

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

§ 469

Valtuustoaloite digitalisaatiokehityksen johtamisesta Tampereen kaupungissa - Kalle Kiili ja Jouni Markkanen ym.

TRE:7363/00.00.01/2019

Valmistelija / lisätiedot:
Jarkko Oksala

Valmistelijan yhteystiedot

Tietohallintojohtaja Jarkko Oksala, puh. 050 558 8958, etunimi.
sukunimi@tampere.fi

Lisätietoja päätöksestä

Kaupunginlakimies Jouko Aarnio, puh 040 514 4884, etunimi.
sukunimi@tampere.fi

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Esittelijä: Juha Yli-Rajala, Konsernijohtaja

Päätösehdotus

Esitetään valtuuston päätettäväksi:

Kalle Kiilin ja Jouni Markkasen ym. valtuustoaloite ja siihen annettu tietohallintoyksikön lausunto merkitään tiedoksi.

Aloite ei anna aihetta muihin kuin lausunnossa esitettyihin toimenpiteisiin.

Perustelut

Kaupunginvaltuutetut Kalle Kiili ja Jouni Markkanen ym. ovat esittäneet 25.11.2019 jättämässään valtuustoaloitteessa, että Tampereen kaupunki käynnistäisi hankkeen kaupungin yhtenäisen palveluarkkitehtuurin luomiseksi ja sille asetettavien tavoitteiden avulla mahdollistaisi kaikkien kaupungin sähköisten palveluiden tarjoamisen käyttäjälähtöisesti, suomi.fi ja muita kansallisia ratkaisuja käyttäen.

Tampereen kaupungissa on pitkä ja monipuolinen kokemus yhtenäisistä johtamis- ja kehittämismalleista liittyen myös digitalisaation hyödyntämiseen. Kaupungin strategian mukaisia kehittämiskohteita ohjataan kehittämisen ohjausmallin ja konsernisalkkujen kautta mukaan lukien digitaalisten palveluiden kehittäminen. Tampereen kaupunki on myös käyttöönottanut moderneja kansainvälisesti tunnettuja kehittämismenetelmiä kansallisessa eturintamassa, kuten Smart Tampere Digiohjelman johtamismalli ja ketterän kehittämisen menetelmät. Smart Tampere Digiohjelma on päättymässä suunnitellusti vuoden 2020 lopussa ja ohjelmassa löydettyjä ja käytössä toimivaksi todettuja uusia parhaita käytäntöjä suunnitellaan osaksi normaalia kehittämistoimintaa.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Tampereen kaupungissa on hyvät edellytykset ottaa valmiita ja nopeasti hyödynnettävissä olevia digitaalisia ratkaisuja käyttöön. Konsernihallinnosta tuetaan lakisääteisten Suomi.fi-palveluiden ja muiden kansallisten ratkaisujen hyödyntämistä koko organisaatiossa. Suomi.fi-palveluita (tunnistus, viestit, valtuutus, kartat, maksut, palvelutietovaranto ja palveluväylä) käytetään Tampereen kaupungissa jo useissa kohteissa ja niiden käyttöä lisätään koko ajan. Tulevien vuosien aikana panostetaan erityisesti Suomi.fi-viestien ja -palvelutietovarannon tehokkaampaan hyödyntämiseen. Suomi.fi-palveluiden käyttöönotto lisää yhtenäisyyttä kaupungin palvelujen asiakaskokemukseen sekä digitaalisen asioinnin koordinointiin.

Helppokäyttöiset ja sujuvat digiasioinnin palvelut ja yhtenäinen asiakaskokemus kaupungin palveluissa edellyttävät panostusta asiakkaiden tarpeiden ja käyttökokemusten jatkuvaan tutkimiseen ja asioinnin kehittämiseen havaintojen pohjalta. Digiasiointikanavia tulee kehittää osana asiakkaiden palvelupolkuja yli yksikkörajojen, jolloin varmistetaan digitaalisten ratkaisujen istuvuus sujuvaksi osaksi asiakkaan kokemusta. Esimerkiksi Tampere.fi-verkkopalvelun uudistuksen valmistelussa on tutkittu kaupunkilaisten kokemusta kaupungin nettisivulla asioimisesta. Kaupunkilaisten näkemyksissä on toistunut tarve helpommalle tiedon ja asiointimahdollisuuksien löydettävyydelle, informaation ja ohjeiden selkeäkielisyydelle sekä asiointipalveluiden yhdenmukaistamiselle. Tampere.fi-verkkopalvelun uudistamisen myötä avautuu uudenlaisia mahdollisuuksia asioinnin kehittämiseksi. Tavoitteena on, että uusi verkkosivusto on käytössä vuonna 2023. Yhtenäinen ja sujuva asiakaskokemus kaupungin palveluissa edellyttää nykyistä suurempaa resursointia käyttäjälähtöiseen kehittämiseen, osaamisen uudistamista ja myös uusia rooleja. Esimerkiksi palvelumuotoiluosaamista on jo lisätty koulutuksin sekä puitesopimuskumppaneiden osaamista hyödyntämällä. Palvelumuotoilua on hyödynnetty jo lukuisissa digitalisaatioon liittyvissä kehittämisprojekteissa. Kysyntä palvelumuotoilulle on kasvanut voimakkaasti ja resursointia pyritään lisäämään taloudelliset realiteetit huomioiden.

Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019) on tullut voimaan 1.1.2020 ja sen tarkoituksena on mm. varmistaa tietoaineistojen yhdenmukainen ja laadukas hallinta, turvallinen ja tehokas hyödyntäminen ja edistää tietojärjestelmien ja tietovarantojen yhteentoimivuutta. Tiedonhallintalain vaatimuksien toimeenpanoa varten konsernihallinnossa on projekti, jonka tavoitteissa on mm. asiakkaiden sujuvan asioinnin mahdollistaminen, tiedonhallintamallin suunnittelu, arkkitehtuurin ohjausvaikutuksen lisääminen, kestävien teknisten ratkaisuiden huomiointi sekä tietoturva ja tietosuojan kehittäminen. Osana tiedonhallintamallia kaupungin prosesseja mallinnetaan lain vaatimalla tavalla ja mallinnuksia voidaan hyödyntää myös digitaalisten palveluiden kehityskohteiden tunnistamisessa ja kehittämisessä. Tulevaisuudessa pyritään hyödyntämään samoja tietojärjestelmien ja

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

komponenttien ominaisuuksia nykyistä laajemmin. Lisäksi tiedonhallintaa erityisesti asiakas- ja palvelutiedon hallinnan osalta on vahvistettava huomioimalla asioiden yhteydessä syntyvän asiakastiedon ja kaupungin lakisääteisesti ylläpitämien palvelutiedon hyödyntämismahdollisuudet. Pyrkimys on kehittää yhteentoimivuutta niin, että samaa tietoa voidaan asiakkaan suostumuksella hyödyntää monessa eri paikassa. Huolehditaan myös asiakkaan pääsystä omiin tietoihin sekä vahvistetaan mahdollisuutta seurata oman asiointiprosessin etenemistä.

Smart Tampere Digiohjelman sekä strategia- ja kehittämissyksikön yhteistyönä on tutkittu asiakas- ja palvelutietoon sekä asiakaspalvelun tietojärjestelmäkehittämiseen liittyviä mahdollisuuksia. Tampereen kaupunki osallistuu aktiivisesti kansallisiin digitalisaatiohankkeisiin, joiden tuella digitaalisessa asiointissa tavoitellaan eri viranomaisten tietolähteiden älykästä ja tietoturvallista yhteishyödyntämistä. Tampereen kaupunki on mukana esimerkiksi kansallisessa tekoälyhankkeessa AuroraAI:ssa, jossa tutkitaan mahdollisuuksia asiakkaan tilannekuvan mukaan kohdennettavien älykkäiden palvelukokonaisuuksien toteuttamiseen.

Tärkeä on kuitenkin huomioida, että nykyisten toimintatapojen ja niitä tukevien tietojärjestelmien muuttamiseen liittyy erittäin suuria kustannuksia, joiden toteuttamista joudutaan taloudellisten rajoitteiden takia merkittävästi priorisoimaan ja vaiheistamaan. Tärkeä on löytää keinoja ohjata kehittämistä kohteisiin, joissa toiminnan tai asiakkaiden saama hyöty on aiheutettuja kustannuksia suurempi.

Asiakaskokemuksen mittaamisessa tavoitellaan yhtenäisyyttä ja systemaattisuutta. Asiakaskokemusta mitataan NPS-kyselyin jo monissa palveluissa, ja mittaamista laajennetaan seuraavassa vaiheessa digitaalisiin palveluihin. Näin voidaan arvioida kehittämistoimenpiteiden vaikutuksia sekä palveluiden laatuun että tuottavuuteen. Digiasioinnin kypsyystason mittaamisen konsepti on luotu Smart Tampere Digiohjelmassa ja sen mittaristo on jaettu viiteen eri osa-alueeseen: levinneisyys, volyymit, asiakastyytyväisyys, asioiden polut sekä vaikutukset tuottavuuteen. Mittaristo valmistellaan vuoden 2020 aikana ja otetaan käyttöön vuoden 2021 aikana. Mittariston hyödyntäminen edellyttää kuitenkin myös muiden meneillään olevien kehitysprojektien valmistumista (kuten kaupungin palveluiden tuotteistaminen ja kaupungin palvelutietojen ylläpitäminen Suomi.fi-palvelutietovarannossa). Tampere.fi-verkkopalvelun uudistamisprojektissa on otettu käyttöön sivukohtainen asiakaskokemuksen mittaustoiminto, mikä osaltaan antaa syötettä asiakaslähtöistä kehittämistä varten.

Asiakaslähtöisyyden lisäksi asiointiprosesseja tarkastellaan myös henkilöstön käyttäjäkokemuksen näkökulmasta. Tavoitteena on sellaisten työvaiheiden automatisointi, joissa ei tarvita ammattilaisen harkintaa. Koneoppimisen tuella myös monimutkaisempia toimintoja on mahdollista optimoida niin, että asiakaspalvelijoiden resursseja vapautuu

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

eniten tukea tarvitsevien käyttöön. Tämän tyyppisiä toteutuksia on tehty onnistuneesti Digiohjelmassa esim. kasvatus- ja opetuspalveluissa aamu- ja iltapäiväkerhojen hakemusten automatisoinnissa ohjelmistorobotiikalla.

Yhteenvedona kommentit aloitteessa esitettyihin tavoitteisiin:

Kohta 1: Kaupungin sähköiset palvelut on jo koottu Tampere.fi-sivuston alle ja osana Tampere.fi-sivuston uudistamista kokonaisuutta kehitetään entistä paremmin käyttäjien tarpeita vastaavaksi. Uusien kehitettävien digitaalisten palveluiden osalta pyritään saumattomaan integraatioon Tampere.fi-sivuston kanssa.

Kohdat 2, 3 ja 6: Kaupunki kehittää parempaa tiedonhallintaa tiedonhallintalain toteuttamiseen liittyvän projektin ja sen toimesta syntyvien käytäntöjen avulla. Projektissa kaupungin toiminnan prosessit, tietovarannot ja tietovirrat mallinnetaan lain vaatimalla tavalla. Jatkossa tätä pohjaa voidaan hyödyntää kehittämisen ohjaamiseen kokonaisarkkitehtuurin keinoin.

Kohta 4: Tampereen kaupunki etsii jatkuvasti kansallisia yhteistyömahdollisuuksia ja toteuttaa niitä myös tällä hetkellä. Merkittävimmät toteutuksissa olevat digitalisaation kehityshankkeet tällä hetkellä ovat varhaiskasvatuksen toiminnanohjauksen eVaka-hanke yhdessä Espoon kanssa (valtiovarainministeriö rahoittaa hanketta 3,4 milj. eurolla), Tiedolla työelämään -hanke (valtiovarainministeriö rahoittaa hanketta 0,25 milj. eurolla) ja oppimisen ekosysteemin kehityshanke DigiOne yhdessä Vantaan, Espoon, Turun ja Oulun kaupunkien kanssa (Business Finland rahoittaa hanketta 5,4 milj. eurolla). Lisäksi Tampere (yhteistyössä Porvoo, Lahti, Turku) on lokakuussa 2020 jättänyt avustushakemuksen (kokoluokka noin 1 milj. euroa) digitaalisen asiakaspalvelun kehittämiseksi valtiovarainministeriön kuntien digikannustinavustukset 2020 -hakuun.

Kohta 5: Tampereen kaupunki on palvelumuotoilun keinoin edistänyt helppokäyttöisyyden ja asiakashyödyn toteuttamista ja tätä työtä jatketaan.

Kohta 7: Smart Tampere Digiohjelmassa kehitettyä digiasioinnin kypsyystason konseptia ja sen mittaristoa on tarkoitus jatkossa hyödyntää digitaalisten palveluiden seurannassa. Mittariston hyödyntäminen edellyttää kuitenkin meneillään olevien kaupungin palveluiden tuotteistamiseen ja palvelutietomalliin liittyvien projektien tuloksia.

Kaupungin kehittämisen malli toimii hyvin myös digitalisaatiokehittämisen johtamisessa ja tiedonhallintalain toimeenpanon kautta se entisestään kehittyy huomioiden myös aloitteen nostamia asioita. Smart Tampere Digiohjelman parhaita käytäntöjä ollaan siirtämässä osaksi normaalia toimintaa, joka käytännössä tarkoittaa erityisesti digitalisaatiokehittämiseen liittyvien resurssien turvaamista

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

sekä ketterien kehitysmallien vakiinnuttamista. Nämä pyritään mahdollistamaan huolimatta koronapandemian aiheuttamasta vaikeasta taloudellisesta tilanteesta. Samalla kun palvelualueiden ja konsernin digitalisaation hyödyntämiseen liittyvät kehitystarpeet ovat kasvussa, kaupungin taloudelliset liikkumavarat ovat heikentyneet. Ilman riittäviä resursseja digitalisaatiokehittämisen edistäminen kaupungin strategian luoman tahtotilan mukaisesti ei ole kuitenkaan mahdollista.

Aloitteen esille nostamia tärkeitä asioita on jo yllä mainitulla tavalla laajasti toteutuksessa ja uusia keinoja etsitään aktiivisesti. Tässä vaiheessa ei ole tunnistettu tarvetta erilliselle uudelle digitalisaatio-ohjelmalle Smart Tampere Digiohjelman päättyessä suunnitellusti vuoden 2020 loppuun.

Tiedoksi

Kalle Kiili, Jouni Markkanen, Jarkko Oksala, Reija Linnamaa, Mia Vaelma, Outi Nokkonen, Outi Vasara

Liitteet

1 Valtuustoaloite - Kalle Kiili ja Jouni Markkanen ym.

Nähtävilläolo ja tiedoksianto asianosaiselle

Pöytäkirja yleisesti nähtäville 17.11.2020 www.tampere.fi

Tampere
17.11.2020

Elina Nikkilä
Hallintosihteeri

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä.

Muutoksenhakukielto

§469

Muutoksenhakukielto

Oikaisuvaatimusta tai kunnallisvalitusta ei saa tehdä päätöksestä, joka koskee:

-vain valmistelua tai täytäntöönpanoa (KuntaL 136 §)

-virka- tai työehtosopimuksen tulkintaa tai soveltamista ja viranhaltija on jäsenenä viranhaltijayhdistyksessä, jolla on oikeus panna asia vireille työtuomioistuimessa (KVhl 50 § 2 mom.)

-etuosto-oikeuden käyttämättä jättämistä (EtuostoL 22 §)