastukset ja vapaa-aika. Osallisuus on näkynyt vahvasti chatin kehittämisessä, sillä nuoret ovat olleet mukana kehittämisvaiheessa ja he ovat esimerkiksi kehittäneet chatin tarjoamia keskusteluvaihtoehtoja.³⁸

Sosiaalipalvelujen sähköisten asiointipalvelujen kehitystyö etenee suunnitelmallisesti. Sosiaalipalvelujen sähköisen asiointin asiantuntijoiden mukaan haasteet sähköisissä sosiaalipalveluissa ovat vastaavat kuin terveydenhuollossa. Suurimmat sähköisen asiointin haasteet ovat asiakasnäkökulman huomioiminen suunniteltaessa uudenlaisia palvelukokonaisuuksia ja teknologiainnovaatioiden hyödyntäminen osana palveluprosesseja. Kansallista Omaolo-palvelua kehitetään myös sosiaalipalvelujen osalta. Lisäksi sähköisten sosiaalipalvelujen kehittämisen haasteena on kansallisesti määriteltyjen sanastojen ja mittaristojen vähyys. Nykyinen sähköinen asiointi ei ole looginen osa hel.fi -sivustoa, vaan on erillinen järjestelmä. Tämä hankaloittaa sähköiseen asiointiin ohjaamista. Lisäksi nykyinen lainsäädäntö hankaloittaa huoltajien lapsen puolesta asiointia.³⁹

Sosiaalipalvelujen sähköisen asiointin asiantuntijoiden mukaan sosiaali- ja terveystoimialan tietohallintopalvelu, tietojärjestelmäpalvelut ja kehittämispalvelut ovat toimineet hyvin kehittämistyön tukena. Yhteistyö ja muilta oppiminen on ollut toimivaa ja tietoa on jaettua laajasti. Perheentuki-sivustoa on kehitetty pitkäjänteisesti ja on onnistuttu keräämään monipuolista tietoa ja sähköisiä palveluja lapsiperheille.⁴⁰

Sosiaalipalvelujen henkilöstön digitalisaatioon liittyvää osaamista asiointipalveluissa on varmistettu ja tehostettu koulutusten avulla. Esimerkiksi sosiaali- ja terveystoimen henkilökunnalle on kehitetty erityisesti chat-palveluihin ja asiointiin sosiaalisessa mediassa liittyvää kohdennettua täydennyskoulutusta. Koko toimialalla on ollut käytössä alkuvuodesta 2019 asti tietoteknisten taitojen testi, jossa 6 752 vastaajaa on saanut tulokseksi todella heikot tai melko heikot taidot. Testiin on osallistunut yhteensä 12 676 henkilöä sekä sosiaali- että terveysalalta. Sosiaali- ja terveystoimiala on tuottanut yhteistyössä Metropolia ammattikorkeakoulun kanssa tietoteknisten taitojen harjoitteluympäristön. Harjoitteluympäristö tukee omatoimista opiskelua ja tarjoaa puitteet tietoteknisten taitojen parantamiseen. Toimiala on saanut runsaasti hyvää

³⁸ Sosiaali- ja terveystoimialan vastaus tietopyyntöön 13.12.2019.

³⁹ Sosiaali- ja terveystoimialan vastaus tietopyyntöön 13.12.2019.

⁴⁰ Sosiaali- ja terveystoimialan vastaus tietopyyntöön 13.12.2019.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

palautetta harjoitteluympäristön käytettävyydestä opiskelijoilta. Myös kaupunginkanslia järjestää erilaisia it-taitoja vahvistavia koulutuksia, joihin sosiaali- ja terveystoimen henkilöstön on myös mahdollista osallistua.⁴¹

2.4. Kaupunkilaispalvelujen kehittäminen kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan sähköisessä asiointissa on kehitettävää viestinnässä kotien ja päiväkotien tai koulujen välillä. Haasteena on löytää markkinoilta koko toimialalle sopiva tekninen ratkaisu. Toimiala tekee kaikkien nykyisten toimittajien ja myös pienempien yritysten kanssa tähän liittyvää selvitystyötä. Toimialalla kehitetään kaupunkilaispalveluista toimialan palveluihin hakeutumiseen ja laskutukseen liittyviä palveluita. Näissä merkittävimmät haasteet ovat nykyiset vanhat tietojärjestelmät sekä nykyinen tekninen IBM:n alusta, jonne palveluiden toteuttaminen on hidasta.⁴²

2.5. Kaupunkilaispalvelujen kehittäminen kaupunkiympäristön toimialalla

Kaupunkiympäristön toimialalla on useita haasteita sähköisen asiointin kehittämiseksi. Valtaosa kaupungin tietojärjestelmistä on kaupunkiympäristön toimialalla, monet niistä ovat jo vanhentuneita ja niissä on paljon kehitysvelkaa. Esimerkiksi pysäköintipalveluiden taustajärjestelmä tulisi uudistaa, jotta sen päälle voisi rakentaa moderneja kaupunkilaispalveluita. Toimialan palveluvalikoima on erittäin laaja ja tietojärjestelmiä joudutaan hankkimaan useilla tavoilla. Sähköisen asiointin järjestelmien kehittämiseen ei pystytäkään keskittymään samoin kuin muilla toimialoilla. Toimiala tarvitsee keskitetyn asiointin lomakeratkaisun, sähköisiä palveluita ajanvaraukseen ja sähköisen sekä digitaalisen allekirjoituksen palveluna. Valtakunnallisia digitaalisia palveluita kuten suomi.fi viestipalvelut tulisi kaupunkiympäristön asiantuntijoiden mukaan integroida kaupungin järjestelmiin nykyistä vahvemmin. Toisaalta erityisesti toimialan rakennusvalvonnan lupa-asiointin palvelut ovat hyvällä tasolla. Toimialalla on myös viime aikoina kehitetty uusia moderneja tietojärjestelmiä, joiden asiointimahdollisuuksia on toteutettu rajapintojen avulla yhteistyökumppaneiden kanssa.⁴³

2.6. Digitaalisten asiointipalvelujen tarjonta ja kehitys

2.6.1. Palveluiden määrää on vaikea laskea

Palveluiden määrä riippuu siitä, miten sähköinen palvelu määritellään. Helsingillä on toimipisterekisterikokonaisuus (TPR), jonka tiedoista osa näytetään palvelukartalla. Koko kokonaisuus on saatavilla rajapinnan kautta esimerkiksi hel.fi tarpeisiin. TPR-kokonaisuudessa on laaja määrä tietoa sekä ”perinteisistä” että sähköisistä palveluista. Tiedot palveluista eivät silti välttämättä ole kattavasti rekisterissä. Monessa

⁴¹ Sosiaali- ja terveystoimialan vastaus tietopyyntöön 13.12.2019.

⁴² Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan vastaus tietopyyntöön 20.12.2019.

⁴³ Kaupunkiympäristön toimialan vastaus tietopyyntöön 17.12.2019.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

palvelussa saattaa olla jokin digitaalinen elementti, jota ei välttämättä ole tiedossa, esimerkiksi ilmoittautuminen lomakkeella tai palaute. Kaupungilla on noin 500 laissa määritettyä tehtävää, joista kaikista ei tiedetä, onko niissä jokin digitaalinen osa. Myös rajanveto ulkoisille asiakkaille tarkoitettujen ja sisäisten palvelujen välillä on vaikeaa. Palvelut voivat olla osin sisäisiä ja osin ulkoisia palveluita. Jotkut digitaaliset palvelut voivat olla automaattisia eli ne eivät vaadi asiakkaalta mitään toimia. Tällöin asiakas ei aina edes ymmärrä saaneensa palvelua.⁴⁴

Kaupungilla on pirstaloitunut teknologiaympäristö, mikä ilmenee siten, että organisaatiolähtöisiä palveluita on todella paljon. Asiointipalvelut Hel.fi-verkkoportaalissa on suuri kokonaisuus.⁴⁵ Sähköisessä asiointissa palvelujen kokonaismäärä, keskimäärin noin 60 palvelua, on säilynyt suhteellisen samana vuosia. Joitakin palveluita lopetetaan ja vastaavasti uusia palveluita tulee. Vuoden 2019 lopussa sähköisessä asiointissa oli 65 palvelua.⁴⁶

2.6.2. Asiointi-portaalin palvelut

Asiointi-portaalissa oli vuoden 2019 loppuun mennessä 464 061 rekisteröitynyttä henkilöasiakasta ja 4 206 yritys- ja yhteisöasiakasta. Palvelun käyttö on ollut kasvussa kuten kuvista 3 ja 4 havaitaan. Suosituimmat palvelut olivat terveydenhoidon palvelut, vuokra-asuntojen haku ja päivähoitopaikan hakeminen. Kaikki palvelut ovat saatavilla suomeksi ja ruotsiksi. Useita palveluita on tarjolla myös englanniksi.⁴⁷

⁴⁴ Digitalisaatiojohtajan haastattelu 19.8.2019.

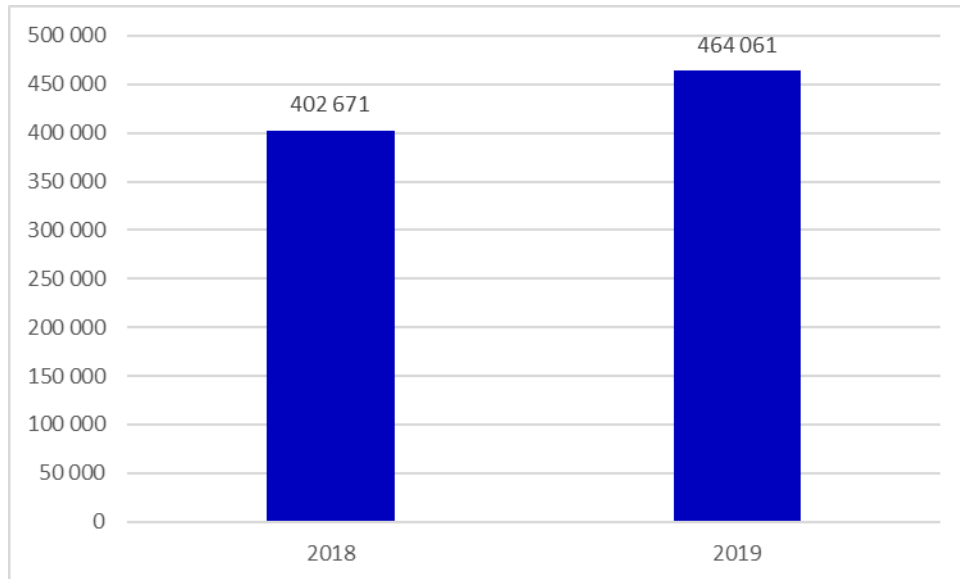
⁴⁵ Digitalisaatiojohtajan haastattelu 19.8.2019.

⁴⁶ Kaupunginkanslian projektipäällikön vastaus tietopyyntöön 26.11.2019.

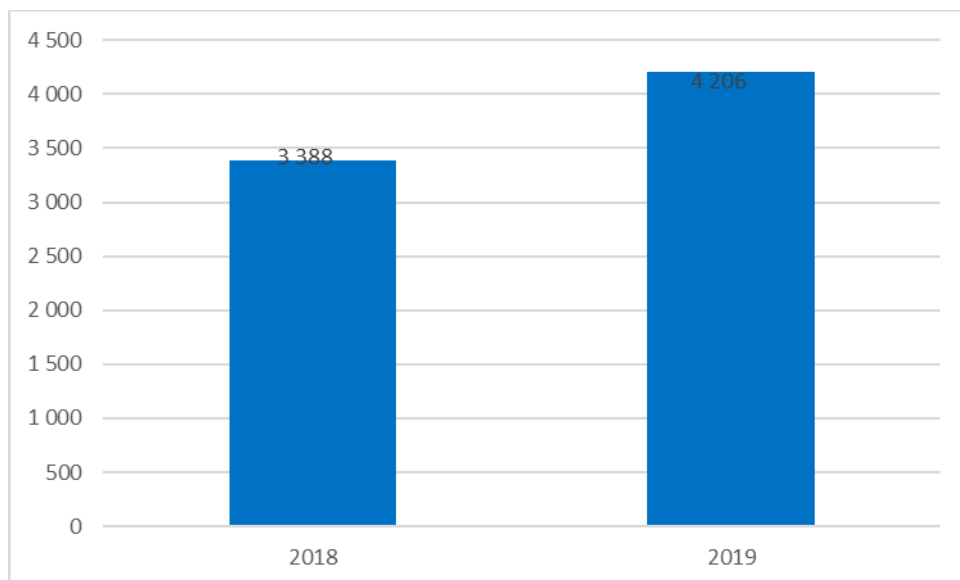
⁴⁷ Helsingin kaupungin digitalisaatio-ohjelma 2019; Kaupunginkanslian projektipäällikön vastaus tietopyyntöön 26.11.2019.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)



Kuva 3 Asiointi.hel.fi rekisteröityneet henkilöasiakkaat vuosina 2018 ja 2019.



Kuva 4 Asiointi.hel.fi rekisteröityneet yritykset vuosina 2018 ja 2019.

Kun uusi asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotti otetaan käyttöön Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialalla lokakuussa 2020, sähköiset sosiaali- ja terveystalvelut siirtyvät sen myötä Maisa-asiointiportaaliin. Tällöin Helsingin asiointi-portaalista

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

katoaa käyttäjämääräisesti suurimmat palvelut. Tämä tulee muuttamaan asiointiportaalin roolia.⁴⁸

Asiointiportaalin sähköisen asiointin nykyinen teknologia alkaa olla elinkaarensa päässä. Nykyinen sähköinen asiointi toimii enintään 2-3 vuotta. Tulevan sähköisen asiointin arkkitehtuuria on selvitetty jo useamman vuoden ajan ja tänä syksynä saatiin valmiiksi suunnitelma uudesta arkkitehtuurista uusine teknisine ratkaisuneen. Nykyiseen sähköiseen asiointiin tehdään pelkästään välttämättömimmät kehityshankkeet. Näitä ovat muun muassa suomi.fi -valtuutuksen liittäminen ja saavutettavuuteen liittyviä toimenpiteitä. Suomi.fi-valtuutuksen avulla asiakas voi antaa toiselle henkilölle tai yritykselle valtuuden eli oikeuden asioida puolestaan tai yrityksen puolesta.⁴⁹

Asiointi-portaalissa on vain murto-osa Helsingin kaupungin palveluista. Eräänä palveluiden kehittämiseen liittyvänä haasteena on se, että asiointiportaali nähdään sähköisenä palveluna, kun se on vain osa kaupungin sähköisiä palveluita. Sähköinen palvelu voi olla myös sitä, että asiakas löytää ratkaisun tarpeeseensa verkkosivuilta. Sosiaali- ja terveystoimiala on tehnyt tähän liittyen hyviä ratkaisuja kuten itsehoito-ohjeet ja chatbot. Mikäli asiakkaalla on tämän jälkeen tarve päästä lisäpalveluun, niin asiakas tunnistautuu palveluun ja pääsee tarvittaessa sopimaan paikan päällä asiointista esimerkiksi varaamalla ajan.⁵⁰ Asiointiportaali on kuitenkin suurin osa, noin 90 prosenttia, vahvaa tunnistamista käyttävistä sähköisistä asiointipalveluista. Asiointi.hel.fi:n ulkopuolisista palveluista suurimmat ovat seudulliset kevyen tunnistamisen Helmet.fi⁵¹ ja vahvaa ja kevyt tunnistusta Ilmonet.fi⁵² sekä kevyen tunnistamisen Wilma⁵³ Kaskossa.

2.6.3. Käytetyimmät palvelut

Digitalisaatiojohtajan mukaan kaupungin käytetyimpiä asiointipalveluita ovat terveydenhuollon palvelut, koulujen sähköinen viestintäjärjestelmä Wilma, päivähoidopaikkojen ja vuokra-asuntojen haku. ICT-kehityspäällikön mukaan myös kevyen tunnistamisen kirjastopalveluja käytetään paljon. Kaupungilla on tuhansia toimipisteitä ja rakennuksia ja paljon palveluita ja asioita, joita ei voi hoitaa sähköisesti. Digitalisaatiojohtajan mukaan potentiaali kasvattaa sähköistä asiointia on valtava. On alueita, joissa sähköiset palvelut toimivat jo hyvin, mutta kaupungin toiminta on niin laajaa, että on myös alueita, jotka toimivat epätäydellisesti.⁵⁴

⁴⁸ Digitalisaatiojohtajan haastattelu 19.8.2019.

⁴⁹ Kaupunginkanslian projektipäällikön vastaus tietopyyntöön 26.11.2019; Suomi.fi -valtuutuksen selitys <https://www.suomi.fi/valtuudet/>. Luettu 24.2.2020.

⁵⁰ ICT-kehityspäällikön haastattelu 3.10.2019.

⁵¹ Helmet on pääkaupunkiseudun yleisten kirjastojen kirjastoverkko. Siihen kuuluvat Helsingin, Espoon, Kauniaisten ja Vantaan kaupunginkirjastot.

⁵² Ilmonet on pääkaupunkiseudun kansalais- ja työväenopistojen yhteinen palvelu.

⁵³ koulujen sähköinen viestintäjärjestelmä.

⁵⁴ Digitalisaatiojohtajan haastattelu 19.8.2019; ICT-kehityspäällikön haastattelu 3.10.2019.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Sähköisiä asiointipalveluita on joka toimialalla. Sosiaali- ja terveystieteiden käyttö on suurinta, jos käyttöä mitataan palvelutapahtumien määrällä. Kaupunkiympäristön toimialan sähköisten palveluiden lukumäärä on suurin. Kaupunginkansliassa on noin 25 kappaletta avustuslomakkeita, mutta niiden käyttäjämäärät eivät ole kovin suuria. Käytetyimpiä palveluita ovat sosiaali- ja terveystieteiden ohella vuokra-asuntohakemus, varhaiskasvatushakemus, pysäköintivirhemaksun oikaisuvaatimuspalvelu sekä asumispysäköintitunnuksen jatkohakemus. Siinä, mitkä ovat eniten käytettyjä palveluita, ei ole tapahtunut suuria muutoksia viime aikoina. Ainoastaan terveydenhuollon yhteydenottolomakkeen käyttömäärät ovat hieman laskeneet omaolo.fi -palvelun käyttöönoton jälkeen. Omaolo on sähköinen palvelukokonaisuus, jossa asiakas muun muassa voi saada oirearvioiden avulla luotettavan ja näyttöön perustuvan sähköisen hoidontarpeen arvion.⁵⁵

2.6.4. Puuttuvat palvelut

Digitalisaatiojohtajan mukaan ajan- ja tilan- ja resurssien varauksiin liittyy paljon puutteita. Palautekanavan kautta tulleen palautteen perusteella asiakkaat kaipaavat asiointiin ajanvarauksen tekemisen mahdollisuutta sosiaali- ja terveystieteisiin.⁵⁶

Kaupungilla ei ole kootusti tietoa sähköisten palveluiden asiakaspalautteesta eikä siitä, mitä sellaisia palveluita kaivattaisiin digitaalisina, jotka nyt toteutuvat muilla tavoilla. On tiedossa joitakin yksittäisiä palveluita, joihin kaivataan digitalisointia. Tällainen on esimerkiksi asukaspysäköintilupa, jonka asiakkaat kokevat hankalaksi hoitaa. Pysäköintilupa pitää hakea auton ikkunaan laitettava asukaspysäköintitunnus, jota kaupunki ei kuitenkaan tarvitse sen selvittämiseksi, onko asukkaalla pysäköintilupa. Kaupunki pystyy tarkastamaan luvan voimassaolon rekisterinumeron perusteella. Päiväkoteihin ja kouluihin hakemisesta tulee sellaista palautetta, että sähköisessä asiointipalvelussa täytettävän lomakkeen sijaan tarvittaisiin modernimpi tapa toimia.⁵⁷

2.7. Digitaalisten asiointipalvelujen laadukkuus

Helsingin tavoitteena on olla maailman parhaiten digitalisaatiota hyödyntävä kaupunki maailmassa. Aiheeseen liittyen on tehty jonkin verran tutkimuksia ja vertailuja. Hel.fi on saanut palkinnon parhaana verkkosivustona, mutta siitä on jo aikaa. Helsinki on menestynyt vertailuissa yleensä hyvin. Suomessa ei kuitenkaan ole Helsingille vertailukohtaa samassa mittakaavassa, koska Helsinki on niin paljon isompi kuin muut kaupungit. Vertailuissa on myös vaikea tietää, mikä on relevantti mittari. Esimerkiksi sivuston visuaalinen ilme on hyvin subjektiivinen mittari. On vaikea sanoa, onko käyttäjien määrä oikea mittari vai se kuinka paljon asioista hoituu sähköisten

⁵⁵ Kaupunginkanslian projektipäällikön vastaus tietopyyntöön 26.11.2019. Tiedot omaolo-oirearviosta <https://www.hel.fi/uutiset/fi/sosiaali-ja-terveysvirasto/omaolo>. Luettu 24.2.2020.

⁵⁶ Digitalisaatiojohtajan haastattelu 19.8.2019; Kaupunginkanslian projektipäällikön vastaus tietopyyntöön 26.11.2019.

⁵⁷ ICT-kehityspäällikön haastattelu 3.10.2019.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

kanavien kautta. Sekin voisi olla hyvä mittari, ettei ihmisten ollenkaan tarvitse käyttää sähköisiä lomakkeita. Kaupungin digitalisaatio-ohjelmassa ajatellaan, että voitaisiin toimia proaktiivisesti, eikä asiakkaan tarvitsisi käyttää lomakkeita, vaan hän saisi silti palvelun. Asiointiportaalin käyttö ei ole itseisarvo, vaan se on vanhanmallinen tapa toimia. Uusi tapa toimia on antaa palvelu saumattomasti, ilman että asiakas sitä erikseen pyytää. Digitalisaatiojohtajan mukaan olemme siirtymässä palvelutarvetta ennakoi-vaan yhteiskuntaan.⁵⁸

Digitaalisten palvelujen kehittämisessä on tavoitteena erottaa asiakasrajapinta, eli toiminnot, joissa ollaan tekemisissä asiakkaiden kanssa ja siihen liittyvät palvelut. Asiakasrajapintaa olisi tarkoitus kehittää yhtenäiseksi, jolloin asiakaskokemus olisi yhtenäinen ja sitä pystyisi mittaamaan yhtenäisemmin. Mittaus ja kehitys tapahtuisivat samoilla kriteereillä. Kaupungilla ei ole asiakkuusjohtajaa, joten kukaan ei vastaa asiakaskokemuksesta kokonaisuutena. Se luo haasteen asiakaskokemuksen yhtenäiseen mittaamiseen sekä yhtenäisen, korkeatasoisen asiakaskokemuksen järjestelmälliselle, jatkuvalla ja tavoitteelliselle kehittämiselle.⁵⁹

Sähköisen asioinnin kaupunkiyhteisestä alustasta asiointi.hel.fi vastaavien asiantuntijoiden mukaan sähköisissä palveluissa mietitään asiakkaan palvelupolku yksilöllisesti palveluittain. Palvelujen omistajat toimialoilla huolehtivat palvelupoluista ja siitä, miten palvelu näkyy esimerkiksi hel.fi -sivuilla. Kaupunkiyhteisiä työkaluja, joiden tarkoitus on auttaa asiakasta löytämään palvelut, ovat muun muassa hel.fi -hakukone ja sen antamien tulosten parantaminen.⁶⁰ Digitalisaatio-ohjelman kaupunkilaispalvelut-kehityshankkeesta vastaavan ICT-kehityspäällikön mukaan kaupunkilaispalveluiden digitalisointia ei kuitenkaan ole mietitty asiakkaan palvelupolun näkökulmasta, vaan viranomaisten tunnistamistarpeesta. Esimerkiksi liikuntakurssille ilmoittautumiseen pitää kirjautua pankkitunnuksilla sähköiseen asiointiin, jotta edes näkee mitä kurseja on tarjolla. ICT-kehitysjohdajan mukaan tällöin ei ole ihme, jos palvelua ei käytetä, koska kirjautumiskäytäntö liian hankala tuohon palveluun. Puhutaan asiakaslähtöisestä tavasta toimia, mutta kaupungilla ei ole mitään mekanisme seurata miten asiakkaat toimivat. Asiakaslähtöisyys ei käytännössä ohjaa toimintaa. Ongelmana on iso osaamisvaje, jos kaupunki siirtyy ketterään tai asiakaslähtöiseen tekemiseen. Kaupungin linjan ja ketterän moniosaajatiimeihin perustuvan tekemisen yhteensovittamisessa on haasteita. Digitaalisia palveluita pitäisi kehittää moniosaajatiimeissä, jossa on palvelua ymmärtäviä ja palvelua tuottavia tahoja sekä riittävä määrä digiosaajia kaupungilta ja ulkoa. Tämän mallin luominen on kaupungille haasteellista. Siiloja on edelleen, vaikka toimialamuutos on tuonut parannusta. On alettu katso-maan yli oman toimialan.⁶¹

Asiakaslähtöisyyden puutteen ohella ICT-kehityspäällikön mukaan ongelmana on myös palvelujen löydettävyyys. Palvelut eivät nouse Googlen hakuihin, jollei palveluita

⁵⁸ Digitalisaatiojohtajan haastattelu 19.8.2019.

⁵⁹ ICT-kehityspäällikön haastattelu 3.10.2019 ja muistion kommentointi 18.3.2020.

⁶⁰ Kaupunginkanslian projektipäällikön vastaus tietopyyntöön 26.11.2019.

⁶¹ ICT-kehityspäällikön haastattelu 3.10.2019.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

ole erikseen mainittu verkkosivuilla, koska niissä asioidaan kirjautumalla. Kaupungin verkkosivusto on organisaatiolähtöinen eikä palvelulähtöinen, joten palvelun löytäminen on asiakkaalle vaikeaa, koska hänen pitäisi tietää kuka tuottaa palvelun. Kaupunki ei ole riittävästi tehnyt verkkosivujensa hakukoneoptimointia. Hakukoneoptimointi tarkoittaa toimia, joilla pyritään parantamaan verkkosivujen sijoituksia hakukoneiden hakutulosten luettelossa tiettyjä hakusanoja käytettäessä ja siten niiden löytymistä. Lisäksi kukaan ei kaupunkitasoisesti vastaa kaupungin verkko/digipalveluiden löydettävyydestä, mistä hakukoneoptimoinnin hyödyntäminen on keskeinen tekijä. Kaupunki on seurannut digitaalisten palveluiden verkkosivujen analytiikkaa liian harvoin ja liian pitkältä ajalta tai ei ole seurannut sitä lainkaan. Esimerkiksi mediatilat seuraavat minuuttitasolla, miten verkkosivuja käytetään. Kaupungin käytäntö ei ole riittävän reaaliaikaista.⁶²

Kaupungin digitaalisissa palveluissa on ICT-kehityspäällikön mukaan eniten kehitettävää käytettävyydessä, turhan tunnistautumisen vaatimisessa, löydettävyydessä, ja asiakaslähtöisyydessä organisaatiolähtöisyyden sijaan. Suuri osa palveluista on täytettäviä lomakkeita, jotka eivät ole "aitoa" sähköistä palvelua. Palveluita, jotka voi hoidata alusta loppuun asti täysin digitaalisesti, ei ole monta. Useissa palveluissa kysytään asiakkailta liikaa tietoja siihen nähden, mitä tietoja palvelun antamiseen todella tarvitsisi saada. Myös se on suuri ongelma, että asiakas ei voi hyödyntää aikaisemmin antamia tietoja, vaan joutuu syöttämään ne yhä uudelleen. MyData eli asiakkaasta aiemmin kerätyn tiedon hyödyntäminen asiakkaan luvalla, kun asiakas on tunnistautunut, voisi olla ratkaisu. MyDatan avulla asiakas voisi esimerkiksi päättää, mistä palveluista hän haluaisi suosituksia kaupungilta.⁶³

ICT-kehityspäällikön mukaan kaupungin digitaalisten palvelujen kehittämisen haasteena on, että kaupungilla on valtava määrä vanhoja järjestelmiä. Osa palveluista saadaan yhteensovitettua ja osa ei. Tämä tilanne pitää hyväksyä ja korjata yhteensovitusongelmat siinä vaiheessa, kun palveluiden elinkaari on lopussa ja ne voi vaihtaa paremmin yhteensopiviin palveluihin. Asiointi.hel.fi toimii nykyisellään ainakin vuoden 2021 loppuun, jos Apotti-asiakas- ja potilastietojärjestelmä tulee aikataulussa. Apotin Maisa-portaaliin siirtyviä palveluita ei kannata nyt kehittää. Asiointi.hel.fi:n luonnekin muuttuu, kun käyttäjämääräisesti suurimmat palvelut siirtyvät sieltä pois.⁶⁴ Tavoitteena on, että kaupunki saa kaikki palvelut uusiin ympäristöihin vuoden 2021 loppuun mennessä.⁶⁵

⁶² ICT-kehityspäällikön haastattelu 3.10.2019 ja muistion kommentointi 18.3.2020; Hakukoneoptimoinnin selitys <https://fi.wikipedia.org/wiki/Hakukoneoptimointi>. Luettu 24.2.2020.

⁶³ ICT-kehityspäällikön haastattelu 3.10.2019.

⁶⁴ ICT-kehityspäällikön haastattelu 3.10.2019.

⁶⁵ Kaupunginkanslian projektipäällikön kommentit muistioon 13.3.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

2.7.1. Saavutettavuus

Digitalisaatio-ohjelman johtoryhmä päätti 15.8.2019 kokouksessa, että Helsingin kaupungin saavutettavuustyötä edistämään perustetaan työryhmä, jossa on kaupunginkanslian, toimialojen ja liikelaitosten edustus. Ryhmän tehtävänä on varmistaa, että kaupungin digitaalisten palveluiden saavutettavuus täyttää lain vaatimukset mahdollisimman hyvin määräaikoihin mennessä. Kaupunkiyhteisen sähköisen asiointin ja palvelukartan osalta saavutettavuudesta vastaa kaupunginkanslia. Jokainen toimiala ja liikelaitos vastaa omien sähköisten palvelujensa saavutettavuuden kartoittamisesta.⁶⁶

Palvelukeskus Helsinkiin on perusteilla saavutettavuuspalvelu, jonka toiminta alkaa tammikuussa 2020. Toimialoille ja liikelaitoksille tarjotaan muun muassa olemassa olevien verkkopalvelun saatavuusanalysointi ja -lausunto, joka sisältää korjaustarpeet, kriittisyystasot ja uusintalausunnot. Toimialat ja liikelaitokset vastaavat korjaustoimenpiteistä yhteistyössä mahdollisen kolmannen osapuolen kanssa omilla vastuualueillaan.⁶⁷

Digitaalinen johtoryhmä hyväksyi 24.10.2019 Helsingin kaupungin saavutettavuuden tavoitteet sekä Helsingille tehty saavutettavuusselosteet. Saavutettavuusseloste kertoo muun muassa, mitkä sivuston osat eivät ole saavutettavia ja mitä aiotaan tehdä, että niistä saadaan sellaisia. Aiemmin tehty saavutettavuusopas ja -selosteet olivat vuoden 2019 lopussa käännettävinä ruotsiksi ja englanniksi. Lisäksi kaupungille kehitetään yhteistä käyttöliittymäsuunnittelun ohjeistusta, joka sisältää paitsi ohjeita saavutettavien palveluiden suunnittelusta, myös valmiita graafisia käyttöliittymäkomponentteja ja koodipohjaa, sekä kokoa ohjeistusta, työkaluja ja viittauksia saavutettavuuden testauksesta. Työn on käynnistänyt kaupunginkanslia ja sitä on pilotoitu kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla sekä kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla syksyllä 2019. Vuoden 2020 alkuneljänneksellä koordinointi siirtyy kaupunginkanslialle ja käyttö laajennetaan kaikille toimialoille näiden omien aikataulujensa mukaisesti. Kaupunginkanslian Hankinnat ja kilpailuttaminen -yksikkö on laatimassa ohjetta saavutettavuuden huomioisesta ja vastuista digitaalisia palveluita hankittaessa. Suunnitteilla on myös koulutuksen järjestämistä kaupungin henkilöstölle, muuan muassa verkkokurssi saavutettavuudesta koko henkilöstölle ja täsmäkursseja palveluita tekeville tarpeen mukaan.⁶⁸

Kaupungin sähköisistä asiointipalveluista on tehty vähän saavutettavuuskartoituksia. Sosiaali- ja terveystoimiala on tehnyt saavutettavuuskartoituksia omista asiointi.hel.fi -palveluistaan sekä tarjoamistaan chat- ja chatbot-ratkaisuista. Sosiaali- ja terveystoimialan ulkoisista internet-sivuista tehdään toistuvasti saavutettavuuskartoituksia.

⁶⁶ Saavutettavuustyöryhmän vastaus tietopyyntöön 29.11.2019.

⁶⁷ Saavutettavuustyöryhmän vastaus tietopyyntöön 29.11.2019.

⁶⁸ Saavutettavuustyöryhmän vastaus tietopyyntöön 29.11.2019. Saavutettavuusselosteen selitys <https://saavutettavuusdirektiivi.fi/saavutettavuus-ohjeet-toimi-nain/>. Luettu 26.2.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Kaupunginkanslia on tilannut kaupunkiyhteisestä sähköisestä asioinnista saavutettavuusanalyysin. Raportti valmistui vuoden 2019 lopulla. Lisäksi kaupunginkanslialla on suunnitelmassa teettää pari saavutettavuuskartoitusta vuoden 2020 puolella. Muuten saavutettavuuskartoituksia ei ole tehty.⁶⁹ Sähköisessä asiointissa, asiointi.hel.fi:ssä, tehtiin syksyllä 2019 saavutettavuusauditointi. Kriittiset saavutettavuuskorjaukset on tehty 12.3.2020 ja merkittävien korjaukset on tarkoitus olla tehtynä juhannukseen 2020 mennessä. Korjaukset koskevat siis niitä sähköisen asiointin palveluita, noin 45 kpl, jotka IBM on tehnyt.⁷⁰

Kaupungin palvelukartta sai ”esteettömyys huomioitu” leiman tammikuussa 2016. Vuoden 2018 aikana leiman vaatimat toiminnollisuudet menivät rikki. Palvelukartan teknologia todettiin vanhaksi ja päätettiin tehdä uusi, ”maailman saavutettavin palvelukartta”. Uuden palvelukartan kehittämisessä huomioidaan saavutettavuusvaatimukset. Palvelu täyttää saavutettavuusvaatimukset kaikilta muilta osin paitsi kartta-pohjan osalta, joka ei kuulu lain piiriin.⁷¹

Sähköiseen asiointiin on rakennettu vuonna 2019 myös pikapalautepalvelu, johon tehtiin saavutettavuusanalyysi. Analyysin mukaan pikapalauteratkaisu ei ollut sellaisenaan saavutettava. Palveluun tehtiin kriittiset korjaukset ja pikapalautepalvelu otettiin käyttöön 18.12.2019. Pikapalautekyselyssä on alkuvaiheessa kaksi kysymystä: ”Miten onnistuit käytössä” sekä ”suosittelisitko palvelua”. Pikapalautteesta saadut vastaukset muutetaan numeerisiksi ja raportointi on tarkoitus laittaa palveluittain Helmi-intranet-sivulle vapaasti katsottavaksi.⁷²

Saavutettavuusasetus pakottaa palvelut vain tiettyyn perustasoon. Kaupunkilaispalveluista vastaavan ICT-kehityspäällikön mukaan palvelusta ei kuitenkaan tule aidosti saavutettava, jos katsotaan vain tekninen saavutettavuus, mutta sisällön ymmärrettävyys jätetään sivuseikaksi. Palvelumuotoilu⁷³ tehdään aika paljon, mikä auttaa kaikkia käyttäjiä. Kaupunki on luomassa yhtenäistä suunnittelujärjestelmää, jossa huolehdittaisiin eri palveluiden käytettävyydestä. Ajatuksena olisi tehdä palvelujen käyttö saman tyyppiseksi koko kaupungilla, joka mahdollistaisi sen, että asiakas opisi paremmin käyttämään palveluita.⁷⁴

On hyvä muistaa, että saavutettavuusvaatimukset koskevat vain julkishallintoa, mutta eivät yksityisiä toimijoita. Helsingin kaupungin palveluissa voi olla yksityisten

⁶⁹ Saavutettavuustyöryhmän vastaus tietopyyntöön 29.11.2019.

⁷⁰ Kaupunginkanslian projektipäällikön kommentit muistioon 13.3.2020.

⁷¹ Saavutettavuustyöryhmän vastaus tietopyyntöön 29.11.2019.

⁷² Kaupunginkanslian projektipäällikön vastaus tietopyyntöön 26.11.2019.

⁷³ Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on palvelukokemuksen käyttäjälähtöinen suunnittelu siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita että palvelun tarjoajan tavoitteita. <https://fi.wikipedia.org/wiki/Palvelumuotoilu>. Luettu 26.2.2020.

⁷⁴ ICT-kehityspäällikön haastattelu 3.10.2019.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

toimijoiden tuottamia komponentteja, jotka on hankittu ennen saavutettavuusdirektiiviä ja joissa ei ole sen vuoksi ole sopimuksessa edellytetty tiettyä saavutettavuustasoa. Näiden palveluiden muuttaminen saavutettaviksi maksaa erikseen.⁷⁵

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala on toteuttanut ajatushautomo Demos Helsingin kanssa selvityksen, jotta paremmin ymmärrettäisiin, mitä digisyrjäytymisen ehkäisy ja helppo pääsy digipalveluihin tarkoittaa. Selvitys sisältää myös käytännön vinkkejä saavutettavampien ja yhdenvertaisempien digitaalisten palveluiden tuottamiseksi.⁷⁶

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan digitaalisten asiointipalvelujen asiantuntijoiden mukaan mukaan toimialan palveluilla on erityinen rooli mahdollisuuksien edistäjänä. Kaikki palvelut eivät vaadi vahvaa tunnistautumista ja kirjastot ovat tärkeä paikka digitaalitojen vertaisoppimiselle ja aktiivisen kansalaisuuden ja yhdenvertaisuuden edistämiseksi. Uusien digitaalisten välineiden avulla kulttuurielämyksiä voidaan viedä nyt jopa kotiin asti. Samalla digitalisaatio luo haasteita palvelujen yhdenvertaisuudelle. Kaikki eivät koskaan tule käyttämään digitaalisia palveluita ja välineitä edes perusasioiden hoitamiseen. Suomen virallisen tilaston mukaan vuonna 2018 hieman yli puolet 75–89-vuotiaista ei ollut koskaan käyttänyt internetiä. Tämän päivän ikääntyvät eivät ole ainut ryhmä, joka uhkaa jäädä ulos digitalisaation tarjoamista mahdollisuuksista. Kyky käyttää digitaalisia palveluja koostuu monista risteävistä tekijöistä eikä ”diginatiiveja” ole olemassakaan. Ihmiset ja ryhmät voivat myös liikkua digitaalisten palveluiden käyttäjäryhmän ytimestä digitaalisen syrjäytymisen vaaraan elämänsä aikana. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan digitaalisten asiointipalvelujen asiantuntijoiden mukaan saavutettavuuteen ja mahdollisimman laajasti ihmisiä mukaan ottaviin palveluihin sitoutuminen hyödyttää siis meitä kaikkia. Palveluita kehitettäessä otetaan heti alkuvaiheessa huomioon inklusiio. Inklusiolla tarkoitetaan periaatetta, jonka mukaan erilaisia vähemmistöjä tuetaan toimimaan yhteisöissä yhdenvertaisina muiden kanssa. Käyttäjätestaukseen ja palvelutarpeiden keräämiseen osallistetaan palvelua jo käyttävien ryhmien lisäksi mahdollisuuksien mukaan myös ne, jotka eivät käytä palveluita tai joille se on nykymuodossaan hankalaa tai mahdotonta.⁷⁷

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan digitaalisten palveluiden saavutettavuutta parannetaan vuonna 2020. Kaupungin viestinnän ohjeiden ja toimialan omien viestinnän linjausten mukaisesti eri kielet otetaan paremmin huomioon. Kaikki digitaaliset palvelut toteutetaan jatkossa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi sekä tarvittaessa muillakin kielillä. Toimialan digitaalisten palveluiden taustajärjestelmät mahdollistavat kielten paremman huomioonottamisen. Palvelujen laadun ja käytettävyyden tasoa

⁷⁵ ICT-kehityspäällikön haastattelu 3.10.2019.

⁷⁶ Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan vastaus tietopyyntöön 20.12.2019.

⁷⁷ Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan vastaus tietopyyntöön 20.12.2019. Inklusiio-käsitteen selitys Kielitoimiston sanakirja. 2018, verkkojulkaisu. Luettu 26.2.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

testataan eri kohderyhmillä, jotta varmistetaan, että palveluja kehitetään asiakasläh-
töisesti ja oikein. Toimiala haluaa näin luoda digitaalisista palveluistaan maailman
luokan palveluja.⁷⁸

Kaupunkiympäristön toimiala huomioi laissa digitaalisten palveluiden tarjoamisesta
saavutettavuudelle asetetut vaatimukset uusien palvelujen hankinnassa ja hyväksy-
mistestauksessa. Olemassa olevien palveluiden muutostöiden priorisointi tehdään
vuoden 2020 alussa. Toimiala osallistuu myös kaupunkiyhteisen saavutettavuusryh-
män työhön.⁷⁹

Sosiaali- ja terveystoimialan käytössä oleviin sähköisiin ja digitaalisiin palveluihin on
tehty saavutettavuuskartoitukset. Niiden tulosten myötä palveluihin tehdään tarvitta-
vat saavutettavuuskorjaukset. Toimialan toimipisteiden odotustiloissa on myös asi-
akkaiden käyttöön osoitettuja työasemia, joilla kansalainen voi hoitaa asioitaan säh-
köisesti. Lisäksi toimialalla etsitään ja pilotoidaan uudenlaisia teknologiaratkaisuja
muun muassa näkövammaisten ohjauspalveluun äänitunnistuksella toimivan teko-
älyratkaisun avulla kiinteistössä liikkumisen helpottamiseksi. Toimialan sähköisissä
palveluissa huomioidaan saavutettavuusdirektiivin vaatimat kriteerit. Asiakasseg-
mentointi palvelujen uudistamisessa ohjaa laajemmin digitaalisten palvelujen kehiti-
mistä erityisesti ”pärjääjäasiakkaille”, jolloin resurssia riittää ”huolenpitoasiakkai-
den” henkilökohtaiseen palveluun.⁸⁰

Sosiaalipalvelujen sähköisten asiointipalveluiden toimintavarmuus häiriötilanteissa
on varmistettu noudattamalla kaupungin varamenettelyohjeistusta. Järjestelmistä,
joiden välityksellä sähköistä asiointipalvelua tarjotaan kansalaisille, on laadittu tieto-
suoja-asetuksen mukaiset selvitykset ja ne ovat saatavissa kaupungin rekisteriselos-
teiden www-sivustolta. Sähköiset asiointipalvelut eivät koskaan ole ainoa asiointika-
nava. Käytössä ovat sähköisten palvelujen lisäksi myös perinteiset puhelin- tai käyn-
tipalvelut. Häiriötilanteissa asiasta tiedotetaan palvelukokonaisuuksien www-sivus-
toilla ja sosiaali- ja terveystoimen nettisivuilla.⁸¹

2.7.2. Asiakaspalaute

Kaupungin palautejärjestelmään voi jatkuvasti jättää palautetta myös sähköisestä
asioinnista. Palautteet menevät ohjataan palautejärjestelmän normaaliprosessien
mukaan suoraan siihen palveluun, jota ne koskevat. Palautetta saadaan myös säh-
köisen asioinnin aikaisesta tuesta, jota annetaan chatillä ja puhelimitse. Kaupungin-
kanslia ostaa sähköisen asioinnin tuen Palvelukeskukselta. Palvelukeskus tilastoi
myös asiakkaiden kysymysten aihealueet, joita käydään aika ajoin läpi kaupungin-
kansliassa yhdessä Palvelukeskuksen kanssa. Sähköisen asioinnin tuen määrä on

⁷⁸ Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan vastaus tietopyyntöön 20.12.2019.

⁷⁹ Kaupunkiympäristön toimialan vastaus tietopyyntöön 17.12.2019.

⁸⁰ Sosiaali- ja terveystoimialan vastaus tietopyyntöön 13.12.2019.

⁸¹ Sosiaali- ja terveystoimialan vastaus tietopyyntöön 13.12.2019.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

noin 3 000 yhteydenottoa kuukausittain, joka on noin kolme prosenttia kaikesta sähköisen asioinnin käytöstä. Kaupunginkanslian mukaan sähköinen asiointi on vähintäänkin riittävän käytettävä 97% käyttökertoissa.⁸²

Kaupungin sähköisten asiointipalvelujen asiakastarpeesta on tehty tutkimuksia aina, kun sähköiseen asiointiin on tehty perusteellista kehitystyötä. Viimeksi tutkimus tehtiin 2016–2017. Joulukuussa 2019 oli tarkoitus toteuttaa uusi asiakastutkimus asiakastarpeen tutkimiseksi, mutta sitä ei tehtykään, koska digiohjelmaan oli tulossa kaupunkilaispalvelut-kehityskokonaisuus.⁸³

Sähköisen asioinnin palvelun laatu ja käytettävyys ovat kaupunginkanslian asiantuntijan mukaan kaiken kaikkiaan suhteellisen hyviä. Tästä kertoo asiantuntijan mukaan esimerkiksi se, että jos asiointissa käydään vuosittain 1,2 miljoonaa kertaa ja näistä 36 000 tapauksessa asiakas tarvitsee sähköisen asioinnin aikaista tukea. Sähköisen asioinnin aikainen tuki, chat ja puhelin, on pysynyt vakiona viimeiset kolme vuotta, vaikka asioinnin transaktiot ovat kasvaneet vuositasolla 20 prosenttia. Käytettävyys sähköisessä asiointissa on parantunut.⁸⁴

Täysin kaksisuuntaisten asiointipalvelujen osuus kaupungin asiointi-portaalin palveluista on todella pieni. Kaksisuuntaisella asiointilla tarkoitetaan sellaista asiointipalvelua, johon asiakas saa kaupungilta myös asiaansa ratkaisun. Tällainen palvelu on esimerkiksi varhaiskasvatushakemus, jolloin sähköiseen asiointiin tulee myös päätös sekä hoitomaksupäätös. Moni asiointiprosessi sisältää myös manuaalisia vaiheita, jolloin päätökset tulevat kirjeitse asiakkaalle. Riippuu palvelusta, kuinka paljon siihen sisältyy muuta asiointia kuin sähköistä ja, kuinka paljon siihen sisältyy asiointia muualla kuin sähköisessä asiointipalvelussa.⁸⁵

Kaupunginkanslian asiantuntijan mukaan digitaalisten asiointipalvelujen löytäminen on aina ollut ja varmaan tulee aina olemaankin asiakkaalle kaikkein haastavin asia palvelun käytössä. Hel.fi-sivustolle on tullut uusi hakukone, jota optimoimalla pystytään löytämään asiakkaalle entistä helpommin se, mitä hän etsii.⁸⁶ Hel.fi-verkkosivujen käyttäjiltä kysytään jatkossa pikapalautteena verkkovierailun aikana, löysikö käyttäjä sivulta etsimänsä tiedon. Sisällön löydettävyyden käyttäjäarviointiin otettiin käyttöön myös pikapalauttejärjestelmä 18.12.2019. Pikapalauttejärjestelmän avulla saadaan tietoa niistä sivuista ja palveluista, joita asiakkaiden on vaikea löytää sivustolta ja kehittää sivustoa tiedon perusteella. Palautejärjestelmä otetaan aluksi käyttöön osalla sivustoja ja käyttöä laajennetaan asteittain.⁸⁷

⁸² Kaupunginkanslian projektipäällikön vastaus tietopyyntöön 26.11.2019.

⁸³ Kaupunginkanslian projektipäällikön vastaus tietopyyntöön 26.11.2019.

⁸⁴ Kaupunginkanslian projektipäällikön vastaus tietopyyntöön 26.11.2019 ja kommentit muistioon 13.3.2020.

⁸⁵ Kaupunginkanslian projektipäällikön vastaus tietopyyntöön 26.11.2019.

⁸⁶ Kaupunginkanslian projektipäällikön vastaus tietopyyntöön 26.11.2019.

⁸⁷ Digitaalinen johtoryhmä 7.11.2019.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Kaupunkilaispalveluiden kehittämisestä vastaavan asiantuntijan mukaan asiakaspalautteen ohjaaminen palveluita kehittäville on iso ongelma digitaalisten palvelujen kehittämisessä. Palaute ongelmista ei tule kehittäjille, vaan jää usein vain lähiesimiehille, jolloin sitä ei pystytä hyödyntämään. Olisi hyvä saada esimerkiksi palaute ”fyy-sistä palveluista” digikehittämiseen. Olisi myös tärkeää saada palautetta myös heiltä, jotka eivät käytä palveluita. Tällaisten asiakaspalautteiden kerääminen on todella haastavaa. Osallistaminen palveluiden kehittämiseen on kaupunkilaispalveluiden kehittämisestä vastaavan asiantuntijan mukaan hyvä asia, mutta oikeasti osallistuvia ihmisiä on vain muutamia. Osallistuvat ihmiset eivät oikeasti edusta kaikkia kaupunkilaisia.⁸⁸

Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan digitaalisten asiointipalvelujen laadun seuranta on järjestelmäkohtaista, johtuen nykyisten tietojärjestelmien vanhoista toteutustavoista. Toimiala seuraa palveluiden toimintaa asiakaspalautteen ja toiminnan-ohjausjärjestelmän tikettien avulla, jotka mittavat palvelun reagoitinopeutta, ratkaisuaikaa ja minkälaista kokonaispalautetta saadaan. Tiketöintijärjestelmä on tietotekniikkaan liittyvien vikailmoitusten tai muiden palvelupyyntöjen käsittelyjärjestelmä, jolla saadaan keskitettyä eri kanavien kautta tulleet yhteydenotot samaan paikkaan ja ohjattua pyynnöt asioita hoitavalle taholle. Oppilastietojärjestelmistä palautteen kerääminen on haastavampaa.⁸⁹

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan digitaalisista palveluista ei kerätä systemaattisesti asiakaspalautetta. Uuden tietojärjestelmäkokonaisuuden osalta palautteen kerääminen mietitään teknisessä arkkitehtuurissa alusta asti. Palautteena on saatu paljon sähköisiin asiointipalveluihin liittyviä ehdotuksia. Nykyinen kaupunkiyhteinen asiointiportaali on kankea ja hidastaa kehitystyötä. Lisäksi varhaiskasvatuksen, esiopetuksen ja leikkitoiminnan asiakastietojärjestelmä Effica on suomenkielinen, mutta toimialalta on toivottu siihen ruotsinkielistä käyttöliittymää. Käytettävyydestä toimiala saa paljon palautetta vanhoista järjestelmistään. Saavutettavuudesta toimiala ei saa paljoa palautetta, koska palveluita pystyy käyttämään muutenkin kuin digitaalisesti.⁹⁰

Asiakaspalautteen perusteella kasvatuksen ja koulutuksen toimiala on käynnistänyt vuonna 2016 digitalisaatio-ohjelman osana tietojärjestelmäkokonaisuuden kehittämisen. Tämän kehittämistyön osana kehitetään paitsi ydintoiminnan palveluja myös kaupunkilaisille näkyviä palveluita. Mittava työ on käynnistynyt keväällä 2018 ja vaatii mittavuutensa vuoksi priorisointia. Priorisoinnin perusteella on aloitettu kehittäminen

⁸⁸ ICT-kehityspäällikön haastattelu 3.10.2019.

⁸⁹ Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan vastaus tietopyyntöön 20.12.2019; Tiketöintijärjestelmän selitys Sulkko 2013.

⁹⁰ Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan vastaus tietopyyntöön 20.12.2019.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

toimialan palveluihin hakeutumisesta ja sijoittamisesta, joista toimiala on saanut asiakaspalautetta. Samaan aikaan toimiala selvittää myös viestintäkanavan saamista kotien ja toimialan palveluiden välille.⁹¹

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan verkkosivu-uudistuksen palvelumuotoilun yhteydessä keväällä 2019 tehtiin laaja selvitys koko toimialan osalta digitaalisten palveluiden löydettävyydestä, saavutettavuudesta ja mitä digitaalisia palveluita tarvittaisiin etenkin verkkosivuihin liittyen. Verkkosivu-uudistuksen palvelumuotoilussa selvisi minkälaisia digitaalisia palveluja ihmiset haluavat. Palvelumuotoiluun osallistui noin 4 000 ihmistä ja sen lopputuloksena toimialalla luodaan eri päätelaitteisiin skaalautuvat verkkosivut suurimmista toimialan teemoista, joita ovat tapahtumat ja harrastukset, nuoret, kulttuuri ja liikunta.⁹²

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan digitaalisten palveluiden asiantuntijoiden mukaan toimialan ratkaisu siirtyä käyttämään isompia teemoja digitaalisissa palveluissa kasvattaa ja parantaa myös tiedon löydettävyyttä. Tällainen isoon teemaan liittyvä palvelu on esimerkiksi tapahtumat-verkkosivusto. Samaa teemaa oleva palvelu ei ole enää hajallaan eri kanavissa, vaan löytyy teemasivuilta ja taustajärjestelmien avulla myös muista palveluun liittyvistä digitaalisista palveluista. Esimerkiksi nuorten verkkosivustolle tulevat kulttuurin ja vapaa-ajan, kasvatuksen ja koulutuksen, sosiaali- ja terveystoimialan ja jopa kaupunkiympäristön nuorille suunnatut palvelut. Helpoilla hakusanoilla tieto löytyy kohdennetusti. Helsinki-profiilin käyttöönotto auttaa myös profiloimaan asiakkaalle juuri häntä kiinnostavaa sisältöä ja tekemään proaktiivista viestintää. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala markkinoi tulevaisuudessa myös uusia digitaalisia palveluja monikanavaisesti ja kohdennetusti.⁹³

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan palveluja kehitetään yhä enemmän digitaalseksi, jotta ihmiset voivat asioida kaupungin kanssa helposti ajasta ja paikasta riippumatta. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalle on myös tärkeää mahdollistaa henkilökohtainen asiakaspalvelu, ja sen vuoksi toimipisteissä yhä palvellaan henkilökohtaisesti. Suunnitteilla on myös chat-ominaisuus, jonka avulla asiakas voi kysyä helposti apua. Soittaminenkin on yhä jatkossa mahdollista, mutta tavoitteena on, että digitaalinen palvelu on mahdollisimman helppo eli asiointi hoituu niin venepaikkavarauksissa kuin kurssivarauksissa ja lipunostossa digitaalisesti.⁹⁴

Kaupunkiympäristön toimiala

Suuri osa kaupungille tulevasta palautteesta kohdistuu kaupunkiympäristön toimialalle. Kaupunkiympäristön toimiala on luonut palautejärjestelmään oman luokituksen sähköistä asiointia varten kerätäkseen keskitetysti niistä saatavaa palautetta.

⁹¹ Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan vastaus tietopyyntöön 20.12.2019.

⁹² Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan vastaus tietopyyntöön 20.12.2019.

⁹³ Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan vastaus tietopyyntöön 20.12.2019.

⁹⁴ Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan vastaus tietopyyntöön 20.12.2019.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Palaute on useimmiten kriittistä ja liittyy esimerkiksi palvelun käytettävyyteen ja aineistojen laatuun. Palveluiden kielestä ei ole tullut kriittistä palautetta. Yleensä asiakkaat toivovat, että asiointia pystyisi hoitamaan enemmän verkossa asiakaspalvelupisteiden sijaan. Palautetta on tullut myös siitä, että palvelut ovat jakautuneet erilaisiin sähköisiin kanaviin ja niitä ei löydy kaupungin verkkosivuilta. Palautteen perusteella toimiala on tuonut pysäköinnin palveluita verkkoon. Toimialan tietoa on myös avattu avointen rajapintojen kautta.⁹⁵

Sosiaali- ja terveystoimiala

Sosiaali- ja terveystoimialan digitaalisten palveluiden asiantuntijoiden mukaan palvelukokonaisuudet sopivat digitaalisten sosiaalipalvelujen laadun seurantakriteereistä tai mittareista. Digitaalisten palveluiden laadun seurannassa käytetään apuna sähköisen asioinnin suoriteseurannan tilastointia ja raportointia. Aikuissosiaalipalveluissa systemaattinen laadun seuranta kuitenkin puuttuu. Palautejärjestelmän kautta saatavaa asiakaspalautetta seurataan ja raportoidaan säännöllisesti, mutta sieltä tulee erittäin harvoin palautetta digipalveluista. Asiakaspalautteiden kerääminen digitaalisista sosiaalipalveluista tehostuu, kun kansalaisten sähköisen asioinnin asiakasportaalien asiointi.hel.fi:n asiakaskokemusosio valmistuu. Sen avulla kerätään tietoa palautekanavan kautta annettavista palautteista. Lisäksi asiakaskokemuksen keräämiseen on käytössä erilaisia sähköisiä ja digitaalisia välineitä ja sovelluksia. Kaupungilla on käytössä myös palauteydinjärjestelmä, jonka kautta asiakkaat voivat antaa palautetta myös digitaalisista palveluista.⁹⁶

Sosiaali- ja terveystoimialalla palautetta on kerätty asiakkailta myös muilla keinoilla kuin palautejärjestelmän avulla. Nuorten sote-verkkosivuista on kerätty asiakaspalautetta yli sadalta nuorelta verkkokyselyn avulla opiskeluun ja uranvalintaan liittyvillä Studia-messuilla. Lisäksi toimiala on järjestänyt verkkopaneelin digitaalisten perhepalveluiden kehittämisestä sekä asiakastyöpajoja perhepalveluissa. Iäkkäiden palveluissa seurataan ja käsitellään etätoiminnan asiakaspalautteita ja etätoiminnasta on valmisteilla selvitys, joka valmistuu keväällä 2020.⁹⁷

Sosiaali- ja terveystoimialan palveluiden laadusta saatu palaute on ollut pääosin positiivista ja palveluiden sisältöä on kuvattu laajaksi. Kehittämisideoina on toivottu palvelun arkieläisyyden ja ymmärrettävyyden lisäämistä sekä eri kieliryhmien, esimerkiksi ruotsin- ja englanninkieliset, huomioimista paremmin. Palvelujen löydettävyyden osalta hel.fi-sivusto on koettu liian laajaksi kokonaisuudeksi ja on toivottu hakukoneoptimointia, jolloin asiakkaille olennaiset kaupungin palvelut nousevat ensimmäiseksi hakutuloksissa.⁹⁸

⁹⁵ Kaupunkiympäristön toimialan vastaus tietopyyntöön 17.12.2019.

⁹⁶ Sosiaali- ja terveystoimialan vastaus tietopyyntöön 13.12.2019.

⁹⁷ Sosiaali- ja terveystoimialan vastaus tietopyyntöön 13.12.2019.

⁹⁸ Sosiaali- ja terveystoimialan vastaus tietopyyntöön 13.12.2019.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Sosiaali- ja terveystoimiala on kehittänyt digitaalisia sosiaalipalveluita asiakaspalautteen perusteella varsinkin nuorten palveluissa. Nuoret ovat osallistuneet sote-chatin kehittämiseen ja nuorten sote-internetsivujen sisällön ja rakenteen suunnitteluun. Nuoret kiinnittävät erityisesti huomioita sisällön lisäksi kieleen ja siihen, miten palveluista puhutaan selkeästi ja tunnistettavasti. Asiakkailta tulleen tarpeen perusteella on käynnistetty myös somaliankielinen chat-palvelun kokeilu.⁹⁹

Sosiaali- ja terveystoimialan digitaalisten palveluiden asiantuntijoiden mukaan toimialan sähköisten palveluiden siirtyminen Maisa-asiakasportaalien yhtenäiseen käyttöliittymään helpottaa sähköisten palveluiden käyttöä ja niiden löydettävyyttä. Kuntalainen voi Maisassa muun muassa seurata sosiaali- ja terveystietojaan, tehdä ajanvarauksia sekä seurata ja tarkistaa tulevia tapahtumiaan, viestiä ammattilaisen kanssa sähköisesti, tehdä hakemuksia sosiaalihuollon palveluihin, täyttää erilaisia arviointi- ja seurantakyselyjä ja esitietoja, tehdä oirekyselyitä, asioida etä- tai videovastaanotolla, uusia lääkeresptinsä OmaKannassa ja asioida toisen puolesta valtuutuksella.¹⁰⁰

2.7.3. Yhteenveto digitaalisten asiointipalvelujen laadukkuus

Seuraavaksi käsittelemme kokoavat havainnot osakysymyksen 2 osalta ja arvioimme kaupungin digitaalisten asiointipalvelujen laadukkuutta Valtionvarainministeriön johdolla laadittuun valtakunnallisen kriteeristön pohjalta. Seuraavassa taulukossa (Taulukko 1) on koottu arviointikriteerit ja arvio niiden toteutumisesta havaintojen perusteella.

Taulukko 1 Kokoavat havainnot laatukriteerien toteutumisesta

Ovatko digitaaliset asiointipalvelut laadukkaita?		
Havainnon aihe	Arvio toteutumisesta	Arvion tarkennus
Palvelun tietopohja		
Palvelu kertoo asiointiin vaadittavat tiedot ja miten asiointi etenee	Toteutuu osittain	Palvelukuvaukset kertovat yleisesti asiointista. Lisäksi on palvelukohtaisia ohjeita.
Palvelu hyödyntää eri viranomaisten rekisterissä olevia tietoja	Toteutuu osittain	Vrk:lta vain nimi ja Hetu. Osassa palveluita voi hyödyntää aiempaa asiakkaan tietoa.
Asiointitilanne		
Asiakkaalle näytetään asiointin vaiheet ja eteneminen	Toteutuu osittain	Asiointin etenemisen seuranta vaihtelee palveluittain.
Asiointin keskeyttäminen ja tietojen tallentaminen on mahdollista kaikissa vaiheissa	Toteutuu osittain	Palvelukohtaisia eroja on. Toisissa voi tallentaa luonnokseksi ja toisissa ei.

⁹⁹ Sosiaali- ja terveystoimialan vastaus tietopyyntöön 13.12.2019.

¹⁰⁰ Sosiaali- ja terveystoimialan vastaus tietopyyntöön 13.12.2019.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Ovatko digitaaliset asiointipalvelut laadukkaita?		
Havainnon aihe	Arvio toteutumisesta	Arvion tarkennus
Asiointin aikana tarjotaan ohjeita ja tukea	Toteutuu	Tarjolla asiointi.hel.fi chat- ja puhelintuki. Lisäksi on tarjolla toimialojen tarjoamaa palvelukohtaista tukea ja ohjeita.
Asiakkaalle ilmoitetaan asiointin onnistumisesta ja jatkotoimista	Toteutuu osittain	Asiointi.hel.fi ilmoittaa asiointin käynnistämisestä. Palvelun jatko toteutetaan myös muilla keinoilla kuin sähköisesti. Palvelua ei voi yleensä hoitaa vain yhdellä kanavalla.
Häiriötilanteet huomioidaan	Toteutuu	Palvelukohtaisissa sopimuksissa huomioitu ja suunnitelmat häiriötilanteisiin on olemassa. Tarjolla on myös muita asiointikanavia.
Käytettävyys		
Palvelu täyttää saavutettavuuden vaatimukset	Toteutuu osittain.	Saavutettavuuskartoituksia ei ole kattavasti tehty palveluihin. Sosiaali- ja terveystoimialalla on tehty laajimmin kartoituksia. Sähköisessä asiointissa saavutettavuuskartoitus valmistui 11/2019. Sähköinen asiointi on saavutettava 19.6.2020 mennessä.
Palvelun sisältö ja kieli on selkeää ja ymmärrettävää	Ei arvioitavissa	Asiakaspalautteissa on toivottu palvelun arki-kielisyyden ja ymmärrettävyyden lisäämistä. Ei riittäviä tietoja, joiden perusteella voisi arvioida.
Asiointipalvelut toimivat yhdenmukaisella tavalla	Ei arvioitavissa	Ei aineistoa, jonka perusteella voisi arvioida.
Asiointin voi käynnistää 24/7 periaatteella	Toteutuu	Asiointi.hel.fi palvelut tarjolla 24/7.
Palvelu on riippumaton käytetystä päätelaitteesta	Toteutuu osittain	Toimivuutta ei voida täysin taata kaikilla mobiililaitteilla, kuten kaikilla matkapuhelimella tai taulutietokoneella.
Asiointin tukipalvelut		
Palvelussa on tarjolla Suomi.fi tunnistautuminen	Toteutuu	Palveluun tunnistaudutaan Suomi.fi tunnistautumisella tai Katso-tunnisteella.
Palvelu käyttää Suomi.fi viestejä	Ei toteutunut	Palvelu ei ole käytössä.
Palvelussa voi maksaa asiointiin liittyvät maksut	Toteutuu osittain	Sähköisessä asiointissa on käytössä verkkomaksaminen mm. liikuntakurssien maksamisessa.
Palvelussa on mahdollista asioida toisen puolesta	Toteutuu osittain	Valtakirjalla on mahdollista terveystietopalveluissa ja
Palvelu käyttää Suomi.fi palveluväylää	Ei arvioitavissa	Ei aineistoa, jonka perusteella voisi arvioida.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Ovatko digitaaliset asiointipalvelut laadukkaita?		
Havainnon aihe	Arvio toteutumisesta	Arvion tarkennus
Kansalaisneuvonnan, väestörekisterikeskuksen ja organisaation yhteistyö toimii	Ei arvioitavissa	Ei aineistoa, jonka perusteella voisi arvioida.
Tietoturva ja -suoja		
Tietorvavaatimukset on täytetty	Toteutuu	Kaupungin sähköisten asiointipalvelujen käyttäminen on turvallista. Kukaan ulkopuolinen ei näe asiakkaan asiointikansiota eikä asiakkaan palvelussa lähettämiä viestejä. Asia on huomioitu palvelusopimuksissa.
Tietosuojavaatimukset on täytetty	Toteutuu	Kaupunki kerää henkilötietoja siinä määrin kuin se on tarpeellista asian hoitamiseksi. Henkilörekistereistä on laadittu rekisteriselosteet, joista näkee rekisterin tietojen käsittelyn tarkoitukset.
Asiakkaan osallistaminen		
Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta	Toteutuu	Kyllä. Kaupungilla on käytössä palautejärjestelmä. Palaute tulee palvelukohtaisesti, ei erikseen sähköisistä palveluista.
Asiakkaat osallistetaan palvelun kehittämiseen	Toteutuu osittain	2/3 esimerkkitapauksista asiakkaat on osallistettu.

Arvioinnin käytettävissä olevien tietojen perusteella voidaan todeta, että sähköiset asiointipalvelut ovat pääosin hyvälaatuisia, sillä ne täyttävät laatukriteerit suurelta osin täysin tai osittain. Palvelukohtaisesti laatueroja kuitenkin esiintyy. Vaikka sähköiset palvelut ovat hyvälaatuisia, niissä olisi kehitettävää. Sähköisissä asiointipalveluissa on kehitettävää muun muassa asiakkaan perustietojen hyödyntämisessä tunnistautumisen yhteydessä ja asiakkaan aikaisemmin antaman tiedon hyödyntämisessä. Sähköisessä asiointissa tietojen täydentäminen ei ole mahdollista asiointi.hel.fi –portaalissa, vaan täydentäminen on tehtävä toisen kanavan kautta, esimerkiksi sähköpostitse. Asiakaspalautteen mukaan asiointipalvelujen löydettävyydessä on myös puutteita, koska kaupungin sähköiset palvelut ovat jakautuneet erilaisiin sähköisiin kanaviin.

2.8. Digitaalisten asiointipalvelujen sujuvuus asiakkaan näkökulmasta

2.8.1. Esimerkkitapausten valinta

Arvioinnissa tarkasteltiin esimerkkitapausten avulla, saavatko asiakkaat tarvitsemansa palvelut mahdollisimman sujuvasti. Esimerkkitapausten valintaa varten kailta neljältä toimialalta kysyttiin asiakkaille eli kuntalaiselle, yrittäjälle tai järjestölle

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

merkittävimpiä elämäntapahtumia tai tilanteita, joissa tarjotaan sähköistä asiointipalvelua. Sosiaali- ja terveystoimialalla kysymys rajattiin koskemaan sosiaalipalveluita, koska samaan aikaan oli käynnissä pääkaupunkiseudun kuntien ja Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin yhteisarviointi terveydenhuollon sähköisistä asiointipalveluista. Toimialan digitaalisten palveluiden asiantuntijoilta tiedusteluvastauksissa saatujen tietojen perusteella valittiin kultakin toimialalta yksi elämäntapahtuma tai liiketoimintatapahtuma, johon liittyvien palveluiden sujuvuutta selvitettiin palveluista vastaavilta.

2.8.2. Esiopetuspaikan tarjoaminen ennakoivasti

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan mukaan merkittävimmät tilanteet, joissa toimiala tarjoaa sähköistä asiointipalvelua, liittyvät palveluun hakeutumiseen. Palveluja tarjotaan esimerkiksi silloin, kun lapsi hakee päiväkotiin, kouluun tai opiskelemaan. Lisäksi palveluja liittyy kieltenopetukseen ilmoittautumiseen, erityistarpeisiin ja valmistumiseen toisen asteen koulutuksesta.¹⁰¹ Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan palveluista valittiin tietopyyntövastauksen perusteella kouluun hakeminen tilanteeksi, johon liittyvien palveluiden sujuvuutta selvitettiin tarkemmin palveluista vastaavilta. Toimialalta ei kuitenkaan saatu arviointiaikataulun puitteissa haastattelua valitun palvelun asiantuntijoilta. Arvioinnin kolmanteen osakysymykseen ei siis voitu vastata kasvatuksen ja koulutuksen toimialan osalta samaan tapaan kuin muiden toimialojen. Tässä yhteydessä kuitenkin esitetään tietoja kasvatuksen ja koulutuksen toimialan kaupungin digitalisaatio-ohjelman kärkihankkeesta, joka liittyy palvelujen tarjoamiseen ennakoivasti. Tietojen esittäminen on perusteltua, koska tässä arvioinnissa palveluiden sujuvuuden yhtenä kriteerinä oli, että laadukasta ja sujuvaa palvelua voi olla asiakkaan tarpeen täydentäminen automaattisesti ilman erillistä sähköistä palvelua tai lomakkeiden täyttämistä. Tällaista palvelua kutsutaan proaktiiviseksi tai ennakoivaksi palveluksi.

Esiopetus on maksutonta opetusta, jota lapset saavat oppivelvollisuutta edeltävänä vuonna. Perusopetuslain mukaan kaikkien lasten tulee osallistua esiopetukseen tai muuhun esiopetuksen tavoitteet täyttävään toimintaan ennen kouluun menoa. Kuntien eli siten myös Helsingin velvollisuutena on järjestää esiopetusta sen alueella asuville lapsille. Esikoulua käyvät lapset ovat yleensä noin kuusivuotiaita. Helsingissä oli Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2018 yhteensä noin 6 500 kuusivuotiaasta lasta.¹⁰²

Esiopetuspaikan tarjoaminen proaktiivisesti on kaupungin digitalisaatio-ohjelman kärkihankke, josta vastaa kasvatuksen ja koulutuksen toimiala. Ohjelman mukaan hankkeen vaikutus sekä sisäisesti että ulkoisesti olisi erittäin suuri. Sisäisillä vaiku-

¹⁰¹ Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tiedusteluvastaus 20.12.2020.

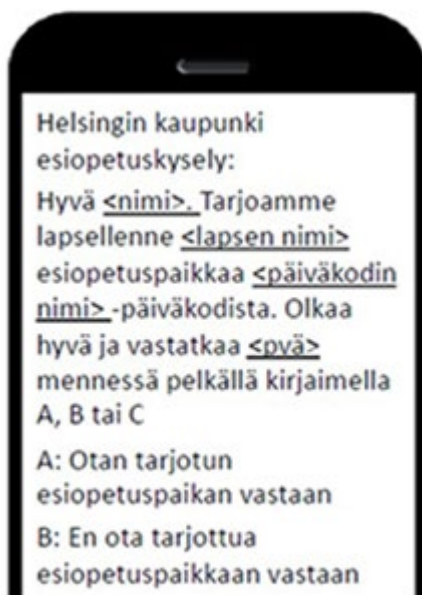
¹⁰² <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/mita-esiopetus> ja <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/esiopetus-lapsen-oikeutena>. Luettu 28.2.2020; Väestö 31.12.2018, Väestörakenne, Tilastokeskus.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

tuksilla tarkoitetaan vaikutuksia kaupungin talouteen, henkilöstöön sekä sisäisiin prosesseihin ja toimintatapoihin ja ulkoisilla vaikutuksia asiakkaisiin eli tässä tapauksessa kuntalaisiin.¹⁰³

Esiopetuspaikan tarjoaminen proaktiivisesti tarkoittaa, että Helsinki tarjoaa esikouluikää lähestyvälle lapselle sopivan esikoulupaikan lähiesikoulusta ilman että lapsen huoltaja joutuu täyttämään paperista tai sähköistä hakemuslomaketta tai soittamaan puheluita. Helsingin esiopetusikäisistä eli 6-vuotiaista lapsista yli 90 prosenttia osallistuu jo ennen esikoulua kaupungin varhaiskasvatukseen, joten heidän tietonsa ovat jo kaupungin tietojärjestelmässä, eikä niitä tarvitsisi erikseen pyytää. Käytännössä paikka tarjotaan siten, että huoltaja saa kaupungilta tekstiviestin, jossa ehdotetaan sopivaa esikoulupaikkaa. Vastaamalla tekstiviestiin huoltaja voi ottaa paikan vastaan. Kuvassa 4 esitetään havainnekuva huoltajille lähetettävästä tekstiviestistä.¹⁰⁴



Kuva 5. Havainnekuva asiakkaalle lähetettävästä tekstiviestistä, jossa tarjotaan esiopetuspaikkaa lapselle.¹⁰⁵

Sen ohella, että esikoulupaikan tarjoaminen tekstiviestillä vähentää lasten huoltajien vaivannäköä hakemuksen täyttämisessä, se helpottaa myös päiväkodinjohtajien työtä, sillä paperihakemusten käsittely jää pääosin pois. Ennakoiva esiopetuspaikan

¹⁰³ Helsingin kaupungin digitalisaatio-ohjelma 2019, 15.

¹⁰⁴ <https://hel.fi/uutiset/fi/kaupunginkanslia/helsingissa-saa-esikoulupaikan-yhdella-tekstarilla>. Luettu 28.2.2020.

¹⁰⁵ Kuva Helsingin kaupunki, <https://hel.fi/uutiset/fi/kaupunginkanslia/helsingissa-saa-esikoulupaikan-yhdella-tekstarilla>. Luettu 28.2.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

tarjoaminen ei kuitenkaan pakota huoltajaa vastaanottamaan tarjottua paikkaa. Jos huoltaja ei halua ottaa vastaan tarjottua paikkaa hän voi hylätä vastausviestillään paikkatarjouksen ja hakea toista paikkaa täyttämällä hakulomakkeen kaupungin sähköisessä asiointiportalissa tai paperisena. Sekä tekstiviestitarjouksen hyväksyneille että sähköisen hakulomakkeen täyttäneille lähetetään virallinen päätös esikoulupaikasta hakuajan jälkeen.¹⁰⁶

Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala kokeili esiopetuspaikan tarjoamista tekstiviestillä tammikuussa 2020. Palvelua testattiin kahdella eri varhaiskasvatusalueella eri puolilla Helsinkiä. Kaupunginosat, joista kokeilussa mukana olleet varhaiskasvatusalueet koostuivat, olivat Kulosaari, Herttoniemi ja Laajasalo sekä Malminkartano, Kannelmäki, Hakuninmaa, Maununneva, Kuninkaantammi ja Länsi- ja Itä-Pakila sekä Maunula, Tuomarinkylä, Torpparinmäki ja Oulunkylä. Esiopetuspaikkaa tarjottiin niille huoltajille, joiden kotiosoite oli näillä alueilla. Kokeilu koski vain suomenkielistä varhaiskasvatusta.¹⁰⁷

Kokeilussa kaupunki lähetti tekstiviestin 1 058:lle esiopetusikäisen lapsen huoltajalle, joista 984 vastasi viestiin. Heistä 880 eli yli 80 prosenttia tekstiviestin saaneista otti tekstiviestissä tarjotun paikan vastaan vastaamalla viestiin. Tällöin heidän ei tarvinnut tehdä mitään muuta lapselleen sopivan esikoulupaikan hakemiseksi. Loput huoltajista sopivat esiopetuksesta tai kaupungin tarjoaman paikan vaihtamisesta jättämällä sähköisen tai paperisen hakemuksen.¹⁰⁸

Koska suurin osa kokeilussa esikoulupaikkaa tarjonneen tekstiviestin saaneista vastasi viestiin ja heistä suurimmalle osalle sopi tarjottu paikka, kokeilua voidaan pitää menestyksenä. Palvelu säästi kuntalaisten aikaa ja vaivaa ja siten helpotti heidän arkeaan. Myönteisen kokemuksen perusteella ennakoivaa palvelun tarjoamista aiotaan laajentaa vuonna 2021 koko Helsinkiin. Samalla tekniikalla voidaan tulevaisuudessa korvata muitakin lomakkeilla tehtäviä hakuja kaupungin palveluihin, esimerkiksi kouluun haku.¹⁰⁹

¹⁰⁶ <https://hel.fi/uutiset/fi/kaupunginkanslia/helsingissa-saa-esikoulupaikan-yhdella-tekstarilla>. Luettu 28.2.2020; Helmi-intranet, Uutiset, Esiopetuspaikka yhdellä tekstarilla -kokeilu onnistui Helsingissä hienosti. Luettu 28.2.2020.

¹⁰⁷ <https://hel.fi/uutiset/fi/kaupunginkanslia/helsingissa-saa-esikoulupaikan-yhdella-tekstarilla>. Luettu 28.2.2020.

¹⁰⁸ Helmi-intranet, Uutiset, Esiopetuspaikka yhdellä tekstarilla -kokeilu onnistui Helsingissä hienosti.

¹⁰⁸ <https://hel.fi/uutiset/fi/kaupunginkanslia/helsingissa-saa-esikoulupaikan-yhdella-tekstarilla>. Luettu 28.2.2020.

¹⁰⁹ <https://hel.fi/uutiset/fi/kaupunginkanslia/helsingissa-saa-esikoulupaikan-yhdella-tekstarilla>. Luettu 28.2.2020; Helmi-intranet, Uutiset, Esiopetuspaikka yhdellä tekstarilla -kokeilu onnistui Helsingissä hienosti. Luettu 28.2.2020. <http://helmi.hel.fi/Uutiset/Sivut/Esiopetuspaikka-tarjotaan-ensi-vuonna-Helsingissa-tekstiviestipalveluna-kaikille.aspx>. Luettu 12.3.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

2.8.3. Ehkäisevä ja täydentävä toimeentulotukihakemus

Sosiaali- ja terveystoimialalta saadun vastauksen mukaan sosiaalipalveluihin hakeudutaan usein elämänkriiseissä, kuten työttömyyden, sairastumisen tai läheisen kuoleman seurauksena. Nuoret poikkeavat tästä asiakaskohderyhmästä siten, että elämänmuutokset voivat olla nopeita ja nuori tarvitsee tietoa esimerkiksi itsenäistymiseen liittyen. Nuorten elämänkriisit voivat kohdistua nuoreen itseensä tai hänen läheisiinsä. Usein sosiaalipalveluiden asiakkaina ovat myös perheet ja nuoret, joilla on kasautuvaa ylisukupolvista huono-osaisuutta. Merkittäviä elämäntapahtumia, joihin liittyy digitaalista palvelua, ovat muun muassa toimeentulotuen hakeminen sähköisesti, isyyden tunnustaminen ja lapsen tapaamisoikeudesta sopiminen, tunnisteelliset chat -palvelut aikuissosiaalineuvonnassa, asumisneuvonnassa ja Seniori-infossa sekä sähköinen huoli-ilmoitus senioripalveluissa ja lapsiperheiden Tarvitsen apua -sähköinen yhteydenottokanava.

Perustoimeentulotukea haetaan Kelasta. Asiakas voi hakea täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea samalla hakemuksella, jolloin Kela siirtää asiakkaan pyynnöstä hakemuksen kuntaan käsiteltäväksi. Mikäli asiakas on jo saanut myönteisen tai kielteisen perustoimeentulotukipäätöksen Kelasta, hän voi hakea täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea myös suoraan kunnasta. Tukea haetaan joko sähköisellä hakemuksella tai paperilomakkeella. Sähköinen hakemus ja tulostettava paperinen lomake löytyvät kaupungin internet-sivuilta toimeentulotuen hakeminen palvelukuvaukselta. Paperisia lomakkeita saa myös sosiaalityön toimipisteistä.¹¹⁰

Toimeentulotuen prosessin sähköistämistä kehitettiin entisessä sosiaalivirastossa. Toimeentulotuen sähköinen hakemussovellus otettiin tuotantokäyttöön vuonna 2014. Perusajatuksena oli kysyä sähköisenä kaikki hakijan tiedot ja saada sähköisenä myös kaikki liitteet mitä tuen myöntämiseksi tarvitaan. Tietotarve oli silloin isompi, koska tuolloin myös perustoimeentulotuki myönnettiin kunnista, kun nykyään sitä haetaan Kelalta. Hakemussovelluksessa saatiin täytettyä 90 prosenttia sähköisesti asioineiden asiakkaiden hakemusta koskevista tietotarpeista.¹¹¹

Palvelu käynnistyy asiakkaan hakiessa ehkäisevää tai täydentävää toimeentulotukea joko suoraan kaupungilta tai Kelan kautta. Palvelua ei voi tarjota ennakoivasti, koska hakemukseen pitää liittää selvitys tuloista ja sellaisista menoista, joihin sitä haetaan. Asiakkaan menotietoja kaupungilla ei voi olla tiedossa ennakoon.¹¹²

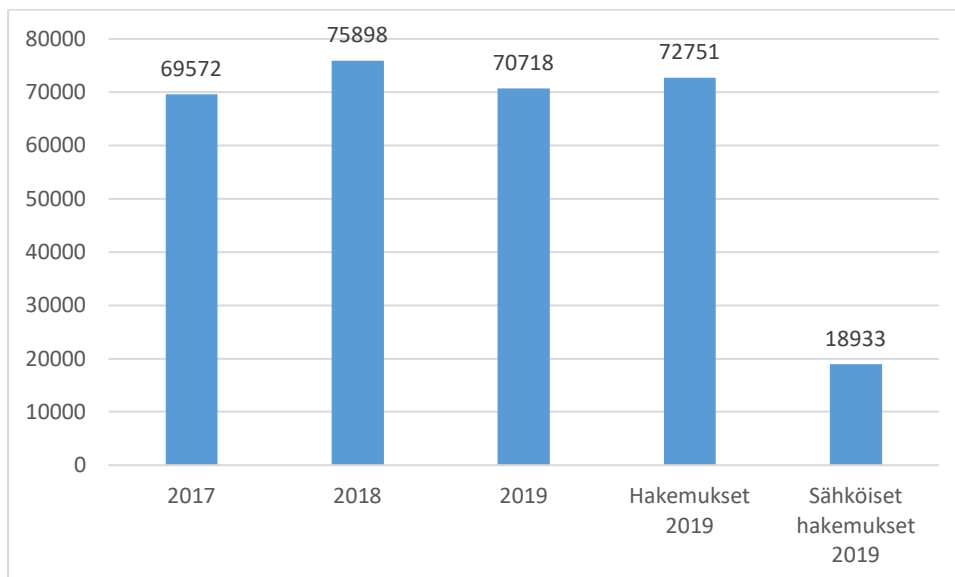
¹¹⁰ <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=7594>. Luettu 13.2.2020.

¹¹¹ Haastattelu sosiaali- ja terveystoimialalla 31.1.2020.

¹¹² Haastattelu sosiaali- ja terveystoimialalla 31.1.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)



Kuva 6. Täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen päätökset 2017–2019 ja jätetyt hakemukset 2019 sekä sähköisten hakemusten määrä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialalla.¹¹³

Kaupungin tekemien toimeentulotukipäätösten määrä on pysynyt samalla tasolla viime vuosina kuten kuvasta 5 havaitaan. Vuonna 2019 toimeentulotukihakemuksista 26 prosenttia toimitettiin sähköisesti. Järjestelmää käyttöön ottaessa arvioitiin sähköisen hakemuksen käyttäjien osuudeksi noin 50 prosenttia toimeentulotuen hakijoista. Osuus on jäänyt etukäteen arvioitua pienemmäksi, koska asiakaskunnasta osa on sellaista, joka pystyy käyttämään sähköisiä palveluita. Heiltä puuttuvat joko atk-aidot tai heillä ei ole koneita. Heidän asiointinsa on mahdollista myös muilla tavoilla: hakemuksen voi jättää postitse, toimittamalla paperisena toimipisteeseen tai suullisesti asiakastapaamisen yhteydessä.¹¹⁴

Toimeentulotukihakemus ja opastus asian käsittelyn etenemisestä löytyvät kaupungin verkkosivuilta. Itse hakemussovelluksessa on liitteenä ohje hakemiseen. Palvelusivulta on aikoinaan löytynyt kuvallinen ohje ja video hakemuksen täyttämisestä, mutta arvioinnin aikana niitä ei löytynyt uusituilta verkkosivuilta. Sivulla on tietoa toimipisteistä, joissa voi asioida ja hakemukseen jättämiseen liittyvästä puhelinneuvonnasta. Sähköiseen asiointiin tunnistautumisen jälkeen lomakkeelle tulostuu asiakkaan nimi ja henkilötunnus. Muita asiakkaan tietoja ei siirry automaattisesti eli asiakas joutuu täyttämään suuren osan tiedoista itse. Järjestelmä mahdollistaa aiemman hakemuksen käyttämistä uuden pohjana, jolloin perustiedot ovat valmiiksi käytettävissä. Hakemus ei ole henkilökohtainen, jos hakija ei asu yksin, vaan kaikkien saman talouden jäsenten tulot ja menot huomioidaan hakemuksessa.¹¹⁵

¹¹³ Sosiaali- ja terveystoimen tilastoportaali ja haastattelu sosiaali- ja terveystoimialalla 31.1.2020.

¹¹⁴ Haastattelu sosiaali- ja terveystoimialalla 31.1.2020.

¹¹⁵ Haastattelu sosiaali- ja terveystoimialalla 31.1.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Asiakas voi keskeyttää sähköisen toimeentulotukihakemuksen laatimisen ja jättää hakemuksen luonnostilaan, jolloin sen käsittelyä voi jatkaa omasta asiointikansiotaan. Liitteitä ei voi sisällyttää luonnostilassa olevaan hakemukseen vaan ne täytyy tallentaa hakemukseen uudelleen. Asiakasta ohjataan sähköisen lomakkeen täytössä kysymysmerkillä merkityillä infopainikkeilla, jotka opastavat mitä kenttään tulee syöttää. Hakemuksen täyttämiseen on myös saatavilla neuvontaa puhelimitse arkipäivisin kello 9–12 suomeksi ja ruotsiksi sekä sosiaalineuvonnan chat-palvelussa. Hakemusta laatiessa asiakas voi ilmoittaa haluavansa varata ajan sosiaalityöntekijälle tai sosiaalihojajalle. Lopuksi lomake tulee asiakkaan tarkistettavaksi ja tarvittaessa hän voi palata hakemuksessa taaksepäin. Lisäksi asiakas antaa suostumuksen sähköiseen asiointiin. Hakemuksen lähetyksen jälkeen tulee infoteksti, jossa tiedotetaan, että päätös ei tule sähköiseen asiointiin, vaan se lähetetään postitse kotiin. Hakemusta ei voi lähetyksen jälkeen täydentää sähköisesti, vaan lisätietopyyntöjen täydennykset pitää toimittaa muilla tavoin: sähköpostilla, kirjeitse tai käymällä toimipisteessä. Asiointikansio ilmoittaa asiakkaalle, että hakemus on lähetetty ja sieltä voi myös seurata käsittelyn etenemistä.¹¹⁶

Sähköistä toimeentulotukihakemusta voi käyttää 24/7-periaatteella. Palvelun kieli on palvelusta vastaavien asiantuntijoiden mukaan pääosin selkeää ja ymmärrettävää, mutta lomake sisältää myös lakitekstiä, joka ei ole kovin selkeää. Palveluun on tehty syksyllä 2019 saavutettavuuskartoitus, jossa havaittiin yksi kriittinen virhe ja 21 merkittävää tai vähäistä virhettä. Kriittinen virhe korjattiin heti. Muiden havaittujen virheiden korjaaminen vaatisi merkittäviä muutoksia hakemussovellukseen, mikä päätettiin jättää tekemättä, koska järjestelmä on vaihtumassa. Myös toimeentulotuen hakeminen on siirtymässä Maisa-asiakasportaaliin. Palvelussa käytetään Suomi.fi-tunnistautumista. Hakemus jätetään sähköisesti, mutta asiakkaan kanssa kommunikoidaan sähköpostitse, puhelimitse tai kasvokkain. Palvelussa ei suoriteta maksuja. Palvelun käyttöönoton yhteydessä on huomioitu tietoturva ja tietosuoja-asiat. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta palvelusta, mutta palvelusta on tullut suhteellisen vähän palautetta. Palvelusta saatu palaute koskee pääosin sitä, että päätös ei ole luettavissa asiointikansioista, vaan se toimitetaan postitse. Palvelun pilottivaiheessa käytettiin asiakasraatia testaajina.¹¹⁷

Sähköisen toimeentulotukilomakkeen käytöstä on ollut hyötyä, sillä se on nopeuttanut etuuskäsittelijöiden työtä. Sähköisesti täytetyn hakemuksen tiedot siirtyvät automaattisesti toimialan asiakastietojärjestelmään ja ovat heti nähtävissä etuuskäsittelijöiden työjonossa. Paperiset hakemukset skannataan ja syötetään manuaalisesti asiakastietojärjestelmään. Tämä lisää inhimillisen virheen mahdollisuutta. Myös asiakkaalle on hyötyä sähköisestä hakemuksesta. Sähköiset hakemukset käsitellään nopeammin kuin paperiset ja asiakas saa täten mahdollisen tuen nopeammin.¹¹⁸

¹¹⁶ Haastattelu sosiaali- ja terveystoimialalla 31.1.2020.

¹¹⁷ Haastattelu sosiaali- ja terveystoimialalla 31.1.2020.

¹¹⁸ Haastattelu sosiaali- ja terveystoimialalla 31.1.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Kun tarkastellaan sähköisen toimeentulotukihakemuksen toteutusta ja verrataan sen ominaisuuksia digitaalisten asiointipalvelujen laatukriteereihin, voidaan todeta, että järjestelmä täyttää pääosin määritetyt kriteerit. Positiivista palvelussa on, että asiointiin voi käynnistää 24/7 periaatteella ja palvelun ohjeistus on kattava. Asioinnin kuluista on laadittu kuvallinen ohje, itse lomakkeella on ohjeistusta ja lisäksi tarjolla on sosiaalineuvonnan chat-palvelu ja puhelintuki, jotka neuvovat ja palvelevat hakemissa. Palvelun kehittämisessä on hyödynnetty asiakasraatia. Hyvää on myös se, että hakemuksen laatimisen voi keskeyttää ja jatkaa täyttämistä myöhemmin. Palveluun on tehty saavutettavuuskartoitus, mutta kaikki havaittuja virheitä ei ole korjattu. Sähköisen lomakkeen käytössä on hyötyjä kaupungille siinä, että se on nopeuttanut etuuskäsittelijöiden työtä. Sähköisesti täytetyn hakemuksen tiedot siirtyvät automaattisesti toimialan asiakastietojärjestelmään ja ovat heti etuuskäsittelijöiden käytettävissä.

Asiakas tunnistautuu toimeentulotuen hakemista varten palveluun, mutta tunnistautuessa lomakkeelle tulostuu vain asiakkaan nimi ja henkilötunnus. Järjestelmä mahdollistaa aiemman hakemuksen käyttämistä uuden pohjana, jolloin kaikki asiakkaan perustiedot ovat valmiiksi käytettävissä. Palvelua voidaan pitää sujuvana, jos asiakas osaa kerralla laatia hakemuksensa oikein. Jos hakemusta pitää täydentää, sitä ei voi tehdä sähköisesti, vaan lisätietopyynnöt pitää toimittaa muilla tavoilla. Myöskään hakemuksen päätöstä ei ole saatavilla palvelusta. Näitä voi pitää heikkoutena. Hakemuksen laatimisen yhteydessä voi ilmoittaa haluavansa varata ajan sosiaalityöntekijälle tai sosiaaliohjaajalle, jonka jälkeen asiakkaaseen ollaan yhteydessä, joten siirtyminen palvelusta toiseen on sujuvaa. Palvelua ei voi tarjota asiakkaalle ennakoivasti lähinnä palvelun luonteesta johtuen.

2.8.4. Tapahtuman järjestäminen

Kaupunkiympäristön toimialalta saadun vastauksen mukaan toimialan asiakkaille merkittävimpiä tilanteita, joissa tarjotaan sähköistä asiointipalvelua ovat pysäköinti, asunnon haku, rakentaminen ja tapahtuman järjestäminen.¹¹⁹ Näistä arvioinnissa tarkasteltavaksi palveluksi valittiin tapahtuman järjestäminen. Tapahtuman järjestämiseen liittyviä palveluita käyttävät yrittäjät, järjestöt ja kuntalaiset.

Tapahtuman järjestämiseen liittyvien palvelujen merkittävyyttä Helsingin kaupungin toiminnalle lisää myös se, että kaupunkistrategian mukaan kaupungin tulee luoda edellytykset tapahtumien järjestämiseen ja keventää lupa- ja järjestelykäytäntöjään siten, että kaupungissa on helppo järjestää erilaisia tapahtumia.¹²⁰ Tapahtumien järjestäjät eivät enää ole välttämättä ammattilaisia ja tarve niin sanottujen matalan kynnyksen tapahtumien järjestämiseen on lisääntynyt, jolloin täytyisi tuottaa enemmän palveluja tukemaan tällaista toimintaa.¹²¹

¹¹⁹ Kaupunkiympäristön toimialan vastaus tietopyyntöön 17.12.2019.

¹²⁰ Maailman toimivin kaupunki. Helsingin kaupunkistrategia 2017–2021, 8.

¹²¹ Haastattelu kaupunkiympäristön toimialalla 4.2.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Merkittävimmät sähköiset palvelut, jotka Helsingin kaupunki tarjoaa tapahtuman järjestäjälle, ovat asiointi.hel.fi osoitteessa sähköisessä asiointissa tehtävä tapahtumailmoitus ja varaamo.hel.fi -osoitteessa tehtävä tilavaraus. Varaamon kautta voi järjestää alle 200 hengen tapahtuman ja siellä on varattavissa vain suppea valikoima alueita, esimerkiksi puistoja.¹²² Yleensä Varaamoa voidaan käyttää kätevimmin ilmaisten tapahtumien järjestämiseen. Jos asiakas haluaa järjestää maksullisten tapahtuman, hän käyttää asiointipalvelun lomaketta tai on suoraan yhteydessä eri luvista vastaaviin tahoihin esimerkiksi sähköpostilla.

Kun asiakas haluaa vuokrata kaupungin yleistä ulkoaluetta (kadun, aukion tai puiston) käyttöönsä esimerkiksi tapahtumaa varten, hän tarvitsee maankäyttöluvan.¹²³ Maankäytön luvista vastaa kaupunkiympäristön toimialan alueiden käyttö ja valvonta-yksikkö. Varaamo-järjestelmässä vuokrattavista sisätiloista vastaa kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala. Kaupunkiympäristön toimialan Tukutori hallitsee omia kaupallisia torialueitaan.¹²⁴ Tapahtuman järjestämiseen tarvitaan tapahtumasta riippuen myös useita muita lupia, ilmoituksia tai suunnitelmia. Näitä myöntäviä tai käsitteleviä tahoja ovat muun muassa Pelastuslaitos (esim. pelastussuunnitelma)¹²⁵, poliisi (ilmoitus yleisötilaisuudesta)¹²⁶, Etelä-Suomen aluehallintovirasto (alkoholijuomien anniskelu)¹²⁷.

Kaupunkiympäristön toimialan digitaalisten palveluiden asiantuntijoiden mukaan sähköinen tapahtumailmoituspalvelu on asiakkaan näkökulmasta merkittävä, koska samalla ilmoituksella voi jättää hakemuksen eri tahoille kaupunkiorganisaatiossa. Ilmoituspalvelussa ei kuitenkaan voi jättää lupahakemuksia, ilmoituksia tai suunnitelmia muille toimijoille kuin kaupunkiorganisaatioon kuuluville tahoille. Tapahtumailmoituspalvelu sisältää vain kaupungin julkiset ja tapahtuman järjestämiseen soveltuvat alueet. Palvelussa ei ole kunnan alueella olevia yksityisten varattavia alueita. Tapahtuman järjestäminen yleensä alkaa maankäyttölupahakemuksesta. Tämän lisäksi voi joutua hakemaan muita lupia ja maankäyttölupa on edellytys muille luville. Tapahtuman järjestäjä voi kuitenkin laittaa useita eri lupahakemuksia vireille samanaikaisesti. Toimialan toivomuksissa olisi sähköinen järjestelmä palveluun, jossa saisi hakemuksen vireille useille eri tahoille samalla kertaa, myös muille toimijoille kuin kaupungille.¹²⁸ Työ- ja elinkeinoministeriöllä on tähän liittyen meneillään Luvat ja valvonta -kärkihanke.¹²⁹

¹²² Ks. myös <https://varaamo.hel.fi/search?purpose=events>. Luettu 4.2.2020.

¹²³ Ks. myös <https://www.hel.fi/helsinki/fi/asuminen-ja-ymparisto/tontit/luvat/>. Luettu 4.2.2020.

¹²⁴ Ks. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/asuminen-ja-ymparisto/tontit/tilat/Tukkutorin+vuokrattavat+tilat/>. Luettu 4.2.2020.

¹²⁵ Ks. myös <https://www.hel.fi/pela/fi/palaute/ohjeet+ja+lomakkeet>. Luettu 4.2.2020.

¹²⁶ Ks. https://www.poliisi.fi/luvat/ilmoitus_yleisotilaisuudesta. Luettu 4.2.2020.

¹²⁷ Ks. <https://www.avi.fi/web/avi/anniskeluluvat>. Luettu 4.2.2020.

¹²⁸ Haastattelu kaupunkiympäristön toimialalla 4.2.2020.

¹²⁹ Ks. <https://tem.fi/luvat-ja-valvonta>. Luettu 4.2.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Asiointipalvelun sähköinen tapahtumailmoitus on käytännössä IBM:n tuottama tapahtumailmoituspalvelu, jonka omistaja ei ole maankäyttöluvista vastaava kaupunkiympäristön toimiala, vaan kaupunginkanslia. Varaamo.fi -palvelukaan ei ole kaupunkiympäristön toimialan, vaan kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan palvelu. Kaupunkiympäristön toimiala kuitenkin hoitaa yleisten alueiden maankäyttölupien käsittelyä, hallinnointia ja laskutusta Allu-tapahtumanhallintajärjestelmällä. Allu-järjestelmä ei ole asiakkaille, vaan se on kaupungin työntekijöiden käyttämä taustajärjestelmä. Esimerkiksi sähköisessä asiointipalvelussa asiakkaalta saadut tiedot ja liitetiedostot eivät siirry suoraan asiakkaan käyttämästä järjestelmästä, vaan henkilöstö syöttää ne erikseen Allu-järjestelmään.

Kun asiakas päättää järjestää tapahtuman ulkona Helsingissä, hän tarvitsee tapahtumaa varten maa-alueen, jonka vuokraaminen on tapahtumanjärjestäjän kannalta ensimmäinen askel yhteistyössä kaupungin kanssa. Alueen vuokraamisen yhteydessä saadaan muu tapahtumaan liittyvä tieto leviämään muille kaupungin toimijoille ja viranomaisille. Asiakas löytää tapahtumailmoituspalvelun palvelutietovarannossa julkaistuista palvelukuvauksista, viestintäportaalista hel.fi ja kaupunkiympäristön ja kulttuurin ja vapaa-ajan toimialojen verkkosivuilta sekä Internetin hakukoneilla.¹³⁰

Kaupunki on laatinut tapahtumanjärjestäjän ohjeet opastamaan asiakasta. Haastattelun yhteydessä ohjeita ei kuitenkaan löytynyt kaupungin verkkosivuilta ja niihin johtavat linkit eivät toimineet. Periaatteessa vuosittain toistuvien tapahtumien lupia voisi tarjota asiakkaille ennakoivasti. Tätä toimiala ei kuitenkaan ole suunnitellut toteuttavansa. Sähköisen tapahtumailmoituspalvelun käyttö vaatii vahvaa tunnistautumista, mikä saattaa estää palvelun käyttöä. Koska palveluun pitää tunnistautua esimerkiksi omilla verkkopankkitunnuksilla, yritystä, järjestöä tai organisaatiota edustava henkilö joutuu tekemään tapahtumailmoituksen omilla henkilötiedoillaan, mikä ei ole tarkoituksenmukaista. Tunnistautumisen myötä asiakkaan henkilötiedot tallentuvat tapahtumailmoituspalveluun. Asiakkaalta aiemmin kerättyä tietoa ei hyödynnetä palvelussa ja esimerkiksi aiemmin täytettyä ilmoitusta ei voi käyttää uuden sähköisen tapahtumailmoituksen pohjana.¹³¹

Asiointipalvelun viestitoiminto on kömpelö, joten kaikki mahdolliset tapahtumailmoituksen täydennyspyynnöt pitää tehdä sähköpostilla, puhelimitse tai kirjeitse. Samoin on toimittava, mikäli asiakas haluaa täydentää hakemustaan. Alueiden käyttö ja luvat -yksikkö on luonut ryhmäsähköpostin asiakkaan kanssa viestimiseen, jotta viestit eivät ole mene kenenkään lupia käsittelevän henkilökohtaiseen sähköpostiin. Tällöin olisi riskinä, että luvan käsittely viivästyy, jos kyseinen henkilö on poissa. Koska sähköinen tapahtumailmoitus ja lupakäsittelijöiden Allu-järjestelmä eivät ole linkitettyjä toisiinsa, asiointin vaiheiden eteneminen on lupakäsittelijän muistin varassa. Jos hän ei muista käydä sähköisessä asiointissa päivittämässä asiointin tilaa, niin voi olla, että asiakas ei tiedä käsittelyn etenemisestä mitään hakemuksen ja päätöksen saan-

¹³⁰ Haastattelu kaupunkiympäristön toimialalla 4.2.2020.

¹³¹ Haastattelu kaupunkiympäristön toimialalla 4.2.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

nin välisenä aikana. Palvelussa asiakasta ohjataan siten, että lomakkeessa on pakollisia kenttiä ja tietyt vastaukset ohjaavat lisäkysymyksiin. Lisäksi kenttäkohtaisiin ohjeisiin pääse info-kuvakkeesta ja lomakkeessa on selitetekstejä, jotka ovat oletuksena näkyvissä.¹³²

Palvelua voi käyttää 24/7-periaatteella. Palvelun kieli on kaupunkiympäristön asiantuntijoiden mukaan pääosin selkeää ja ymmärrettävää. Palvelussa voi asioida suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi, mutta varsinaiset lupahakemuslomakkeet ovat vain suomeksi. Lupapäätöksiä on tekemässä yksi ruotsinkielinen tarkastaja. Jos asiakas haluaa, ruotsinkielinen tarkastaja auttaa asiakasta suomenkielisen lomakkeen täytössä. Haastateltujen asiantuntijoiden mukaan ei ole tarkkaa tietoa siitä, onko paljon sellaisia tapauksia, joissa asiakas haluaa asioida ruotsiksi. Englanti on yleistynyt asiointikielenä ja yleisiä tapahtumaehtoja on jonkin verran käännetty englanniksi, muttamuuten kaikki tapahtumaan liittyvät käännökset ovat tapahtumanjärjestäjän vastuulla. Ulkomaalaisten toimijoiden on vaikea asioida tapahtuman järjestämistä koskevissa asioissa sähköisesti, koska heiltä puuttuvat kotimaiset vahvan tunnistautumisen välineet. Käytännössä heidän apunaan on yleensä suomalainen henkilö hoitamassa tapahtuman järjestämiseen liittyviä lupia valtakirjalla.¹³³

Vaikka Helsingin sähköiseen asiointialustaan on tehty saavutettavuuskartoitus, itse tapahtuman järjestäminen palveluun ei ole. Kaupunkiympäristön toimialan digitaalisten palveluiden asiantuntijoiden mukaan saavutettavuuden parantamisessa lähdetään siitä, että palvelut priorisoidaan lain, käyttäjämäärien ja kaupungin itse määrittelemän palvelun merkittävyyden perusteella. Priorisoinnin perusteella palveluille tehdään saavutettavuuskartoitukset ja päätökset siitä, mitä virheitä korjataan ja millä aikatauluilla. Toimialat voivat tilata Palvelukeskukselta kartoituksen, jonka pohjalta voidaan suunnitella korjaustoimia. Sähköisen asiointin vaihtoehtona on aina käynti toimipisteessä tai lomakkeiden täyttäminen ja toimittaminen paperisina.¹³⁴

Palvelussa käytetään Suomi.fi-tunnistautumista. Hakemus jätetään sähköisesti, mutta muutoin kommunikointi asiakkaan kanssa käydään sähköpostitse, puhelimitse tai kasvokkain. Palvelussa ei suoriteta maksuja. Tietoturva- ja tietosuoja-asiat on huomioitu palvelun käyttöönoton yhteydessä ja sopimuksin. Haastateltujen asiantuntijoiden mukaan ilmoituksia tietoturvaloukkauksista ei ole tullut. Asiakkaalla on myös mahdollisuus antaa palautetta palvelusta. Yhtenä palautekeinona Allu-järjestelmästä lähetetään asiakkaalle saateviesti, jossa tapahtumanjärjestäjältä kysytään ”miten onnistuimme”. Lisäksi palautetta tulee sähköpostitse alueiden käytön maankäyttölupien ryhmäsähköpostiin sekä kaupungin palautejärjestelmään. Maankäyttölupien käsitteilyä on ohjeistettu kirjaamaan kaikki ryhmäsähköpostiin saapunut palaute palautejärjestelmään ja kaupunkiympäristön toimiala on lisännyt palautejärjestelmään luokit-

¹³² Haastattelu kaupunkiympäristön toimialalla 4.2.2020.

¹³³ Haastattelu kaupunkiympäristön toimialalla 4.2.2020.

¹³⁴ Haastattelu kaupunkiympäristön toimialalla 4.2.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

telun sähköinen asiointi, jotta olisi helpompi erotella sähköiseen asiointiin liittyvä palaute. Saatu palaute on haastateltujen asiantuntijoiden mukaan melko hyvää. Yleinen kritiikki on kohdistunut siihen, että tietoa tai oikeaa asiantuntijaa on vaikea löytää. Asiakkailta ei ole ollut mahdollisuutta osallistua palvelun kehittämiseen.¹³⁵

Tapahtumailmoituspalvelun digitalisoinnin hyötynä asiakkaille on se, että useiden eri lomakkeiden täyttämisen ja eri kaupungin tahoille lähettämisen sijaan riittää, että täyttää yhden sähköisen tapahtumailmoituksen. Viranomaisnäkökulmasta hyötynä on se, että tiedon saatavuus eri viranomaisten välillä on kasvanut ja tieto tapahtumasta leviää paremmin kaupungin organisaatiossa, koska tapahtumailmoitus on kaikkien kaupungin toimijoiden saatavilla järjestelmän kautta. Haittana asiointialustalla olevassa tapahtumailmoituspalvelussa on se, että tapahtumahausta tulee ilmoitus kaikille tahoille, jotka käsittelevät lupahakemuksia, vaikka ilmoitus ei koskisikaan näitä tahoja. Tämä kuormittaa aiheetta lupia ja ilmoituksia käsittelevää henkilökuntaa.¹³⁶

Kun tarkastellaan sähköisen tapahtumailmoituksen toteutusta ja verrataan palvelun ominaisuuksia digitaalisten asiointipalvelujen laatukriteereihin, voidaan todeta, että järjestelmä täyttää osittain määritetyt kriteerit. Hyvää palvelussa on se, että useiden eri lomakkeiden täyttämisen ja eri kaupungin tahoille lähettämisen sijaan riittää, että asiakas täyttää yhden sähköisen tapahtumailmoituksen. Tätä voidaan pitää asiakkaan kannalta sujuvana osana palvelua. Kaupungin näkökulmasta hyötynä on se, että tieto tapahtumasta leviää paremmin kaupungin organisaatiossa. Palvelun sujuvuutta heikentää se, että tapahtumailmoituksen tieto ei välity kaupungin ulkopuolelle, joten muita tapahtumaan sisältyviä lupia pitää asiakkaan hakea erikseen. Työ- ja elinkeinoministeriöllä on tähän liittyen meneillään Luvat ja valvonta –kärkihanke, joten parannusta on odotettavissa. Palvelua voi myös käyttää 24/7-periaatteella. Asiakaspalautetta pyydetään säännöllisesti, sillä Allu-järjestelmästä asiakas saa saateviestin, jossa tapahtumanjärjestäjältä kysytään ”miten onnistuimme”.

Hyvänä voidaan pitää myös palvelua varten laadittuja tapahtumanjärjestäjän ohjeita, mutta arvioinnin aikana ohjeita ei kuitenkaan löytynyt kaupungin verkkosivuilta ja niihin johtavat linkit eivät toimineet. Itse palvelussa asiakasta ohjataan siten, että lomakkeessa on pakollisia kenttiä ja tietyt vastaukset ohjaavat lisäkysymyksiin. Periaatteessa vuosittain toistuvien tapahtumien lupia voisi tarjota asiakkaille ennakkoivasti, mitä voisi pitää erittäin hyvänä palveluna asiakkaalle, mutta toimiala ei kuitenkaan ole toteuttamassa tällaista.

Asiakas tunnistautuu palveluun, mutta huonona puolena on se, että lomakkeelle tulostuu vain asiakkaan nimi ja henkilötunnus. Asiakkaalta aiemmin kerättyä tietoa ei hyödynnetä palvelussa ja esimerkiksi aiemmin täytettyä ilmoitusta ei voi käyttää uuden sähköisen tapahtumailmoituksen pohjana. Vahva tunnistautuminen vaatii, että esimerkiksi yritystä, järjestöä tai organisaatiota edustava henkilö joutuu tekemään

¹³⁵ Haastattelu kaupunkiympäristön toimialalla 4.2.2020.

¹³⁶ Haastattelu kaupunkiympäristön toimialalla 4.2.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

tapahtumailmoituksen omilla henkilötiedoillaan, mikä ei ole tarkoituksenmukaista. Allu-tapahtumanhallintajärjestelmä, jolla kaupunkiympäristön toimiala hoitaa yleisten alueiden maankäyttölupien käsittelyä, hallinnointia ja laskutusta, ei ole linkitetty sähköiseen tapahtumailmoitukseen. Asiakkaalta saadut tiedot pitää erikseen syöttää Allu-järjestelmään. Hakemus jätetään sähköisesti, mutta muutoin kommunikointi asiakkaan kanssa käydään muilla tavoin. Hakemusta ei voi myöskään täydentää jälkikäteen sähköisesti ja päätös lähetetään asiakkaalle erikseen, usein sähköpostilla. Tapahtumailmoitus palvelussa ei suoriteta maksuja, vaan laskusta käsitellään Allu-järjestelmästä. Edellä mainitut seikat heikentävät palvelun sujuvuutta.

2.8.5. Harrastuspassi

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalta saadun vastauksen mukaan toimiala tarjoaa laajan valikoiman sähköisiä palveluita ja palveluita ylipäättään kaiken ikäisille ja erilaisiin tilanteisiin, esimerkiksi tapahtumia, kulttuuripalveluja, liikuntapalveluja, kirjastopalveluja. Merkittäviä elämäntapahtumia ovat muun muassa syntymä, jolloin tarjotaan ryhtymistä kulttuurin kummilapseksi ja kriittinen yläkouluvaihe, jolloin tarjotaan digitaalista Harrastuspassia harrastamisen lisäämiseksi. Nuorisopalvelut tarjoaa palveluihin muun muassa Nuorisovaaleja, nuorten syrjäytymisen ehkäisemiseksi, missä on rooli digitaalisella jäsenkortilla, joka sisältää muun muassa yhteystiedot kotiin. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala tarjoaa kouluille ja päiväkodeille jatkossa palveluitaan kootusti digitaalisen palvelutarjottimen kautta, mikä mahdollistaa laajasti kaupungin erilaisten oppimisympäristöjen hyödyntämisen. Lisäksi kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala tarjoaa digitaalista Ahti-palvelua yrittäjille. Palvelussa merelliset toimijat voivat tarjota palveluitaan esimerkiksi veneilijöille tai muille kansalaisille. Kyseinen hanke on vielä testausvaiheessa.¹³⁷

Harrastuspassi on yläkouluikäisille tarkoitettu mobiilisovellus, johon kunnat, yritykset, säätiöt ja yhdistykset voivat ladata tietoja maksuttomista ja maksullisista harrastuksista, harrastusten kokeilukertoja, pääsylippuja tai muita etuuksia. Palvelun tavoitteena on lisätä nuorten yhdenvertaisia mahdollisuuksia kokeilla erilaisia harrastuksia ja löytää itselleen sopiva harrastus. Mobiilisovellusten ohella palvelulla on Harrastuspassi.fi -verkkosivusto, joka on infopaketti kunnille ja harrastusten palveluntarjoajille.¹³⁸

Harrastuspassi on kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalle ja sen asiakkaille tärkeä palvelu, koska se liittyy kaupunkistrategian tavoitteisiin nuorten syrjäytymisen ehkäisystä, jossa yläkouluvaihe on kriittinen elämänvaihe. Palvelun tausta-ajatuksena on harrastusmahdollisuuksien tasa-arvon lisääminen. Palvelu tarjotaan kaikille yläkouluikäisille nuorille, vaikka sillä pyritäänkin erityisesti tavoittamaan ne nuoret, joilla

¹³⁷ Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tiedusteluvastaus 20.12.2020.

¹³⁸ <https://www.harrastuspassi.fi/mika-harrastuspassi>. Luettu 25.2.2020; Haastattelu kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla 5.2.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

ei vielä ole harrastuksia. Palvelu linkittyy myös kaupunkistrategian päämääriin harrastuksen saamisesta jokaiselle nuorelle, liikkumisen lisäämiseen ja ajatukseen koko kaupungin hyödyntämisestä oppimisympäristönä.¹³⁹

Harrastuspassi on valtakunnallinen hanke, johon mikä tahansa halukas kunta voi liittyä. Palvelun kehittämisestä vastaavat Helsingin kaupunki sekä opetus- ja kulttuuriministeriö. Harrastuspassi -projektin teknisestä toteutuksesta ja ylläpidosta vastaa tamperelainen ohjelmistokehitysyhtiö Haltu Oy. Sovellus on tullut periaatteessa valmiiksi vuodenvaihteessa 2019–2020, mutta helmikuussa 2020 palvelulla ei vielä ollut käyttäjiä. Pertunmaa, Hartola ja Sulkava olivat ottamassa palvelua käyttöön alkuvuodesta 2020. Muita palvelusta kiinnostuneita kuntia on ollut paljon, mutta muut kunnat todennäköisesti odottavat vielä palvelun käyttöönottoa Helsingissä, ennen kuin tekevät ylläpitosopimuksia Haltu Oy:n kanssa. Helsingissä kulttuurin ja vapaa-ajan ja kasvatuksen ja koulutuksen toimialat ovat sopineet, että palvelu esitellään nuorille käyttöön otettavaksi Helsingin kouluissa elokuussa 2020. Ajankohta on valittu sen perusteella, että se on kasvatuksen ja koulutuksen toimialalle kaikkein sopivin. Palvelun esittely kouluissa vaatii paljon valmisteluja, esimerkiksi keskustelut kunkin koulun rehtorin kanssa. Elokuu sopii käyttöönottoajankohdaksi myös harrastusten kausiluontoisuuden vuoksi. Palvelun esittely ja käyttöönotto kouluissa tukee sekä kasvatuksen ja koulutuksen että kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tavoitteita.¹⁴⁰

Palvelun sisällöntuotanto oli vielä kesken helmikuussa 2020, mutta mobiilisovellus oli jo ladattavissa, vaikka siellä ei vielä juurikaan ollut sisältöä. Sovelluksen ja hankesivuston ulkoasua oltiin vielä uudistamassa ja miettimässä konseptointia¹⁴¹ ja brändiä. Haltu Oy oli parhaillaan tekemässä sovelluksen käytettävyydestä helmikuussa 2020. Palvelun ominaisuuksista oli vielä mietinnässä, miten kulttuurin ja vapaa-ajan palveluista saadaan suodatettua kullekin ikäryhmälle sopiva tieto. Palvelun kehittäjien tietoisena valintana on, että sovelluksessa korostetaan harrastuksiin liittyviä sovelluksessa tarjottuja etuuksia. Sovellus kerää analytiikkadataa nuorten harrastamisesta. Harrastuspassi oli Helsingissä koekäytössä Malminkartanon ja Kannelmäen alueen Enemmän yhdessä -hankkeeseen osallistuneilla nuorilla joulukuussa 2019. Hankkeessa pyrittiin luomaan matalan kynnyksen harrastustoimintaa erityisesti niille, jotka eivät koe harrastavansa mitään.¹⁴²

¹³⁹ Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan vastaus tietopyyntöön 20.12.2019; Haastattelu kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla 5.2.2020; Maailman toimivin kaupunki. Helsingin kaupunkistrategia 2017–2021, 7, 9–10.

¹⁴⁰ <https://www.harrastuspassi.fi/mika-harrastuspassi>. Luettu 25.2.2020; Haastattelu kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla 5.2.2020.

¹⁴¹ Konseptoinnilla tarkoitetaan palvelun kokonaiskuvauksen tekoa. Kokonaiskuvauksessa käydään yksityiskohtaisesti läpi palvelun keskeinen idea ja pyritään rakentamaan yhteinen näkemys palvelusta, kuten kenelle palvelu on tarkoitettu, mitä hyötyä siitä on, miten palvelua käytetään ja mitä resursseja tarvitaan näiden tuottamiseksi. <http://www.palvelupolkuja.fi/ideointi/palvelukonsepti-ideoista-kokonaisuudeksi/>. Luettu 25.2.2020.

¹⁴² Haastattelu kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla 5.2.2020; <https://www.hel.fi/uutiset/fi/kulttuurin-ja-vapaa-ajan-toimiala/harrastaminen-on-mielekasta-ajanviettoa>. Luettu 25.2.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tiedot siirtyvät sovellukseen suurimmaksi osaksi Helsingin kaupungin ylläpitämistä harrastus-, kurssi- ja tapahtumatietokannoista. Lähellekään kaikki toimialan tarjonta ei tosin ole kyseisissä tietokannoissa. Haltu Oy on integroimassa kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tapahtumatietokantaan myös valtakunnallisen Lipas-tietokannan liikuntapaikkatietoja helmi-maaliskuussa 2020. Sovelluksen kehittäjät miettivät myös, että pitäisikö kaupungin digitaalinen palvelukarttakin tai Helsingin kaupunginorkesterin suoria verkkolähetystyksiä tai tallenteita netissä tarjoava HKO screen integroida sovelluksen käyttöön. Harrastustietojen tuominen sovelluksen käyttöön on osin käsityötä ja sitä suunnitellaan palvelukohtaisesti yhdessä palveluntarjoajien kanssa. Yksityisillä toimijoilla ja järjestöillä on oma käyttöliittymänsä, jonka avulla he voivat syöttää tietojaan palveluun maksuttomasti itse tai Haltu Oy voi syöttää tiedot maksua vastaan.¹⁴³

Jotta yläkouluikäiset nuoret löytäisivät Harrastuspassi-sovelluksen, se esitellään heille kaikissa Helsingin kouluissa. Koulut saavat palvelusta esittelyvideon, minkä jälkeen koululaiset voivat ladata sovelluksen älypuheliin. Sovellus voi tarjota harrastuksia tai etuuksia käyttäjänsä aikaisempien valintojen perusteella, mikäli käyttäjä on merkinnyt harrastuksia, jotka häntä kiinnostavat. Tässä mielessä palvelu toimii ennakoivasti. Nuori voi vapaasti poistaa sovelluksen, jos hän näin haluaa.¹⁴⁴

Palveluun ei vaadita vahvaa tunnistautumista eikä edes rekisteröitymistä. Näistä huolimatta sovellus kerää käyttäjäkohtaista tietoa ja antaa niiden perusteella suosituksia harrastuksista. Sovellus voi käyttää mihin kelloaikaan tahansa suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi. Kaupungin, yritysten ja järjestöjen tuottamat sisällöt tulevat kuitenkin sovelluksen käyttöön vain sillä kielellä, jolla palvelun tarjoaja on luonut tapahtuman tai harrastuksen kuvauksen. Esimerkiksi Helsingin tarjoamat kurssit tulevat sovellukseen ruotsiksi, jos kurssin kielenä on ruotsi, jolloin sen kuvauskin tehdään ruotsiksi. Sovelluksen oma teksti on kieleltään selkeää, mutta palveluntarjoajien teksteihin kaupunki ei voi välttämättä vaikuttaa.¹⁴⁵

Sovellukseen ollaan tekemässä yhteydenottolomake, jolla käyttäjä voi antaa palautetta. Lomakkeen tekeminen on mukana sovelluksen kehitysjonossa ja se toteutetaan, kun sovellukselle saadaan kuntien palvelusopimusten myötä jatkokehitysbudjettia. Tulevaisuudessa palaute menee ensin Haltu Oy:lle, joka ohjaa sen tarvittaessa kaupungille. Palvelusta on jo saatu palautetta käytettävyydestä. Kun sovellus on käytössä, tehdään uudet käytettävyydestestaukset. Palvelua kehitetään ketterän kehittämisen periaatteilla ja asiakaslähtöisesti. Palvelu pyritään suunnittelemaan mahdollisimman helppokäyttöiseksi, koska nuoret eivät jaksanut tutustua ohjeisiin. Harrastuspassi on pyritty suunnittelemaan mahdollisimman saavutettavaksi, mutta palvelusta ei ole tehty saavutettavuuskartoitusta, joten saavutettavuudessa voi

¹⁴³ Haastattelu kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla 5.2.2020.

¹⁴⁴ Haastattelu kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla 5.2.2020.

¹⁴⁵ Haastattelu kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla 5.2.2020; Käsitteen avoin lähdekoodi selitys https://fi.wikipedia.org/wiki/Avoin_I%C3%A4hdekoodi. Luettu 25.2.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

olla puutteita. Palvelusta ollaan tekemässä myös web-sovellus, jota voi käyttää tietokoneella ilman älypuhelinta, jotta myös ne nuoret, joilla älypuhelinta ei ole, pääsisivät osalliseksi palvelusta.¹⁴⁶

Haltu Oy vastaa Harrastuspassi-palvelun jatkokehityksestä. Kunnat tekevät Haltun kanssa sellaisen sopimuksen, että 30 prosenttia palvelun kuukausimaksusta kunnille käytetään jatkokehittämisen eli tuotteen parantamiseen. Sovellus on toteutettu kokonaan avoimella lähdekoodilla, jota Haltu Oy ei omista. Avoin lähdekoodi tarkoittaa tietokoneohjelmien tuottamis- ja kehitysmenetelmiä, jotka antavat käyttäjän tutustua ohjelman lähdekoodiin ja muokata sitä omiin tarpeisiinsa. Avoimen lähdekoodin periaatteisiin kuuluu myös vapaus käyttää ohjelmaa mihin tahansa tarkoitukseen ja kopioida ja levittää vapaasti sekä alkuperäistä että muokattua versiota. Helsingin kaupunki omistaa sovelluksen tekijänoikeudet ja immateriaalioikeudet, mutta jos joku haluaa tehdä kilpailevan tuotteen, se on mahdollista. Tämä on kaupungilta tietoinen valinta, koska ei haluttu, että jokin firma monopolisoi tuotteen.

Kaupungilla on mandaatti ja velvollisuus Harrastuspassi-sovelluksen laadun hallintaan. Laatuksiteerit on määritelty sopimuksessa Haltu Oy:n kanssa. Kaupunki varmistaa, että nämä kriteerit täyttyvät. Haltu Oy:n kanssa tehty sopimus on voimassa neljä vuotta. Palvelun tietoturvaa ja tietosuojaa on varmistettu siten, että tuotantoyrjelmän palvelimelle on pääsy vain määritellyillä henkilöillä ja siinä käytetään vain luotettavia komponentteja.¹⁴⁷

Harrastuspassi-palvelusta ei ole tehty vielä kustannushyötyarvioita. Palvelun ajatuksena ei ole kustannussäästöjen hakeminen, vaan tarkoituksena on syrjäytymisen ehkäisy ja löytää jokaiselle nuorelle itsellensä sopiva harrastus. Kustannushyötyä arvioidessa on keskeistä miettiä ylläpidon ja jatkokäytön kustannuksia ja sitä, saako kuukausimaksulle vastinetta. Palvelusta on erilaisia hyötyjä eri ryhmille. Kunnat hyödyntävät palvelua viestintäkanavanaan ja keinona saada kuntalaisia käyttämään heille tarjoamia palveluita. Koulut saavat hyötyä palveluista oppimisympäristöjen tarjoamisen näkökulmasta. Nuoret saavat palvelusta iloa ja palvelu voi madaltaa heidän kynnystä kokeilla ja löytää harrastuksia ja tarjota rahanarvoistakin hyötyä etuuksien muodossa. Yksityisille ja järjestösektorin palveluntarjoajille sovellus antaa maksuttoman markkinointikanavan.¹⁴⁸

Harrastuspassi-sovelluksen tarjoamiseen liittyy myös riskejä. Eräs niistä on, että kaupunki ei voi varmistaa sitä, että mikään harrastus olisi täysin turvallinen. Harrastuksiin saattaa liittyä esimerkiksi tapaturmien tai harrastusta ohjaavien aikuisten epäasiallisen käytöksen riski. Kaupunki pyrkii vaikuttamaan siihen, että palveluntarjoajien käytölliittymässä varmistettaisiin, että vaarallista sisältöä ei pääse sovellukseen. Palvelun

¹⁴⁶ Haastattelu kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla 5.2.2020.

¹⁴⁷ Haastattelu kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla 5.2.2020.

¹⁴⁸ Haastattelu kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla 5.2.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

kehittäjillä ei ollut varmuutta siitä, voiko riskien toteutuessa kaupungin palvelusta vastaavat virkamiehet joutua vastuuseen, kun kyseessä on palvelualusta, jonka sisältöä ei voida täysin kontrolloida, vaikka sitä pyritäänkin varmistamaan.¹⁴⁹

2.9. Digitaalisten asiointipalvelujen taloudellisuus ja tuottavuus

Digistrategiaa varten selvitettiin tietohallinnon ja teknologian kokonaismenot kaupungin tasolla. Selvitystä varten tietoja kerättiin toimialoilta, tietohallinnosta ja kaupunginkansliasta, koska yhtä keskitettyä paikkaa tai raporttia lukujen saamiseksi ei ole. Käytössä on useita eri kirjaamisen käytäntöjä, joten kaikilta osin luvut eivät ole vertailukelpoisia. Luvut antavat kuitenkin suuntaa kaupungin tietohallinnon kokonaismenoista. Vuonna 2018 kaupunginkanslian ja toimialojen tietohallintokustannukset ilman henkilöstömenoja olivat yhteensä 99,6 miljoonaa euroa. Kokonaishenkilöstömenot olivat noin 17,7 miljoonaa euroa ja tietohallinnoissa työskenteli yhteensä 342 koko-aikaista henkilöä. Tietohallinnon investointien ja kustannusten osuus kaupungin kokonaismenoista oli noin 3,1 prosenttia. Tämä taso on alhainen, jos verrataan Gartnerin tekemää tutkimusta, jossa julkisella sektorilla tietohallinnon osuus menosta on keskimäärin 4,3 prosenttia (Gartner IT Key Metrics, December 2018).¹⁵⁰

Tietohallinnon kustannuksista 34,9 miljoonaa euroa (35 %) käytettiin investointeihin ja 64,7 miljoonaa euroa (65 %) käyttömenoihin. Investointien osuus on suuri suhteessa käyttömenoihin. Tämä selittyy sillä, että kehitys tehdään investointivetoisesti. Monessa yrityksessä on siirrytty käyttöpääomalla tehtävään jatkuvaan kehitykseen. Selityksenä tällä on se, että uusien palveluiden kehittämiseen liittyvä toimintaympäristö muuttuu niin nopeasti, että sitoutuminen monivuotiseen investointiprojektiin on riskialtista. Siksi tekeminen pyritään tekemään nopeammin ja pienempinä kokonaisuuksina käyttöpääomalla. Ja toiseksi yhä useampi ratkaisu ostetaan pilvipalveluna, jonka hinnoittelu on käyttöön perustuvaa – ratkaisua ei hankita lainkaan omaan taseeseen.¹⁵¹

Digitalisaatiojohtajan mukaan kustannussäästöt eivät ole ensisijainen asia kaupungin digitaalisten palvelujen kehittämisessä. Pitää myös ottaa huomioon, että Helsinki kasvaa nopeasti. Digitalisuutta hyödyntämällä pystytään paremmin hallitsemaan kasvavaa kaupunkia ja ymmärtämään paremmin, mihin resurssit kohdennetaan. Tavoitteena on asiakastyytyväisyyden ja myös sisäisen tyytyväisyyden parantaminen. Kustannuksiakin todennäköisesti säästyy, kun harmonisoidaan tiettyjä ratkaisuja. Ennen kaikkea digitaalisuus mahdollistaa paremmat, proaktiiviset ja henkilökohtaiset palvelut, mikä näkyy arjen toimivuutena. Lisäksi digitalisuuden avulla pystytään luo-

¹⁴⁹ Haastattelu kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla 5.2.2020.

¹⁵⁰ Helsingin kaupungin digitalisaatio-ohjelma 2019.

¹⁵¹ Helsingin kaupungin digitalisaatio-ohjelma 2019.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

maan palveluja, jotka eivät ole mahdollisia muuten. Esimerkiksi vanhusten keskuuteen voi syntyä virtuaalinen yhteisö digitaalisten palvelujen avulla, vaikka muuten olisi mahdotonta saada heitä samaan paikkaan tapaamaan toisiaan.¹⁵²

Myös kaupunginkanslian digitaalisten palveluiden asiantuntijan mukaan sähköisten asiointipalvelujen kokonaiskustannuksia kaupungissa on vaikea arvioida. Asiointi.hel.fi:n alustakustannukset, jotka jakautuvat hel.fi:lle, asiointi.hel.fi:lle ja palautejärjestelmälle, ovat yhteensä noin 1,3 miljoonaa euroa. Tämän lisäksi toimialoilla on sähköisten asiointipalvelujen kustannuksia. Näitä kustannuksia ei ole laskettu yhteen ja raportoitu kaupunkitasoisesti.¹⁵³

Kaupungilla ei ole myöskään tehty kokonaisselvitystä siitä, miten sähköisten palvelujen käyttö on vaikuttanut palveluiden kustannuksiin. Säästöt ovat palvelukohtaisia ja säästöihin vaikuttaa myös, paljonko palvelutuotantoprosessia on pystytty muuttamaan. Ensimerkkinä onnistuneesta palveluprosessin muutoksesta on asukaspysäköintiluvan jatkohakemus. Ennen asukkaat joutuivat menemään kaupunkiympäristön toimialan asiakaspalveluun uusimaan hakemuksen, nyt palvelun voi hakea verkosta. Toinen hyvä esimerkki on varhaiskasvatukseen hakeminen. Hakemuksista noin 90 prosenttia tehdään verkossa. Myös päätös ja maksupäätös toimitetaan asiakkaalle verkossa.¹⁵⁴

Helsingin kaupungin digitalisaatio-ohjelman yhtenä hankkeena ovat yhtenäiset ICT-kustannusten kirjaamis- ja raportointikäytännöt. Tavoitteena on ymmärtää todelliset digitaalisten palveluiden kehittämiseen ja ylläpitoon liittyvät kustannukset sekä käyttää niitä johtamisen apuna. Kirjauskäytäntöjen perustana toimii kaupungin tilikartta, joka noudattaa kuntien ja kuntayhtymien tilikarttasuosituksia. ICT-kuluja kirjataan kaupungilla hankinnan luonteen mukaisesti, joko aineisiin ja tarvikkeisiin, palveluiden ostoihin, vuokriin tai investointeihin.¹⁵⁵

Kaupungilla ei ole ICT-kulujen toimintokohtaiselle seurannalle yhtenäistä mallia. Toimialat ja liikelaitokset seuraavat kukin omilla sisäisen laskennan tunnisteillaan ICT:n kustannuksia. Investointeja seurataan yhdellä kirjaustunnisteella talousarvion ja käyttöomaisuusluokkien vaatimalla tarkkuudella. Nykyinen kirjauskäytäntö ei kaupunginkanslian mukaan tue yhdenmukaista raportointia eikä tuota digitalisaation edistämiseksi helposti vertailtavaa tietoa kaupungin ICT-kulujen toteumasta, jota tarvitaan muun muassa tietoliikennekustannusten nykytilan ja tavoitetilan kustannusten vertailuun.¹⁵⁶

¹⁵² Digitalisaatiojohtajan haastattelu 19.8.2019.

¹⁵³ Kaupunginkanslian projektipäällikön vastaus tietopyyntöön 26.11.2019.

¹⁵⁴ Kaupunginkanslian projektipäällikön vastaus tietopyyntöön 26.11.2019.

¹⁵⁵ Kaupunginkanslian talous- ja suunnitteluosaston kirje 10.2.2020.

¹⁵⁶ Kaupunginkanslian talous- ja suunnitteluosaston kirje 10.2.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Vuonna 2020 toimialojen ja liikelaitosten tulee raportoida ICT-kulut kaupunginkansliaan kuukausittain. Erittelyssä keskitytään toimialojen ICT infran kulujen seurantaan kuten työasemiin, palvelimiin sekä tietoliikenteeseen. Vuoden 2020 aikana toteutetaan kaupungin tilikarttaan sekä kirjausohjeisiin uuden JHS192¹⁵⁷ suosituksen muutokset, jotka astuvat valtakunnallisesti voimaan 1.1.2021. Vuoden 2021 talousarviokierroksella sekä 2022–2023 taloussuunnitelmissa tarkennetaan ja yhtenäistetään ICT-kulujen suunnittelua ja kirjaamiskäytäntöjä. Nämä muutokset ohjeistetaan myöhemmin vuoden 2020 aikana talousarvion laatimisoheiden yhteydessä.¹⁵⁸

¹⁵⁷ JHS 192 Kuntien ja kuntayhtymien tililuettelo. Suositus määrittelee kunnan, kuntayhtymän, kunnallisen liikelaitoksen ja taseyksikön sekä kunnan konsernitilinpäätöksen tililuettelon ja sen käytön tase-, tulos- ja rahoituslaskelmakaavoineen. Suosituksella standardoidaan kuntasektorin tililuettelo huomioiden järjestelmien suomat mahdollisuudet hyödyntää koko laskentatunnisterakennetta, jonka osa tilikin on, perustietoineen kaikessa raportoinnissa ja tilastoinnissa, samalla karsimalla päällekkäisyyksiä eri laskentatunnisteiden osien käytössä.

¹⁵⁸ Kaupunginkanslian talous- ja suunnitteluosaston kirje 10.2.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

3. JOHTOPÄÄTÖKSET

Digitaaliset asiointipalvelut vastaavat laadukkaasti asiakkaiden tarpeisiin, mutta asiakaslähtöisyydessä on vielä kehitettävää.

Digitaalisia asiointipalveluja on monipuolisesti tarjolla

On vaikea arvioida, onko kaupungin asiakkaiden tarvitsemia digitaalisia asiointipalveluita lisätty, koska palveluiden määrä riippuu siitä, miten sähköinen palvelu määritellään. Lisäksi olemassa olevia sähköisiä palveluita lopetetaan ja vastaavasti uusia palveluita tulee tilalle. Helsingillä on toimipisterekisterikonkaisuus, jonka tiedoista osa näytetään palvelukartalla. Koko kokonaisuus on saatavilla rajapinnan kautta. TPR-kokonaisuudessa on laaja määrä tietoa sekä perinteisistä että sähköisistä palveluista. Tiedot palveluista eivät silti välttämättä ole kattavasti rekisterissä. Kaupungilla on noin 500 laissa määritettyä tehtävää, joista kaikista ei tiedetä, onko niissä jokin digitaalinen osa. Palveluita on monipuolisesti tarjolla, koska esimerkiksi Asiointipalvelut Hel.fi-verkkoportaali on suuri kokonaisuus, joka sisältää vain murto-osan Helsingin kaupungin palveluista. Sähköinen palvelu voi olla myös sitä, että asiakas löytää ratkaisun tarpeeseensa verkkosivuilta. Sosiaali- ja terveystoimiala on tehnyt tähän liittyen hyviä ratkaisuja kuten itsehoito-ohjeet ja chatbot.

Sähköisessä asiointissa palvelujen kokonaismäärä on säilynyt suhteellisen samana vuosia. Asiointi-portaalin rekisteröityneiden henkilöasiakkaiden sekä yritys- ja yhteisöasiakkaiden käyttäjämäärät ovat jatkuvasti kasvaneet. Kun uusi asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotti otetaan käyttöön Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialalla, sähköiset sosiaali- ja terveystoimialat siirtyvät Maisa-asiointiportaaliin. Tällöin Helsingin asiointi-portaalista katoaa käyttäjämääräisesti suurimmat palvelut. Tämä tulee muuttamaan asiointiportaalin roolia.

Kaupungin käytetyimpiä asiointipalveluita ovat terveydenhuollon palvelut, koulujen sähköinen viestintäjärjestelmä Wilma, päivähoitopaikkojen ja vuokra-asuntojen haku. Myös kirjastopalveluja käytetään paljon. Sähköisiä asiointipalveluita on joka toimialalla. Sosiaali- ja terveystoimialojen käyttö on suurinta, jos käyttöä mitataan palvelutapahtumien määrällä. Kaupunkiympäristön toimialan sähköisten palveluiden lukumäärä on suurin. Kaupunginkansliassa on useita avustuslomakkeita, mutta niiden käyttömäärät ovat vähäisiä. Siinä, mitkä ovat eniten käytettyjä palveluita, ei ole tapahtunut suuria muutoksia viime aikoina. Ainoastaan terveydenhuollon yhteydenotolomakkeen käyttömäärät ovat hieman laskeneet Omaolo.fi -palvelun käyttöönoton jälkeen.

Kaupungilla on paljon palveluita ja asioita, joita ei voi hoitaa sähköisesti. On alueita, joissa sähköiset palvelut toimivat jo hyvin, mutta kaupungin toiminta on niin laajaa, että on myös alueita, jotka toimivat epätäydellisesti. Potentiaali kasvattaa sähköistä asiointia on valtava.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Palvelut ovat pääosin laadukkaita, mutta kehitettävää löytyy

Sähköisen asioinnin palvelun laatu ja käytettävyys ovat kaiken kaikkiaan suhteellisen hyviä, kun arvioi palveluja valtakunnallisella laatukriteeristöllä. Määritetyt laatukriteerit täyttyvät suurelta osin täysin tai osittain. Lisäksi asiointissa tarvittava tuen määrä on pientä, kun sitä vertaa asiointin kokonaismäärään. Palvelukohtaisesti kuitenkin esiintyy laadullisia eroja. Vaikka sähköiset palvelut ovat hyvälaatuisia, niissä olisi kuitenkin vielä kehitettävää.

Sähköisessä asiointissa kaikki palvelut ovat saatavilla suomeksi ja ruotsiksi. Useita palveluita on tarjolla myös englanniksi. Näin kaupungin sähköiset palvelut ovat kielellisesti suuren osan helsinkiläisistä saavutettavissa.

Helsingin tavoitteena on olla maailman parhaiten digitalisaatiota hyödyntävä kaupunki maailmassa. Kaupungin on ollut haastava määritellä tämän tavoitteen toteutumisen seurantaan relevantteja mittareita. Kaupungin digitaalisissa palveluissa on eniten kehitettävää käytettävyydessä, turhan tunnistautumisen vaatimisessa, löydettävyydessä, ja asiakaslähtöisyydessä organisaatiolähtöisyyden sijaan.

Kaupungin sähköisissä palveluissa mietitään asiakkaan palvelupolku yksilöllisesti palveluittain. Kaupunkilaispalveluiden digitalisointia ei kuitenkaan ole mietitty asiakkaan palvelupolun näkökulmasta, vaan viranomaisten tunnistamistarpeesta. Kaupungin tavoitteena on toimia asiakaslähtöisesti, mutta asiakasseurantaan ei ole olemassa mitään mekanismia. Asiakaslähtöisyys ei käytännössä ohjaa toimintaa.

Digitaalisten asiointipalvelujen löytäminen on ollut asiakkaalle kaikkein haastavin asia palvelun käytössä. Kaupungin sähköiset palvelut ovat jakautuneet erilaisiin sähköisiin kanaviin. Löydettävyyttä heikentää se, että kaupunki ei ole tehnyt riittävästi verkkosivujensa hakukoneoptimointia, joka olisi keino parantaa palvelujen löytymistä. Kaupungin verkkosivusto on rakennettu organisaatiolähtöisesti eikä palvelulähtöisesti, joten palvelun löytäminen on asiakkaalle vaikeaa.

Joissakin palveluissa kysytään asiakkailta liikaa tietoja siihen nähden, mitä tietoja palvelun antamiseen todella tarvitsisi saada. Myös se on suuri ongelma, että asiakas ei voi hyödyntää aikaisemmin antamiaan tietoja, vaan joutuu syöttämään ne yhä uudelleen. Tätä parantamaan kaupungin digitalisaatio-ohjelman kehittämiskohteena on kaupunkiyhteisen käyttäjäprofiilin luominen asiakkaalle eli niin sanottu Helsinki-profiili. Helsinki-profiilin ajatuksena on, että asiakas itse hallitsee omia tietojansa ja antaa itse luvan kullekin palvelulle käyttää tietoja hänestä. Helsinki-profiilin käyttöönotto auttaa kaupunkia myös profiloimaan asiakkaalle juuri häntä kiinnostavaa sisältöä ja tekemään proaktiivista viestintää.

Kaupungille on perustettu työryhmä, jonka tehtävänä on varmistaa, että kaupungin digitaalisten palveluiden saavutettavuus täyttää lain vaatimukset mahdollisimman hyvin lain asettamien määräaikojen puitteissa. Lisäksi syksyllä 2019 oli perusteilla saa-

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

vutettavuuspalvelu, joka tarjoaa olemassa olevien verkkopalvelun saatavuusanalysointia ja -lausuntoa sekä antaa tarvittavat korjaustarpeet, kriittisyystasot ja uusintalausunnot. Toimialat ja liikelaitokset itse vastaavat korjaustoimenpiteistä omien järjestelmiensä osalta. Saavutettavuusasetus pakottaa palvelut vain tiettyyn perustsoon. Palvelusta ei kuitenkaan tule aidosti saavutettava, jos varmistetaan vain tekninen saavutettavuus, mutta sisällön ymmärrettävyys jätetään sivuseikaksi. On lisäksi hyvä muistaa, että saavutettavuusvaatimukset koskevat vain julkishallintoa, mutta eivät yksityisiä toimijoita. Helsingin kaupungin palveluissa voi olla yksityisten toimijoiden tuottamia komponentteja, jotka on hankittu ennen saavutettavuusdirektiivin voimaan tuloa ja joissa ei ole sen vuoksi sopimuksessa edellytetty lain vaatimaa saavutettavuustasoa. Kaupungin sähköisistä asiointipalveluista oli tehty vähän saavutettavuuskartoituksia. Sosiaali- ja terveystoimialalla näitä oli tehty eniten. Kaupunginkanslia oli syksyllä 2019 tilannut kaupunkiyhteisestä sähköisestä asioinnista saavutettavuusanalyysin.

Kaupungin palautejärjestelmään voi jättää palautetta myös sähköisestä asioinnista. Palautteet ohjataan palautejärjestelmän normaaliprosessien mukaan suoraan siihen palveluun, jota ne koskevat. Digitaalisten palvelujen kehittämisessä on suurena ongelmana, että asiakaspalautetta ei aina ohjata palveluita kehittäville henkilöille. Palautetta antaneet asiakkaat ovat esimerkiksi toivoneet, että asiointia pitäisi pystyä hoitamaan enemmän verkossa asiakaspalvelupisteiden sijaan.

Kaupungin digitaalisten palvelujen kehittämisen haasteena on, että kaupungilla on valtava määrä vanhoja järjestelmiä. Kaikkiin näistä ei ole mahdollista sovittaa sähköistä asiointia. Kaupunki toimii näissä tapauksissa siten, että yhteensovitusongelmat korjataan siinä vaiheessa, kun palvelussa käytettävien järjestelmien elinkaari päättyy ja ne vaihdetaan uusiin.

Kaupungilla on tehty toimia palveluiden käytön ja löydettävyyden parantamiseen. Esimerkiksi asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin myötä kuntalaiset saavat käyttöönsä Maisa-asiakasportaalin, joka kokoaa sähköiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut yhteen käyttöliittymään. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla ratkaisuna on ollut siirtyä käyttämään isompia teemoja digitaalisissa palveluissa, mikä kasvattaa ja parantaa tiedon löydettävyyttä. Lisäksi periaatteena on, että kaupungin palveluita pystyy aina käyttämään muutenkin kuin digitaalisesti.

Vain harvoissa palveluissa asian voi hoitaa sujuvasti digitaalisesti alusta loppuun

Asiakkaan kannalta palvelu olisi sujuvinta, jos sitä tarjottaisiin hänelle proaktiivisesti, jolloin asiakkaalle tarjotaan palvelua ennen kuin hän itse ehtii sitä edes pyytämään eikä asiakkaan tällöin tarvitsisi täyttää lomakkeita. Suuri osa nykyisistä sähköisistä palveluista on kuitenkin täytettäviä lomakkeita, jotka eivät ole aitoa sähköistä palvelua. Kaupungilla ei ole montaa asiointipalvelua, jotka voisi hoitaa alusta loppuun asti täysin digitaalisesti, esimerkiksi tällaisten asiointipalvelujen osuus kaupungin asiointiportaalin palveluista on todella pieni.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Digitaalisten asiointipalvelujen sujuvuutta tarkasteltiin valittujen esimerkkitapausten avulla. Näistä sähköisen asioinnin toimeentulotukihakemussovellus ja tapahtumailmoituspalvelu eivät ole palveluja, jotka voisi hoitaa täysin digitaalisesti kokonaan samassa palvelussa, vaan molempia voidaan pitää palveluna, jota käytetään täyttämällä lomake. Palveluita voi pitää sujuvina, mikäli asiakas onnistuu laatimaan hakemuksen tai ilmoituksen ensi yrittämällä oikein. Jos näin ei tapahdu ja asiakas joutuu täydentämään hakemusta tai ilmoitusta, sitä ei voi tehdä samassa palvelussa, vaan asiakas joutuu asioimaan kaupungin kanssa muilla keinoilla. Kummassakaan palvelussa itse päätös ei ole nähtävissä asiointi.hel.fi -portaalissa, vaan se lähetetään asiakkaalle erikseen.

Kaupungin sähköinen asiointi ei hyödynnä asiakkaan perustietoja tunnistautumisen yhteydessä, vaan ainoastaan asiakkaan nimi ja henkilötunnus ovat käytettävissä. Toimeentulotukihakemussovelluksessa voi hyödyntää vanhaa hakemusta pohjana, jolloin säästetään asiakkaan vaivaa kirjata kaikki tiedot uudelleen. Tapahtumailmoituspalvelussa tämä ei ole mahdollista. Toimeentulotukihakemussovelluksen tiedot siirtyvät automaattisesti asiakastietojärjestelmään ja ovat heti käytettävissä. Tämä säästää henkilöstön aikaa ja nopeuttaa työtä. Tapahtumailmoituspalvelussa tätä ei ole toteutettu yhtä sujuvasti, vaan lupakäsittelijä siirtää tiedot manuaalisesti. Kummaakaan palvelua ei tarjota asiakkaille ennakoivasti.

Harrastuspassia voidaan pitää edellisistä palveluista poikkeavana. Se on luonteeltaan enemmänkin viestintäkanava yläkouluikäisille nuorille. Palvelun tavoitteena on lisätä nuorten yhdenvertaisia mahdollisuuksia kokeilla erilaisia harrastuksia ja löytää itselleen sopiva harrastus. Palvelulla pyritään tarjoamaan matalan kynnyksen harrastustoimintaa erityisesti niille nuorille, jotka eivät koe harrastavansa mitään. Palvelu on ollut Helsingissä vasta koekäytössä ja sen tuotanto aloitetaan elokuussa 2020. Sovellus kerää analytiikkadataa nuorten harrastamisesta ja näiden perusteella nuorelle tarjotaan suosituksia harrastuksista. Tässä mielessä palvelu toimii ennakoivasti. Harrastuspassi on pyritty suunnittelemaan saavutettavaksi, mutta saavutettavuudessa voi olla puutteita. Tämä selviää lopullisesti tuotantokäytössä. Palvelusta tehdään myös web-sovellus, jota voi käyttää tietokoneella ilman älypuhelinia, jotta myös ne nuoret, joilla älypuhelinia ei ole, pääsisivät osalliseksi palvelusta. Palvelun keskeisenä ajatuksena ei ole kustannussäästöjen hakeminen, vaan perimmäisenä tarkoituksena on nuorten syrjäytymisen ehkäisy.

Hyvänä esimerkkinä ennakoivasta digitaalisesta palvelusta voidaan pitää kasvatuksen ja koulutuksen toimialan esiopetuspaikan hakemista. Palvelussa kaupunki tarjoaa esikouluikää lähestyvälle lapselle sopivan esikoulupaikan lähiesikoulusta ilman että lapsen huoltaja joutuu täyttämään hakemuslomaketta. Suuri osa Helsingin esiopetusikäisistä lapsista osallistuu kaupungin varhaiskasvatukseen, joten heidän tietonsa ovat valmiiksi kaupungilla. Käytännössä paikka tarjotaan siten, että huoltaja saa kaupungilta tekstiviestin, jossa ehdotetaan sopivaa esikoulupaikkaa, johon vastaamalla huoltaja voi ottaa paikan vastaan. Huoltajan ei ole pakko vastaanottaa tarjottua paikkaa. Palvelua testattiin kahdella eri varhaiskasvatusalueella eri puolilla

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Helsinkiä tammikuussa 2020. Tekstiviestin saaneista lapsen huoltajista yli 80 prosenttia otti tarjotun paikan vastaan. Kokeilua voidaan pitää onnistuneena, koska suurimmalle osalle sopi tarjottu paikka. Palvelu säästi kuntalaisten aikaa ja vaivaa ja siten helpotti heidän arkeaan. Hyötynä kaupungille oli aikasäästö hakemusten käsittelyssä. Myönteisen kokemuksen perusteella ennakoivaa palvelun tarjoamista aiotaan laajentaa kokonaisuudessaan Helsingin esiopetukseen.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulKL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

4. TOIMENPIDE-ESITYS JA LISÄTIEDOT

Tarkastuslautakunnan 1. toimikunta hyväksyy muistion ja esittää, että aiheesta laaditaan arviointikertomuksen tekstiluonnos.

Arviointia koskevia lisätietoja antavat kaupunkitarkastajat Harri Hynninen, puhelin 310 36544 ja Aija Kaartinen, puhelin 310 36548.

Harri Hynninen

Aija Kaartinen

Jakelu

Tarkastuslautakunnan 1. toimikunta

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

LÄHTEET**Arviointikäynnit ja haastattelut**

Digitalisaatiojohtajan haastattelu, kaupunginkanslia 19.8.2019.

ICT-kehityspäällikön haastattelu, kaupunginkanslia 3.10.2019.

IT-asiantuntijan ja teknisen asiantuntijan haastattelu, kaupunkiympäristön toimiala, 4.2.2020.

Kehittämisasiantuntijan haastattelu, kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala 5.2.2020.

Tarkastuslautakunnan 1. toimikunnan arviointikäynti kaupunginkansliaan 6.11.2019.

Tietojenkäsittelysuunnittelijoiden haastattelu, sosiaali- ja terveystoimiala 31.1.2020.

Sähköpostitiedustelut

Helsingin kaupungin saavutettavuustyöryhmän vastaus tietopyyntöön 29.11.2019.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tiedusteluvastaus 20.12.2020.

Kaupunginkanslian projektipäällikön vastaus tietopyyntöön 26.11.2019.

Kaupunkiympäristön toimialan vastaus tietopyyntöön 17.12.2019.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan vastaus tietopyyntöön 20.12.2019.

Sosiaali- ja terveystoimialan vastaus tietopyyntöön 13.12.2019.

Muut lähteet:

Digitaalisen johtoryhmän pöytäkirja 7.11.2019.

Digitalisaatiotoimikunnan pöytäkirja 12.3.2019 § 3

Helsingin kaupungin digitalisaatio-ohjelma: Palvelutarvetta ennakoiva kaupunki. Digitalisaatiotyöryhmän ehdotus 14.2.2019.

Helsingin kaupunkistrategia

Kaupunginkanslian talous- ja suunnitteluosaston kirje 10.2.2020.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulKL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Sosiaali- ja terveystoimen tilastoportaali (Helsingin kaupungin sisäiseen käyttöön).

Sulkko, S. 2013 Asiakaspalvelukeskuksen tiketöintijärjestelmä – Case ISS Palvelut. Opinnäytetyö Turun ammattikorkeakoulu, Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma, Sähköisen liiketoiminnan järjestelmät, Toukokuu 2013.

Väestö 31.12.2018, Väestörakenne, Tilastokeskus

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

LIITTEET

Liitteet esitetään numeroidusti omilla sivuillaan.

Liite 1 Arvioinnin toteuttamissuunnitelma

Arviointiaihe		
Digitaalisten asiointipalvelujen laatu		
Suunnitelman laatija Harri Hynninen ja Aija Kaartinen		Pvm 28.5.2019
Arvioinnin ohjausryhmä Tarkastuslautakunnan 1. toimikunta		
Aloittamisaika 06/2019	Valmistumisaika 01/2020	Vastaava valmistelija, muut valmistelijat Harri Hynninen, Aija Kaartinen
Arviointiaiheen tausta		
Määritelmiä Digitaalisilla asiointipalveluilla tarkoitetaan tässä tieto- ja viestintätekniikkaa hyödyntäviä palveluita, joilla voi hoitaa asian tai hankkia kaupungilta tietyn palvelun. Digitaalisia asiointipalveluita voivat käyttää kuntalaiset, yrittäjät, viranomaiset ja järjestöt. Palvelut voidaan toteuttaa verkkosivustoina tai mobiilisovelluksina ja niihin liittyvinä toiminallisuuksina. Kaupunkistrategia ja muut kaupungin linjaukset Digitalisaation hyödyntämiseen viitataan kaupunkistrategiassa useissa eri yhteyksissä. Strategiassa todetaan yleisesti, että Helsingin tavoitteena on olla maailman parhaiten digitalisaatiota hyödyntävä kaupunki maailmassa. Konkreettisena digitalisaationa strategiassa mainitaan sähköiset palvelut, datan avaaminen ja avoimen datan hyödyntäminen, tekoäly, robotisaatio, alustatalous ja ekosysteemit, älyliikenne ja opetuksen digitalisointi.¹⁵⁹ Kaupunkistrategian mukaan ”Helsinki kehittää yhteensovitettuja, vaikuttavia ja ihmiskasvoisia palveluja yhdessä kaupunkilaisten kanssa. Kaupunki panostaa esteettömiin sähköisiin palveluihin sekä digitalisaation, tekoälyn ja robotisaation hyödyntämiseen. Sähköiset palvelut ovat ensisijaisia, ja ne ovat käytettävissä viikospäivästä tai kellonajasta riippumatta. Palvelujen uudistamista jatketaan ja huolehditaan saavutettavuudesta, monialaisesta osaamisesta, yhden luukun periaatteen vahvistamisesta ja erilaisten asukasta lähellä olevien työmuotojen kehittamisestä. Kaupunki tarjoaa palveluita ja viestii niistä monella kansalliskielillä.” Kaupungin digitalisaatiotyöryhmä on tehnyt ehdotuksen uudeksi digitalisaatio-ohjelmaksi 14.2.2019. Ohjelma-ehdotuksen mukaan digitalisaatio mahdollistaa parempien palveluiden tuottamisen kustannustehokkaammin ja skaalautuvammin kasvavan Helsingin tarpeisiin.		

¹⁵⁹ Maailman toimivin kaupunki. Helsingin kaupunkistrategia 2017–2021.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (Julkl 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

(s. 3) Ehdotuksessa todetaan, että digitasa-arvon toteutuminen ja riittävän tuen tarjoaminen edellyttävät erityistä huomiota. Ohjelma-ehdotuksen mukaan digitaalisten palveluiden kehittämisessä pitää myös huolehtia myös saatavuuden varmistamisesta ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta sekä palveluiden on oltava helppokäyttöisiä, intuitiivisia ja asiakaslähtöisiä. (s.4)

Digitaaliin asiointipalveluihin liittyvä lainsäädäntö

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta tuli voimaan 1.4.2019. Lain tarkoituksena on edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta sekä sisällön saavutettavuutta ja siten parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja. Lain mukaan viranomaisen on mm.

- suunniteltava ja ylläpidettävä digitaaliset palvelunsa siten, että niiden tietoturvallisuus, tietosuoja, löydettävyyden ja helppokäyttöisyys on varmistettu,
- huolehdittava sen vastuulla olevien digitaalisten palvelujen ja muiden viranomaisen käytössä olevien sähköisten tiedonsiirtomenetelmien saatavuudesta muulloinkin kuin viranomaisen asiointipisteiden aukioloaikoina,
- tarjottava jokaiselle mahdollisuus toimittaa asiointitarpeeseensa liittyvät sähköiset viestit ja asiakirjat digitaalisesti,
- varmistettava digitaalisten palvelujensa saavutettavuus Euroopan Unionin saavutettavuusvaatimusten mukaisesti.

Saavutettavuus tässä yhteydessä tarkoittaa periaatteita ja tekniikoita, joita on noudatettava digitaalisten palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä, ylläpidossa ja päivittämisessä, jotta ne olisivat paremmin käyttäjien, erityisesti vammaisten henkilöiden, saavutettavissa.

Laissa on erityisesti saavutettavuuteen liittyviä siirtymäsäännöksiä. Saavutettavuuteen liittyvien määräysten voimaantuloaika riippuu mm. siitä, millainen palvelu on kyseessä ja milloin se on julkaistu. Esimerkiksi 23.9. 2018 jälkeen julkaistuihin verkkosivuihin aletaan soveltaa saavutettavuusvaatimuksia 23.9.2019 alkaen. Lain lukua 2, joka sisältää edellä mainitut määräykset saavutettavuutta lukuun ottamatta, aletaan soveltaa 1.10.2019.

Valtakunnallinen digitaalisten asiointipalvelujen kriteeristö

Valtiovarainministeriön (VM) johdolla on vuonna 2018 laadittu digitaalisten asiointipalvelujen valtakunnallinen kriteeristö. Kriteeristön osa-alueet ovat palvelun tietopohja, asiointitilanne, käytettävyyden, sähköisen asiointin tukipalvelut, tietoturva ja -suoja sekä asiakkaan osallistaminen jatkuvaan palvelukehitykseen.

Tuloksellisuusnäkökulmat

Tarkastusvirastossa tuloksellisuuden osa-alueiksi katsotaan tuottavuus, taloudellisuus, vaikuttavuus, laatu sekä työelämän laatu. Näistä osa-alueista digitaalisten asiointipalveluiden laatu on arvioinnissa keskeinen. Laatu kytkeytyy aiheessa osin myös palveluiden vaikuttavuuteen, eli siihen, saako palvelun asiakas tarvitsemansa palvelun mahdollisimman suju-

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulkL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

vasti. Työelämän laadun osatekijöistä henkilöstön osaaminen liittyy laadukkaiden palveluiden tarjoamiseen eli voi soveltua arvioinnissa käytettäväksi. Taloudellisuuden ja tuottavuuden näkökulmat ovat vaikeasti sovellettavissa arviointiin, koska tiettyyn palveluun kohdistavia kokonaiskustannuksia on vaikea selvittää kaupungin vaihtelevien ICT-kustannusten kirjauskäytäntöjen vuoksi. Mahdollisuuksien mukaan hankitaan kuitenkin tietoa palveluiden kustannuksista ja onko sähköisillä asiointipalveluilla korvattu kustannuksiltaan korkeampia asiointitapoja tai muutoin parannettu palveluiden tuottavuutta. Kustannuksia pystytään selvittämään käyttöönotoista ja perustettavien hankkeiden osalta.

Arviointi koko kunnan toiminnan laajuudessa

Forum Virium Helsinki kokeilee, pilotoi ja kehittää älykaupunkihankkeita. Päärahoittajina toimivat Helsingin kaupunki ja EU. Jos Forum Virium nousee esiin asiointipalveluihin liittyvissä hankkeissa, heidän asiantuntemustaan hyödynnetään arvioinnissa.

Aiheeseen liittyvien suositusten jälkiseuranta

Tarkastuslautakunnan vuoden 2014 arviointikertomuksessa annettiin kaksi sähköiseen asiointiin liittyvää suositusta: Suositukset olivat, että kaupunginkanslian tulee huolehtia siitä, että kuntalainen löytää yhdestä portaalista kaikki kaupungin tarjoamat sähköiset asiointipalvelut ja sosiaali- ja terveystieteiden tulee jatkaa sähköisen asiointin kehittämistä erityisesti terveydenhuollon palveluissa. Vuoden 2016 arviointikertomuksessa arvioitiin näiden suositusten toteutumista. Arvioinnin mukaan kaikkiin suosituksen mukaisiin toimenpiteisiin oli ryhdytty: kaikki sähköiset asiointipalvelut löytyvät yhdestä lähteestä, ja sähköinen asiointi on laajentunut sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa.

Arviointikysymykset ja -aineisto

Arvioinnin pääkysymyksenä on: Vastaavatko digitaaliset asiointipalvelut laadukkaasti asiakkaiden tarpeisiin?

Arvioinnin osakysymyksiä ovat:

1. Onko asiakkaiden tarvitsemia digitaalisia asiointipalveluita lisätty ja onko niitä monipuolisesti tarjolla?
2. Ovatko digitaaliset asiointipalvelut laadukkaita?
3. Saavatko asiakkaat tarvitsemansa palvelut mahdollisimman sujuvasti?

Lisäksi selvitetään digitaalisten asiointipalvelujen taloudellisuutta ja tuottavuutta siltä osin, kun tietoa on saatavilla.

Arvioinnin ensimmäisen osakysymyksen kriteereinä on, että palvelujen määrä on kasvanut ja asiakkaille relevantteja palveluita on kattavasti tarjolla eri palvelukokonaisuuksissa. Toisen osakysymyksen kriteereinä on soveltuvien osien VM:n johdolla 2018 laadittu digitaalisten asiointipalvelujen valtakunnallinen kriteeristö ja laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Kolmannen osakysymyksen kriteereinä on, että palvelutapahtumien määrä on mahdollisimman vähäinen ja siirtymät palvelun eri vaiheissa ovat sujuvia. Lisäksi kriteereinä käytetään muita palvelun sujuvuudesta tiedonkeruussa ja analyysissä syntyviä tulkintoja. Laadukasta ja sujuvaa palvelua voi olla myös se, että palvelua ei ole lainkaan. Tämä tarkoittaa, että asiakkaan tarve täytetään automaattisesti ilman erillistä sähköistä palvelua.

ARVIOINTIMUISTIO 17.3.2020

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2019 (JulKL 6 § 1 mom 6 ja 8 kohdat)

Arvioinnin aineistoina ovat palveluiden asiantuntijoiden ja niistä vastaavien haastattelut sekä asiakaspalaute ja asiakirja-aineisto. Tarvittaessa tehdään myös tiedusteluita palveluista vastaaville toimialoille. Kolmatta osakysymystä tarkastellaan myös esimerkkitapausten avulla. Asiantuntijoilta palveluista saatavien tietojen perusteella valitaan elämäntapahtumat tai liiketoimintatapahtumat, joihin liittyvien palveluiden sujuvuutta selvitetään palveluista vastaavilta.

Rajaukset

Valittavista esimerkkitapauksista rajataan pois sähköiset terveystalvet. Aiheesta on alustavasti päätetty PKS-HUS ohjausryhmässä ja sen toteuttamissuunnitelma laaditaan erillisessä ohjausryhmän nimeämässä työryhmässä.

Tarkasteltuja palveluita rajataan tarvittaessa relevanteimpiin palveluihin.