

# **Digitaalinen Helsinki -ohjelma 2015–2017 palautekyselyn tulokset**

**Helsingin kaupunki  
Pasi Rautio ja Ville Meloni  
21.3.2018**

**Helsinki**

# Sisältö

- Digitaalinen Helsinki -ohjelman palautekyselyn toteutus
- Yhteenvedo koko palautteesta
- Kysymyskohtaiset yhteenvedot palautteesta

## LIITTEET

- Ohjelman tavoitteiden ja tuotosten yhteenvedo

# Digitaalinen Helsinki -ohjelman palautekyselyn toteutus

Kysely tehtiin: 22.1.2018 - 2.2.2018

Kysely lähti: 136 henkilölle

Kyselyyn vastasi: 28 henkilöä (vastausprosentti 20,6%)

Kysely oli laadullinen kysely

Kyselyssä kysyttiin seuraavia asioita:

1. Mitä hyötyä Digitaalinen Helsinki -ohjelmasta on ollut sinulle tai virastollesi/toimialallesi?
2. Tehtiinkö ohjelmassa mielestäsi oikeita asioita? Mihin tulisi mielestäsi keskittyä jatkossa?
3. Miten ohjelma on mielestäsi vauhdittanut kaupungin palvelujen käyttäjälähtöistä digitalisointia?
4. Minkälaista verkostoa/yhteistyöfoorumeita ja johtamista toivoisit jatkossa digitalisointiyhteistyöhön liittyen?
5. Millaista tukea palvelujen digitalisointiin liittyen toivot kanslialta jatkossa?
6. Muita terveisiä/ sana on vapaa

# Yhteenveto koko palautteesta

- Suuri osa vastaajista koki ohjelman hyödylliseksi. Hyötyä koettiin erityisesti digitalisaatioon liittyvän yhteisen ymmärryksen lisäämisessä ja kehittämissyhteistyön edistämässä avoimella ja keskustelevalle tavalla. Ohjelma lisäsi vuoropuhelua kanslian ja toimialojen välillä.
- Yksittäiset kriittiset kommentit peräänkuuluttivat vielä konkreettisempaa panostusta kaupungin palvelukehitykseen ohjelman edistämisen sijaan.
- Ohjelmakauden noin kahden vuoden kesto koettiin liian lyhyeksi suuremman muutoksen aikaansaamiseksi kaupungin palvelutoiminnan uudistamiseksi.
- Jatkossa toivotaan voimakkaampaa tukea palvelukehitykseen muun muassa toimintakulttuurin muutokseen, käyttäjälähtöiseen kehittämiseen, yritysyritysohjelmaan sekä tiedonhallintaan liittyen.
- Vastaajat toivovat, että jatkossakin verkostot, yhdessä tekeminen ja avoin keskustelu säilyvät toimintatapana

# 1. Mitä hyötyä Digitaalinen Helsinki -ohjelmasta on ollut sinulle tai virastollesi/toimialallesi?

- Ohjelma on tuonut näkyväksi virastojen ja toimialojen tekemistä ja kehityksen vaihetta
- Digitaalisuuden esille nostaminen ja yhteisen ymmärryksen lisääntyminen
- Yhteistyön tiivistyminen eri toimijoiden välillä (virastojen sekä virastojen/toimialojen ja kanslian välillä)
- Ohjelman avulla saatiin kaupunkitasoinen näkyvyys digitalisaatioon ja on kehitetty tapaa, jolla digitalisaatio kaupungissa nähdään
- Toiminnan kehittäminen asiakas- ja käyttälähtöisemmäksi
- Avoin ja osallistava tapa kehittämistyössä
- Ne joiden kanssa palvelukehitystä päästiin toteuttamaan, kokivat työn hyödylliseksi
- Ohjelmassa on rohkeasti haastettu ja arvioitu nykyisiä palveluita ja niiden toteutustapoja
- Ohjelma ei näkynyt riittävän konkreettisesti kaupungin sähköisten palvelujen kehittämisessä
- Digiryhmän tilaisuuksien sisältö ei vastannut odotuksia kaikilta osin
- Ohjelman aikana tapahtunut suuri organisaatiouudistus hidasti tekemistä

## 2. Tehtiinkö ohjelmassa mielestäsi oikeita asioita?

- Koettiin että ohjelmassa tehtiin oikeita asioita ja luotiin pohjaa tulevalle digitalisaatiotyölle
- “Ohjelmassa tehtiin paljon oikeita asioita, teemat ovat olleet juuri niitä, jotka palvelevat kaupunkilaisia ja meidän työtämme. Yksittäiset projektit ja kokeilut ovat olleet nopeita toteuttaa.”
- DH:n vahvuudeksi koettiin se, että muutosta ei jyrätty, vaan kehitystä tehtiin aidosti keskustellen
- Toteutusmuoto ohjelmana asetti haasteita asioiden läpivientiin ja toteutuksen tuki kanslian eri toiminnoista ei ollut riittävän vahvaa ja muutokselle myönteistä
- Kahden vuoden aikajänne oli liian lyhyt suuremman muutoksen aikaansaamiseksi
- Visioinnin sijaan olisi voitu tehdä enemmän konkreettisia asioita
- Teknisten innovaatioiden lisäksi olisi voinut keskittyä vielä enemmän myös sosiaalisiin innovaatioihin
- “Huomio oli vahvasti asiakkaan kokemuksessa ja palvelupoluissa ja niin pitää ollakin. Saimme paljon lennokkaita ideoita, mutta niiden toteuttaminen vaatii sähköisen asioinnin alustan muuttamista, laajaa kehityshanketta ja resursseja meidän päässä sekä esim. hel.fi-projektisivujen rakenteen muuttamista”

## 2. Mihin tulisi mielestäsi keskittyä jatkossa?

Mihin tulisi keskittyä jatkossa?

- “Kaupungin johdon tulisi kattavasti puolustaa digitalisaation toteutumista”
- Tarvitaan näkemystä ja ymmärrystä digitalisaation vaikutuksista työhön ja toimenkuviin ja arjen tukea muutokseen
- Valita tärkeimmät kehityskohteet ja keskittyä niiden läpiviemiseen
- Pitkän tähtäimen suunnitelmien lisäksi tarvitaan lyhyemmän noin vuoden mittaisia suunnitelmia
- Pilviteknologioiden tehokas ja laaja käyttöönotto vaatii oman tukitoimintonsa kaupunkikonsernissa
- Palvelujen käytöstä saatavan datan laajempi hyödyntäminen palvelujen jatkokehittämisessä ja tulevilla hankinnoissa
- Kehittämisen kohteeksi pitäisi ottaa myös kaupungin työntekijöille suunnatut palvelut
- Jatkossa pitäisi keskittyä enemmän tukemaan konseptointia ja valittujen hankkeiden tavoitteiden läpivientiä
- Tarvitaan käyttäjätuntemuksen tukitoiminto
- Toimialoille tarjottava tuki etenkin kehittämisen alkuvaiheessa (fasilitointi, prototypointi, puitesopimukset jne.)
- “Toivottavasti digitaalisen Helsingin rakentamiseen saadaan vielä vahvemmin kokonaisvaltaista ja toimialat läpileikkaavaa näkökulmaa mm. digitaalisen asiakaskokemuksen hahmottamisen avulla.”
- Kulttuurinmuutos jotta jatkossa voidaan viestiä keskeneräisistä asioista avoimemmin

### 3. Miten ohjelma on mielestäsi vauhdittanut kaupungin palvelujen käyttäjälähtöistä digitalisointia?

- Digitaalinen Helsinki on ollut foorumi yhdessä tekemiselle ja oppimiselle mm. Tilat avoimiksi - kokonaisuus ja sen eri palvelut kuten Varaamo-palvelu
- Onnistuttiin tuomaan yhteen innovatiivisia yrityksiä, joiden näkemyksiä päästiin hyödyntämään
- On tuonut haasteita näkyväksi, mutta myös tuonut ratkaisuehdotuksia.
- “Yksittäisten palvelupolkujen avaaminen on ollut hyödyllistä niin toimialalle kuin loppukäyttäjällekin”
- Asiakasymmärryksen esiin nostaminen palvelujen kehittämisessä
- “Ensimmäinen kerta mun kaupunkiuralla, kun sellaista kaupunkitasoisesti edes yritettiin. Tämä on arvo sinänsä ja ansaitsee kiitoksen.”
- Osassa kaupungin organisaatiota kokeilut koetaan edelleen “oikean tekemisen ja kehittämisen” kilpailijana
- Asiakaskokemussimulaation tapainen projekti oli hyödyllinen ja vastaavia pitäisi toteuttaa enemmänkin.
- “Digistrategian luominen verkostomaisesti keskustellen loi hyvää pohjaa ymmärrykselle ja siten jalkautti asiaa eri toimialoille”
- Kaikkien työssä tai palvelujen kehittämisessä ohjelmalla ei ole ollut näkyvää roolia



## 4. Minkälaista verkostoa/yhteistyöfoorumia ja johtamista toivoisit jatkossa digitalisointiyhteistyöhön liittyen?

- Jatkossa digitalisaatiota tulisi kehittää osana kaupungin nykyisiä rakenteita eikä irrallisena toimintana
- Johtamisen pitäisi painottua voimakkaammin muutosjohtamiseen ja toimialan oman johdon pitäisi sitoutua muutokseen
- “Tietotekniikkaosastosta pitäisi luoda aito tietohallinto-organisaatio, mutta se ei onnistu ilman toimialoja. Digitalisaatio ylipäätään pitäisi kytkeä asiakkuuksien ja palvelujen kokonaisvaltaiseen kehittämiseen yhdessä toimialojen kanssa.”
- Tarve johdon ja digikehittäjien yhteiselle foorumille, joka on laajempi kuin pelkkä tietohallinnon henkilöstö
- Tietoturvaan tulee jatkossakin panostaa
- Vapaamuotoisia tapaamisia ajankohtaisten aiheiden ympärillä sekä seminaareja ja työpajoja, lanseeraustilaisuuksia ja demoja
- “Verkostoja, joissa kollegat pääsevät vaihtamaan ajatuksia ja tuomaan konkreettisia tapauksia käsittelyyn eri toimialoilta. Verkostoa, missä käydään läpi, miten on hyvä osallistaa käyttäjiä ja saada siihen apua kokeneemmilta”
- Palvelujen käyttäjälähtöiselle kehittämiselle oma fooruminsa, joka tukee kehittämisen priorisointia
- Sparrausapua

## 5. Millaista tukea palvelujen digitalisointiin liittyen toivot kansialta jatkossa?

- Selkeämpää johtamista digiohjelmalle
- Selkeämpää työnjakoa kanslian tietohallinnon ja toimialojen välillä
- Johtaa kaupungin tietopääomaa ja tietopolitiikkaa. Tieto tulisi saada virtaamaan ja tiedon laatua parannettua.
- Ohjeistusta, valmiita pohjia ja toimintamalleja
- Projektitoimisto, joka tukee digitalisaatiomuutoksia ryhmätyönomaisesti
- Ammatillista tukea (apua ohjelmointikuvioihin, tiedonhallintaan ja palvelujen muotoiluun)
- Tulisi koordinoida tiiviimmin eri tilanvarausjärjestelmien kehittämistä kaupungilla ja toimialoilla
- Tulevaisuudennäkymän ja mahdollisuuksien esiintuomista
- Toimii tahona, joka ylläpitää tilannekuvaa kaupungin digitalisaatiosta
- Yhteisiä julkaisukanavia ja tekniikoita
- Puitesopimuksia, jotka mahdollistavat tarvittavan osaamisen ja resurssien hankinnan ulkoa

## 6. Muita terveisiä/ sana on vapaa

- Saatiin kiitosta, että ohjelma toteutettiin
- Osa puolestaan koki ohjelman epämääräiseksi ja osa olisi budjetoinut ohjelmaan käytetyt rahat suuremmin palvelujen kehittämistoimintaan
- “Parasta ajattelua pitkään aikaan”
- “Kiitos olette olleet loistava tiimi”
- Toivotaan että toiminta jatkuisi entistä vahvemmin resurssein ja mandaatein

# Kiitos!

#digi helsingi  
digi.hel.fi  
www.hel.fi

# LIITTEET

# Digitaalinen Helsinki -ohjelman tavoitteet

## Ohjelman keskeiset tavoitteet

- Ohjelman tavoitteena on parantaa kaupungin sähköisten palvelujen saatavuutta ja käytettävyyttä sekä tukea kaupunkia digitaalisten palvelujen kehittämisessä.
- Ohjelma tuottaa poikkihallinnollisia kehitysprojekteja, joissa synnytetään validoitua oppimista kaupungin palvelukehityksen ja toiminnan uudistamisen tueksi palvelumuotoilun ja nopeiden kokeilujen keinoin.
- Ohjelmalla edistetään kaupungin sähköisten palvelujen koostamista paremmin yhteentoimivaksi digitaalisten palvelujen kokonaisuudeksi.
- Ohjelma tuottaa myös ohjeistusta digitaalisten palvelujen kehittämiseksi ja työkaluja palvelujen yhteiskehittämisen tueksi.
- Digitaalinen Helsinki –ohjelma on oppimispolku, jonka oppeja voidaan hyödyntää osana kaupungin kokonaisvaltaisempaa digitalisaatiosuunnittelua.

Lue lisää ohjelman toimintasuunnitelmasta

(<https://digi.hel.fi/toimintasuunnitelma>) joka hyväksyttiin 9.9.2016

ohjausryhmän kokouksessa.

# Digitaalinen Helsinki -ohjelman tuotokset

## Ohjelman keskeiset tuotokset

- Kokeilutoimintaa Tilat avoimeksi ja Digitaalinen asiakaskokemus -teemoilla (useita projekteja)
- Palvelukehityksen tukivälineet kuten Digipalveluopas ja yhteiskehittämisen toimintamallit
- Sähköisten palvelujen analysointi ja parannusehdotukset (5 kpl) esim. sähköinen vuokra-asuntojen ja avustusten haku
- Kaupunkistrategian valmisteluun ja digitalisaatioon liittyvä toimintaympäristöanalyysi ja yhteisten kehittämisen painopisteiden tunnistaminen
- Viestintää kuten blogauksia, esityksiä, sisäistä some-viestintää
- Kaupungin digiryhmä ja digiohjausryhmä -toimintaa
- Muita tuotoksia kuten digi.hel.fi -sivusto, Helsinki Lab -tilan avaaminen Helsinki Design Weekille 2017, Future City Challenge 2018 innovaatiokilpailu ja Ihmisten muotoilema kaupunki tilaisuus 2017