



Multian digipolku 2022



Visio: Vuonna 2022 palvelut ovat digitaalisesti saavutettavia ja asiointi sujuvaa



Anatomia

Tällä ei ajella digipolulla, mutta yhtäläisyyttä löytyy!

Käytettävyys, helppo ohjata ja käyttää

Kevyt ja joustava, mutta kestävä rakenne

Tukea löytyy

Käyttäjä pysyy kyydissä

Muutkin näkee missä mennään – turvallisesti!

Voi levätä välillä, jos ei jaksaa potkia eteenpäin ja apua saa

Suorat, teroitettut jalakset – nopeasti hoitamaan asioita

Sopiva puskuri, mitä tuleekaan vastaan



2020

Digipolun vaiheet

Kartoitus

Vertailu:
muiden
kuntien
palvelut ja
ratkaisut

Koronapan-
demian 1.
vuoden
digiloikka

2021

Uuden
oppiminen ja
hankkiminen,
laitteet,
järjestelmät

Parhaat
käytännöt,
saman
kokoisten
kuntien
kokemukset

Etätyö ja
hybridityö
osaksi arkea,
toimiala ja
tehtävät
huomioiden

2022

Uudet
järjestelmät
osana työtä

Valitut
keinot
käyttöön

Etäjohtamisen
ja lähijohtami-
sen
tasapainon
löytäminen

2023

Jatkuva
kehittäminen
ja
parantaminen



Kuva: Freepik.com

Lähtötilanne vs. tavoitteet

Lähtötilanne

- Monet palvelut manuaalisia ja asioita ei voi hoitaa sähköisesti, esim. kouluun ilmoittautuminen tai varhaiskasvatuspaikan hakeminen
- Kyselyjä ei ole juuri tehty ja jos on, niin paperilomakkeilla, HR-raporttien työstö manuaalista
- Digitaalokoulutuksiin ei ole aiemmin panostettu eikä digivalmiuksia kartoitettu, käyttöönottokoulutuksia satunnaisesti
- Palvelut saatavilla pääosin aukioloaikojen puitteissa
- Manuaalisia prosesseja mm. HR-lomakkeet paperisia, ei sähköistä asianhallintaa, viranhaltijapäätökset paperilla, etätyömahdollisuuksissa ja -välineissä kehitettävää
- Osa tiedosta ja sisäisistä tilauksista liikkuu paperilla, mm. koulun ja keittiön väliset tilaukset
- Tietohallinnon johtamisessa kehitettävää
- Kunnassa ei ole organisoitua digineuvontaa

Tavoitteet

- Sähköiset ja nykyaikaiset palvelut
- Tiedolla johtaminen digitaalisin apuvälinein
- Henkilöstön koulutus ja digivalmiuksien parantaminen
- Palveluiden saatavuus
- Kustannussäästöt pitkällä aikavälillä
- Henkilöstöressurssin säästöt työprosessit digitalisoimalla
- Tietohallinnon strategian päivitys ja ICT-johtamiseen työkaluja

Keinot

- Sähköiset lomakkeet, Suomi.fi-palvelut käyttöön
- Toiminnanohjausjärjestelmät sekä sähköinen asiointi käyttöön niissä toiminnoissa, joissa mahdollista
- Tiedolla johtamisen mallin laatiminen
- Koulutussuunnitelman päivitys, rohkaiseminen omaehtoiseen kouluttautumiseen
- Toimialakohtaiset tai yksikkökohtaiset palvelu- ja asiakaskyselyt, palautekanava, mittareiden luominen
- Asiakaspolkujen kuvaus, palvelulupausten muotoilu
- Sisäiset tilauslomakkeet sähköisiksi
- HR-järjestelmän ja asianhallintajärjestelmän käyttöönotto
- Etätyön mahdollistaminen joissain tehtävissä
- Tietohallinto- ja tietoturvastrategian päivitys ja tietohallinnon ohjausryhmän perustaminen, sisäisen ICT-koordinaation tehostaminen
- Digineuvonnan järjestäminen kuntalaisille

2021**Palvelut :**

Varhaiskasvatuksen ja koulun lomakkeet verkkoon, suomi.fi – palvelun osia käyttöön

Tiedolla johtaminen: HR-raportit järjestelmästä, henkilöstökysely, asiakaskyselyt toimialoitain, kuntalaiskysely

Henkilöstön osaaminen: Office- ja HR-järjestelmien käytön syventäminen, intran käyttö, kartoitetaan osaamistarpeet digitaidoissa sekä viestinnässä, etäkokoukset

Työprosessien digitalisointi: Otetaan käyttöön DaisyNet, Tweb-asianhallintajärjestelmä, HR-järjestelmässä uusia ominaisuuksia käyttöön, kiinteistöhallinnon toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto, tehostetaan Webropolin ja Teamsin käyttöä

Kustannussäästöt: työaika säästöt, postituskulujen ja tulostuksen vähentyminen, matkakulujen väheneminen etäkokousten myötä

2022**Palvelut :**

Perusturvan lomakkeet Suomi.fi-tunnistautumisen taakse, yksityisteiden tukihakemukset ja vesimittarilukemailmotukset sähköisiksi, suomi.fi-viestit käyttöön

Tiedolla johtaminen: HR-raportit järjestelmästä, asiakaskyselyt toimialoitain, kuntalaiskysely, tiedon visualisointi,

Henkilöstön osaaminen: intran käyttö, O365-ympäristö, digitaitojen ja viestintäosaamisen vahvistaminen henkilöstön koulutussuunnitelmaan

Työprosessien digitalisointi: keittiön Jamix-järjestelmässä uusia ominaisuuksia käyttöön, työajanseurantajärjestelmän avulla työajan toteutumien seuranta digitaalseksi, sopimuksenhallinta Twebiin, Omni360, sähköinen allekirjoitus ja sähköinen arkisto

Kustannussäästöt: työaika säästöt, postituskulujen ja tulostuksen vähentyminen, työajanseurantaan käytetyn työajan säästö

2023**Palvelut :**

suomi.fi – palvelun osia käyttöön (maksaminen, valtuudet), digineuvonta, palvelulupausten muotoilu valituissa toiminnoissa

Tiedolla johtaminen: ulkoisten tietokantojen hyödyntäminen suunnittelutyössä, HR-raportit järjestelmästä, asiakaskyselyt toimialoitain, kuntalaiskysely, PowerBI-raportit käyttöön?

Henkilöstön osaaminen:, viestinnällinen intra, raportointi, digineuvonta kuntalaisille, viestintäosaamisen vahvistaminen

Työprosessien digitalisointi: asiakaspalvelu nykyaikaista, raportoinnin nopeutuminen, O365-ympäristössä työskentely, ei enää manuaalisia lomakkeita – asian käsittely lomake- ja/tai asiantuntijajärjestelmässä sekä Suomi.fi-viestit viestinnässä

Kustannussäästöt: postituskulujen vähentyminen, tulostuksen vähentyminen. Lomakkeiden ja maksujen käsittelyyn menevä aika vähentynyt

2024**Palvelut:**

Kartoitetaan kuntasovelluksen tuomia hyötyjä palveluntarjonnassa. Digineuvontaa yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa

Tiedolla johtaminen: digitalisaatio voi olla osana uutta strategiaa, toimivat digipalvelut osaksi brändiä, kuntalaisten kuuleminen

Henkilöstön osaaminen: Digitaalisten palveluiden käyttö ja neuvonta sujuvaa – pidetään yllä taitoja ja opetellaan uutta

Työprosessien digitalisointi: Työskentelytapojen jatkuva kehittäminen

2025**Palvelut:**

Reaaliaikaisen tiedon tuottaminen joissain palveluissa?

Tiedolla johtaminen:

Digitaalisten työkalujen hyödyntäminen viestinnässä ja tiedon visualisointi, esim. ilmastotavoitteiden toteutuminen kunnassa.

AI-asiakaspolut: älykkäät järjestelmät yhdistävät tietoja ja auttavat viranhaltijoita

Tulevaisuudessa – kunnan rooli? Mm. Omaelämä.fi –palvelu, jossa mm. verottaja ja dvv

Digitaidot ja digineuvonta

Digitaidot ovat nykyajan kansalaistaito



Panostin opiskeluun ja työnantajakin palkitsi = win-win!

Henkilöstö

- Tavoitteena osaava henkilöstö, joka voi myös auttaa kuntalaista sekä luottamushenkilöitä digiasioissa
- Elinikäisen oppimisen malli, hybridi-oppiminen (etä- ja lähioppiminen)
- Kannustava osaamisen johtaminen
- Opintopolut henkilöstölle
- Kouluttautumiseen innostava ilmapiiri



Nythän minä hoksasin, miten tämä tehdään! On se niin hyvä, että kunnaltakin saa digiapua! Ei tuo meidän Eetu ehdi mummua aina auttamaan

Uudistuneet palvelut vaativat digiosaamista sekä henkilöstöltä että kuntalaisilta

Kuntalaiset

- Tavoitteena viestiä kuntalaiselle mistä saa kuhunkin digipalveluun neuvoa ja tukea
- Dagineuvonta voi olla
 - henkilökohtaista kasvokkain tapahtuvaa neuvontaa
 - Etäneuvontaa
- Paikkana esim. sosiaalitoimisto tai kirjasto
- Dagineuvontaa ohjaavat eettiset ohjeet on hyvä olla esillä
- Apua digitukeen mm. [#IhanDiginä](#) – hankesivuilta
- [eOppivassa](#) Taitoja digituen antajalle-kurssi ja paljon muuta

2021

Henkilökunnan digiosaaminen

Paikasta riippumaton työ mahdollista

Uuden oppiminen, laitteet, järjestelmät

Aikaan sidottu oppiminen

Oppimisalustan hyödyntäminen

Digineuvonnan aloitus

Kokeilut, kuka, milloin ja missä, verkostot avuksi

Digineuvonta kuntalaisille

2022

Kaikki asiantuntijat tekevät välillä etättyötä

Oppiminen omassa tahdissa, osana arkea

Digineuvonta osana kunnan toimintaa

2023

Hybridityö: Uudet omaksutut työtavat



Kuva: Freepik.com

Selvitä mitä taitoja henkilöstö tarvitsee?

Selvitä missä taitoja voi opiskella?

Henkilöstön koulutus-suunnitelman laatiminen

Eoppiminen, eoppimisympäristöt, YouTube, kollegat, vertaisoppiminen, kokeilujaksot

Pidä koulutus-suunnitelma ajan tasalla



Henkilöstö

Kuntalaiset

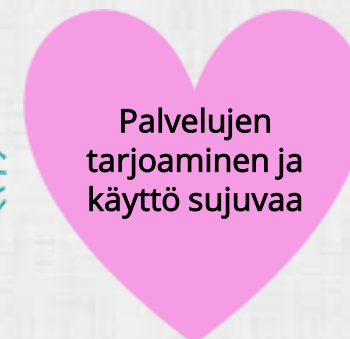


Oppiminen osaksi työarkea

Palkitseminen

Elinikäinen oppiminen

Digineuvonta



Selvitä kuntalaisten digineuvonnan tarve, käytössä olevat tilat ja laitteet

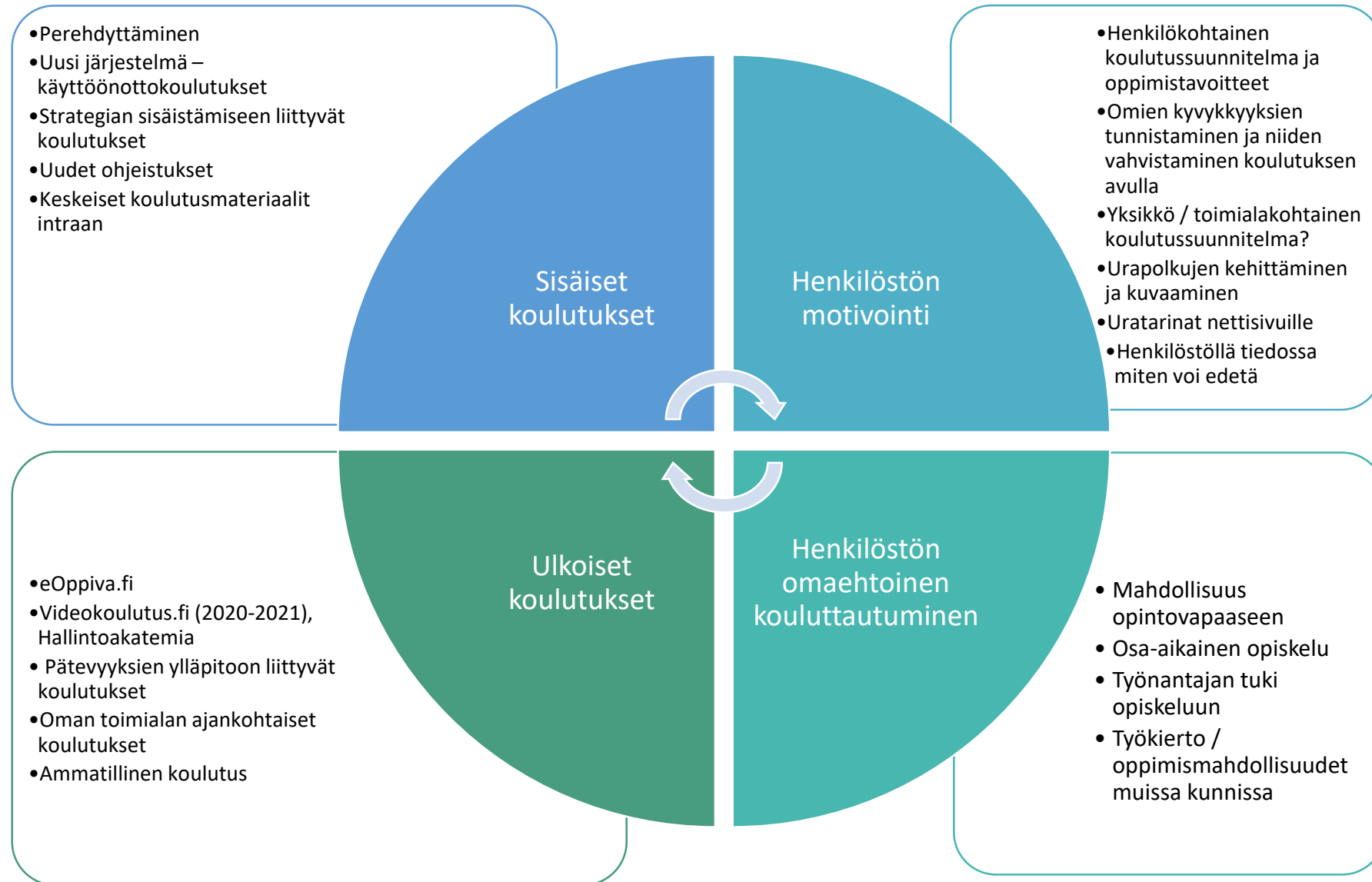
Selvitä henkilöstöressit -oma henkilöstö ja/tai vapaaehtoistahot

Koordinoi ja järjestä: kuka antaa digitukea? Mistä kaikkialta sitä saa? Milloin?

Viesti kunnan verkkosivuilla, lehdissä, ilmoitustauluilla ja jopa postitse, mistä ja milloin digineuvoja ja apua saa

Noudata digituen eettisiä ohjeita

Henkilöstökoulutuksen malli



Jatkuva kehittäminen ja oppiminen

- Tiimien / yksiköiden kehittämispäivät
 - Rohkaiseva kulttuuri uudenlaisten työtapojen kehittämiseen
 - Teknologian hyödyntäminen
 - Pilotointi
 - Kokeilut
 - Innovaatiokilpailu
 - Henkilöstön ja kuntalaisten osallistaminen digialustoja hyödyntäen
-
- Myönteinen ja kannustava ilmapiiri erilaisille oppijoille
 - Kehittämiseen kuuluva kokeilu-kulttuuri, epäonnistumisista oppiminen

Jatkuva
kehittäminen

Koulutukset

Lupa
epäonnistua

Tavoitteet

- Henkilöstön koulutussuunnitelma
 - tiimi/yksikkökohtaiset suunnitelmat
 - henkilökohtainen suunnitelma,
 - tehdään esim. kehitys-keskusteluissa
- Määritellyt tavoitetasot osaamiselle eri tehtävissä ja koulutustarjonta sen mukaan
- Kunnan strategiset ja arvopohjaiset tavoitteet ohjaamaan osaamisen kehittämistä
- Taloudelliset tavoitteet
- Tehokkuus/suoritetavoitteet
- Mitataanko työaika vai suorituksia tulevaisuudessa?

Henkilöstön digikoulutukset

Hankkeen aikana järjestetyt koulutukset

- Office: Word, Excel, Outlook, PowerPoint
- Webropol
- Toimialojen omat koulutukset

Koulutussuunnitelma vuosille 2021-2023

- Teams
- Tietoturva
- Sosiaalinen media
- Viestintä
- Lisäkoulutusta järjestelmissä: Tweb, Webropol

Suomi.fi -palvelut

Suomi.fi –palvelut käyttöön

Suomi.fi –sivusto tarjoaa kansalaisille, yrityksille ja julkisille toimijoille monia eri palveluja. Suomi.fi –sivustolla on PTV, palvelutietovaranto, johon on kuvattu kunnan palvelut

- Tunnistus
- Viestit
- Valtuutukset
- Maksaminen, <https://dvv.fi/maksut>
- Sähköinen allekirjoitus Suomi.fi –tunnistautumisen avulla
 - Lisätietoa [Suomidigi.fi -sivuilla](#)
 - Lisätietoa ja lakipykälää [Kuntaliiton sivuilla](#) liittyen sähköiseen allekirjoitukseen
 - Kunnan muutettava tarvittaessa hallintosääntöään
- Suomi.fi-sivuston palveluiden pääkäyttäjäys ja roolit määriteltävä kunnassa sisäisesti
- Suomi.fi –palveluiden laatutyökalujen käyttöönotto helpottaa palveluiden laadun varmistusta sekä mm. käyttöasteen seuraamista

Jokainen järjestelmä, joka liitetään Suomi.fi – palveluun, vaatii oman rajapinnan rakentamisen

Jotta sekä kuntalaisen asiointi että asian hoitaminen olisi jouhevaa, rajapinnan rakentaminen tarvitaan tärkeimmistä järjestelmistä Suomi.fi –palveluun:

- Tweb
- Daisy (meneillään 2021)
- Lupapiste (rajapinta jo olemassa)
- Wilma Inschool

Tavoitetila sähköisessä asiointinnissa

Kuntalainen klikkaa asiointilinkkiä ja tunnistautuu Suomi.fi-palvelussa

Kuntalainen täyttää lomakkeen kunnan verkkosivuilla ja lähettää sen

Lomake siirtyy rajapinnan kautta suoraan esim. Twebiin käsiteltäväksi

Asia avataan käsittelyyn ja asiasta vastaava viranhaltija käsittelee lomaketta tietoturvallisesti

Asian käsittelyn etenemistä voi tarvittaessa seurata myös lomakkeen lähettäjä, hän saa viestin lomakkeen

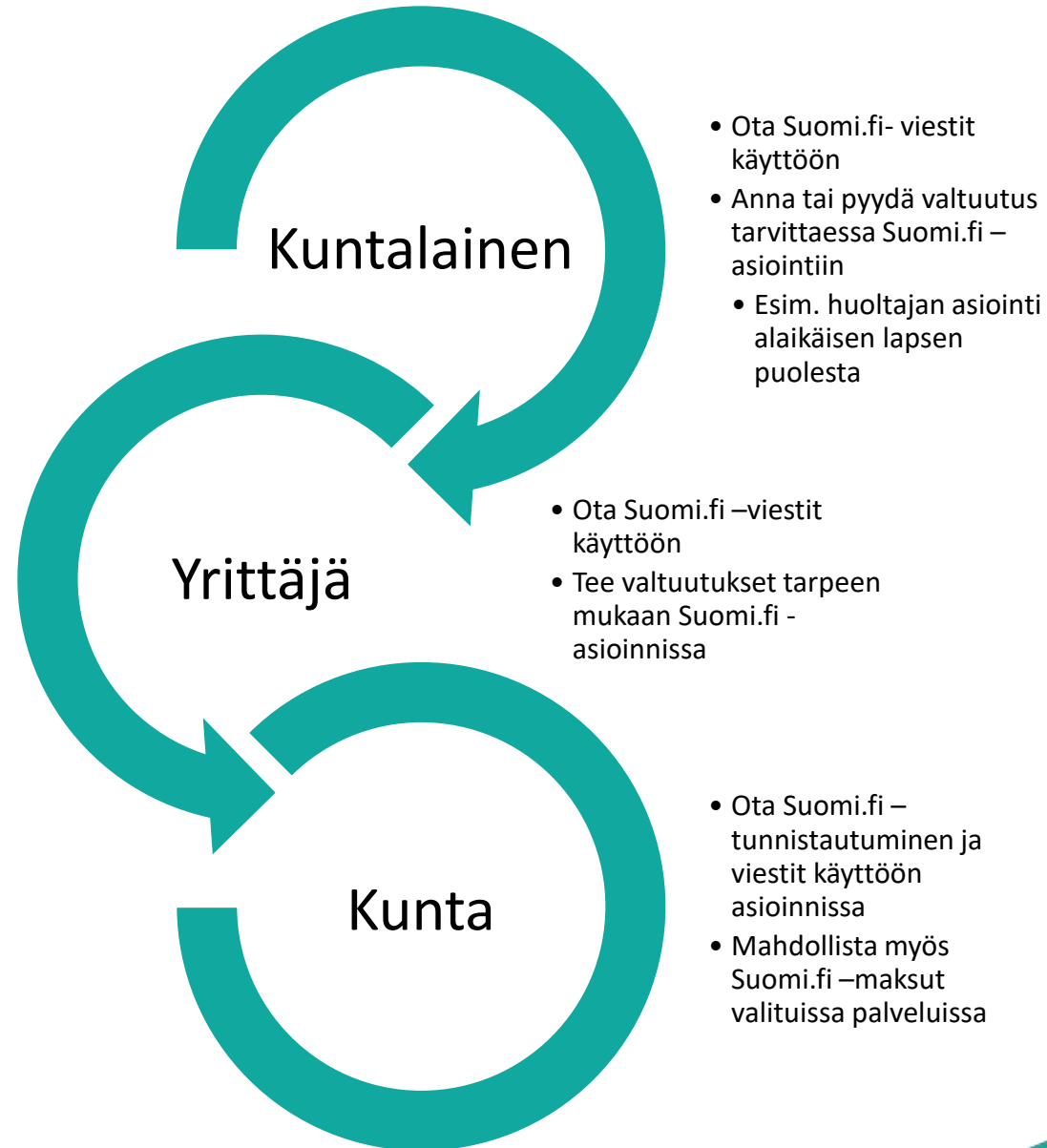
1. lähettämisestä,
2. asian käsittelyn aloittamisesta
3. tarvittavista lisätiedoista
4. päätöksestä Suomi.fi – viestit-palveluun

Asia arkistoidaan Twebistä päätearkistoon

Tulevaisuudessa asia arkistoidaan sähköiseen arkistoon

Suomi.fi –palvelut käyttöön

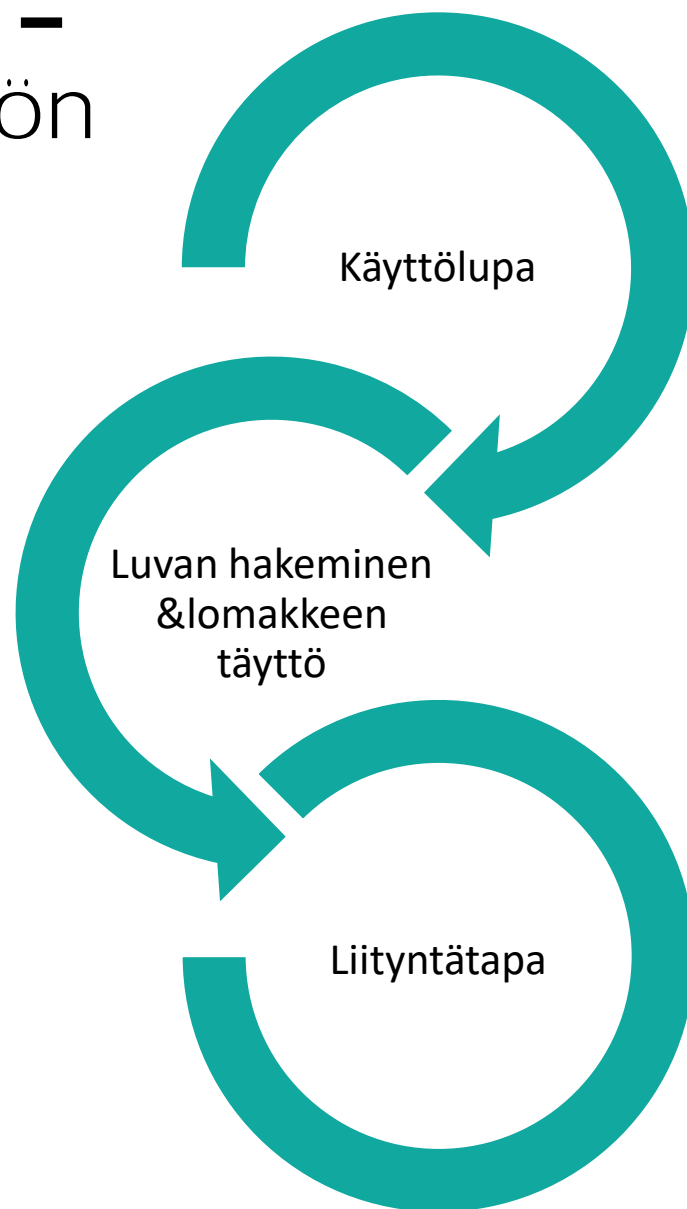
- [Kuntalaisen](#) ohjeet Suomi.fi-palvelussa, [valtuudet](#)
- Ohjeet [yritykselle](#), [valtuudet](#)
- Ohjeet kunnalle
 - [Suomi.fi-viestien käyttöönotto](#)



Kunta: Suomi.fi – palvelut käyttöön sähköisessä asiointinnissa

Sisäiset määrittelyt tarpeen:

- Kuka vastaa käyttö lupien hakemisesta?
- Kuka on tekninen yhteyshenkilö?
- Kuka on hallinnollinen yhteyshenkilö?



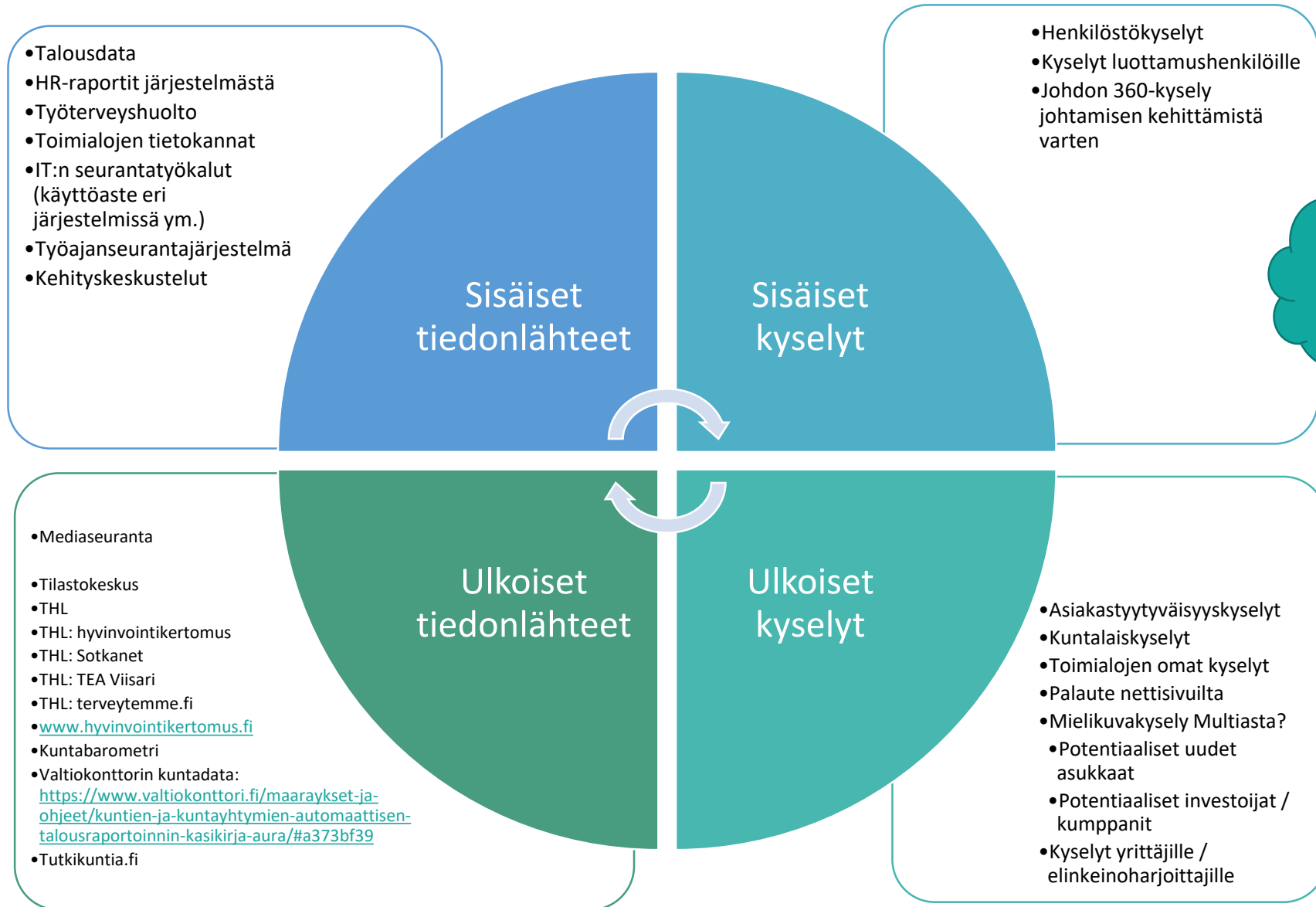
- Digi- ja väestötietoviraston kautta voi hakea käyttö lupaa Suomi.fi-viestien käyttöön, jolloin kunta saa lomakkeisiin vahvan tunnistautumisen:
- viestit-kayttoonotot@dvv.fi on osoite, josta voi kysyä kuinka edetä

- Täällä on käyttö lupahakemuksen osoite: <https://palveluhallinta.suomi.fi/fi/viestit-hae-kayttolupaa/uusi>
- Hakemuksen kohtaan: Palvelun toiminnallinen kuvaus Viestit-palvelun kannalta ja kuvaus palvelussa välitettävistä viesteistä
- Tuohon voi laittaa vaikka kunnan asiointilomakkeiden sähköistäminen ja joitain esimerkkejä.

- Liityntätapana on: **Sähköposti tai muu riippuen käyttöön otettavasta järjestelmästä**
- -> kun liitetään lomakejärjestelmä, josta lomakkeet tulevat sähköpostiin

Tiedolla johtaminen

Tiedolla johtamisen malli



Kuva Freepik