



# Helsingin kaupungin tietotekniikkaohjelma

2015–2017

---

16.3.2015



## Sisällys

<b>1. JOHDANTO .....</b>	<b>1</b>
<b>2. TIETOTEKNIKKAOHJELMAN LÄHTÖKOHDAT .....</b>	<b>3</b>
2.1. EDELLISEN OHJELMAKAUDEN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN .....	3
2.2. TOIMINTAYMPÄRISTÖN MUUTOKSET JA VAIKUTUKSET OHJELMAAN.....	5
<b>3. TIETOTEKNIKKAOHJELMAN PAINOPISTEET JA KEHITTÄMISEN TAVOITTEET .....</b>	<b>6</b>
3.1. OHJELMAN VISIO JA TAVOITTEET.....	6
3.2. TIETOHALLINNON KEHITTÄMISTÄ OHJAAVAT PERIAATTEET.....	6
3.3. OHJELMAN PAINOPISTEALUEET JA NIITÄ KOSKEVAT TAVOITTEET .....	8
3.3.1. Kaupunkiyhteisön kehitys.....	8
3.3.2. Kaupungin oma toiminta .....	11
3.3.3. ICT.....	14
3.3.4. Johtaminen .....	16
<b>4. TOIMINTAMALLI.....</b>	<b>18</b>
4.1. KAUPUNGIN ICT-TOIMINTAMALLI.....	18
4.2. ROOLIT JA VASTUUT .....	23
4.3. KAUPUNGIN TAVOITEARKKITEHTUURI .....	24
4.4. OHJAUS JA SEURANTA .....	26
<b>5. TIETOTEKNIKKAOHJELMAN TOIMEENPANO .....</b>	<b>28</b>
5.1. OHJELMAKAUDEN KÄRKITEEMAT .....	28
5.2. TOIMEENPANOKYVYN VARMISTAMINEN .....	30
5.3. TOIMEENPANON JAKSOTTUMINEN OHJELMAVUOSILLE .....	30
<b>6. TIETOTEKNIKKAOHJELMAN YLLÄPITO .....</b>	<b>34</b>
Kuva 1. Helsingin strategiaohjelma, visio, strategiset alueet ja tavoitteet.....	1
Kuva 2. Tietotekniikkaohjelma toteuttaa kaupungin strategiaohjelmaa .....	2
Kuva 3: Tietotekniikkaohjelman viitekehys .....	8
Kuva 4. Kaupungin ICT-toimintamalli.....	18
Kuva 5. Kaupungin ICT-tavoitetoimintamalli .....	19
Kuva 6. Palveluprosessien optimointi.....	23
Kuva 7. Kaupungin tavoitearkkitehtuuri .....	24
Kuva 8. Tavoitearkkitehtuuri suuntaa kehittämistoimintaa kaupungin organisaatiossa .....	25
Kuva 9. Tietotekniikkaohjelman toimeenpanon ohjaus .....	27
Kuva 10. Ohjelmakauden kärkiteemat ja työmaat .....	28
Kuva 11. Ohjelmakauden keskeisten työmaiden karkea jaksotus ohjelmavuosille.....	30

# 1. Johdanto

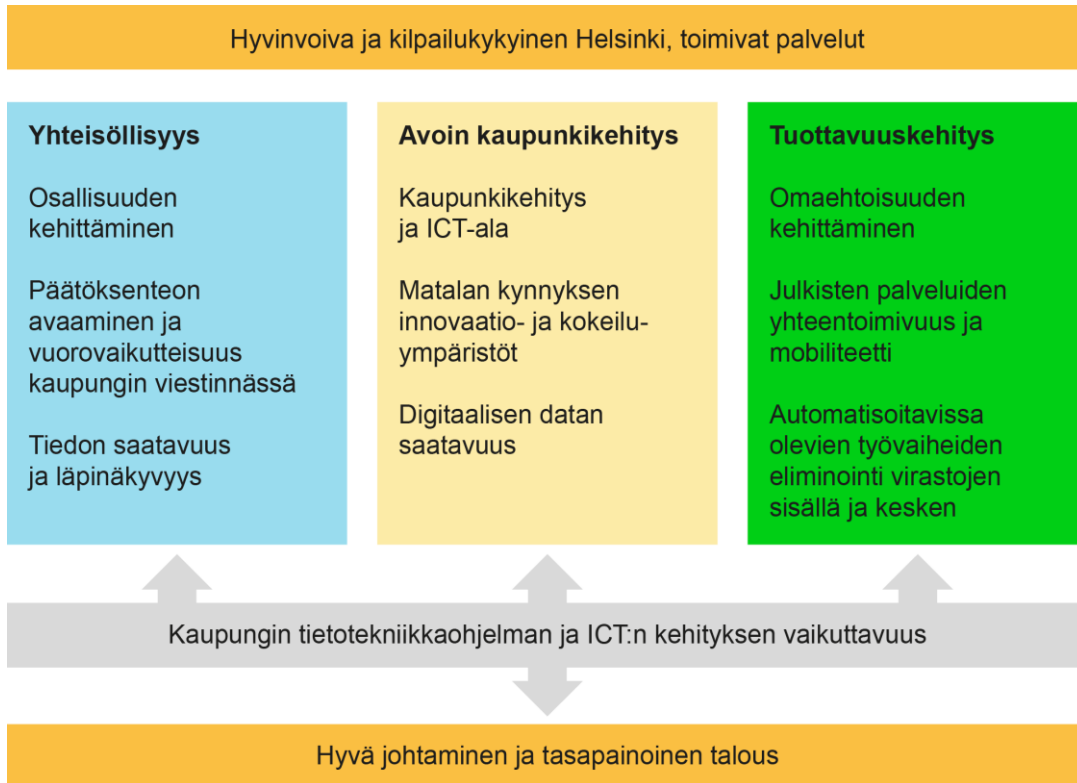
Kaupungin strategiaohjelman keskeisenä lähtökohtana on se, että tietotekniikka palvelee kaupunkilaisia ja kaupungin kehittämistä. Tietotekniikka on monella tavoin ja näkyvästi mukana kaupunkilaisten arjessa ja kaupunkiorganisaation toiminnassa. Tietotekniikka tarjoaa kaupunkilaisille käyttäjäkokemuksen moniin kaupungin palveluihin ja tarjoaa asukkaille ja muille kaupungin toimijoille mahdollisuuden osallistua kaupungin kehittämiseen ja päätöksentekoon. Hyvän käyttäjäkokemuksen kannalta on olennaista, että palvelut toimivat sähköisinä yli virasto- ja muiden organisaatorajojen ja että ne ovat käyttäjälähtöisesti suunniteltuja.

**Tietotekniikkaohjelma toteuttaa kaupungin strategiaohjelmaa ja antaa suuntaviivat tietotekniikan hyödyntämiselle ja kaupungin tietohallinnon kehittämiseksi vuosina 2015–2017.**



**Kuva 1. Helsingin strategiaohjelma, visio, strategiset alueet ja tavoitteet**

Tietotekniikkaohjelma mahdollistaa omalta osaltaan kaupungin strategiaohjelman toimeenpanon. Vuosina 2015 - 2017 kaupunkistrategiasta nostetaan yhteisöllisyyden kehittäminen, avoimen kaupunkikehityksen edistäminen ja kaupungin palvelujen toimivuuden, tuottavuuden ja vaikuttavuuden parantaminen tietotekniikkaohjelman keskeisiksi painopistealueiksi. ICT-johtamista, osaamista ja tiedonhallintaa kehitetään osaksi kaupungin päätöksentekoa, palvelujen yleisjohtamista ja kehittämistä.



**Kuva 2. Tietotekniikkaohjelma toteuttaa kaupungin strategiaohjelmaa**

Tietotekniikkaohjelmassa strategiaohjelman tavoitteet kohdennetaan ohjelman kärkiteemoille ja varmistetaan strategisten tavoitteiden täytäntöönpanokyky. Ohjelman toimeenpano tarkennetaan kärkiteemojen sisällä hankkeiksi ja projekteiksi, jotka käsitellään vuosittain talousarvion ja taloussuunnitelman laadinnan ja käsittelyn yhteydessä.

Kaupungin organisaation näkökulmasta keskeistä on se, että osaamme käyttää tietotekniikan tarjoamat mahdollisuudet hyväksi toiminnan kehittämisessä ja uudistamisessa. Hyvällä johtamisella varmistetaan, että tietotekniikkaohjelmasta ja ICT:stä saatavissa olevat hyödyt aikaansaadaan kaupungin kehityksessä.

Ohjelmakauden aikana valmistellaan sekä koko julkishallintoa että kaupungin johtamisjärjestelmää koskevia uudistuksia. Toteutuessaan näillä tulee olemaan vaikutus Helsingin tietotekniikkaohjelman toimeenpanoon.

## 2. Tietotekniikkaohjelman lähtökohdat

---

### 2.1. Edellisen ohjelmakauden tavoitteiden toteutuminen

Edellinen tietotekniikkaohjelma määritteli kaupungin strategian ja tietojohdantamisen kehittämisen kannalta tietotekniikan hyödyntämisen painopistealueiksi:

- kaupunkiyhteisön avoimuuden ja vuorovaikutuksen sekä palvelujen saavutettavuuden kehittämisen
- hallintokuntien tuottavuuden ja vaikuttavuuden kehittämisen
- kaupungin it-tehokkuuden ja -osaamisen kehittämisen

Tietotekniikkaohjelman tavoitteiden toteutumisen seuraamiseksi ohjelmakaudella kehitettiin ja otettiin käyttöön tietotekniikkaohjelman mittaristo ja sen pohjalta noin kaksi kertaa vuodessa koottu seurantaraportti (TTO-seurantaraportti).

#### **Osallistaminen ja vuorovaikutus –painopistealueelle asetetut tavoitteet toteutuivat seuraavasti:**

Kaupungin läsnäolo sosiaalisessa mediassa on jatkuvasti lisääntynyt ja vuoden 2014 lopussa kaupunkikonsernilla oli yhteensä 409 sosiaalisen median sivustoa. Määrä on yli kaksinkertaistunut edelliseen vuoteen verrattuna. Kaupunkiyhteinen palautejärjestelmä on otettu käyttöön ja hallintokunnat ovat siirtyneet asteittain sen käyttäjiksi, valtaosin vuoden 2014 aikana. Järjestelmän kautta oli vuoden 2014 loppuun mennessä otettu vastaan jo noin 37 000 palautetta. Julkisen tiedon avaaminen on jatkunut HRI -hankkeen myötävaikutuksella. Vuoden 2014 lopussa oli Helsingin toimista avattu yhteensä 623 datasettiä ja 11 avointa rajapintaa.

Avoimista rajapinnoista merkittävimmät olivat palvelukartan, palautejärjestelmän ja Ahjo-järjestelmän rajapinnat. Niiden pohjalta on syntynyt kehittäjäyhteisön toimesta uusia digitaalisia palveluja mm. Päätökset -verkkopalvelu ja Ahjo Explorer mobiilipalvelu. Tavoitteen mukaisesti Forum Virium on aktivoinut kaupungin ekosysteemiä uusien digitaalisten palvelujen kehittämiseen. Välineitä ovat olleet mm. Apps4Finland -kilpailut, Code4Europe -kumppanikoodariongelma sekä kehittäjäyhteisön Helsinki Loves Developers -ohjelma tilaisuuksineen ja verkkopalveluineen (dev.hel.fi).

#### **Hallintokuntien tuottavuuden ja vaikuttavuuden kehittämisen osa-alueelle asetetut tavoitteet toteutuivat seuraavasti:**

Kaupungin hankeohjelmamenettely on vakiinnutettu ohjelmakauden aikana ja hankeohjelman kokoamisessa on siirrytty salkunhallintaohjelmiston käyttöön. Tukipalvelujärjestelmien kehittämistä on jatkettu ja uusi laskentajärjestelmä otettiin käyttöön vuoden 2012 alusta. Henkilöstöhallinnon toimintojen kehittäminen etenee HR-järjestelmän kehittämisen myötä.

Sähköisten palvelujen lisääminen oli edelleen ohjelmakauden painopistealue. Tavoitteena oli koota palvelut kaupunkiyhteiselle asiointialustalle ja yhdistää asiointi-ratkaisut palveluprosesseihin ja niitä tukeviin perusjärjestelmiin. Palvelujen määrällinen kehitys on jatkanut tasaista kasvua, vuoden 2014 lopussa palvelualustalla oli toteutettuna 67 palvelukokonaisuutta.

Koska sähköistäminen on kohdistunut volyymipalveluihin, asiointikansioon rekisteröityneiden kuntalaisten määrä on kasvanut voimakkaasti ja ylitti 200 000 rajan marraskuussa 2014. Sähköisen kanavan kautta tulevien asiointitapahtumien osuus on noussut useissa palveluissa yli 90 %:n palvelutapahtumien kokonaismäärästä (mm. useat avustushakemukset). Lähes kaikissa ohjelmakauden aikana käyttöön otetuissa palveluissa on rakennettu automaattinen liitäntä perusjärjestelmiin rajapintoja hyödyntämällä (esim. sote-alueen palvelut).

Työryhmien ja henkilökohtaisen työn tuottavuutta on parannettu mm. mahdollistamalla sähköisten työtilojen käyttö ja pikaviestintäpalvelut. Pikaviestinnän (tavoitettavuus ja sähköiset kokoukset) käyttäjien määrä on kasvanut 60 % vuoden 2012 lopun tilanteesta vuoden 2014 loppuun mennessä (4 528 v. 2012; 11 505 v. 2014). Samalla aikajaksolla sähköisten työtilojen määrä oli lähes kaksinkertaistunut.

### **IT-tehokkuus ja osaaminen osa-alueelle asetetut tavoitteet toteutuivat seuraavasti:**

Sisäisten ja ulkoisten verkkopalvelujen kehittäminen on jatkunut mm. Helmi-intranetin uusien toiminnallisuuden kehittämisellä ja hel.fi rakenteen ja ulkoasun uusimisella. Lisäksi on otettu käyttöön JHS standardin mukainen palvelurekisteri, joka mahdollistaa palveluja ja eri palvelukanavia koskevan tiedon ylläpidon verkkosivustoilla.

Kaupungin kokonaisarkkitehtuurityön johtamisen mahdollistamiseksi ja toimialasovellusten hallinnan parantamiseksi on toteutettu kaupunkitasoinen tietojärjestelmäluettelo ja elinkaarien arviointimalli. Myös hankkeiden seuranta on parannettu ottamalla käyttöön hankkeiden seurantaraportti.

Perustietotekniikan tuen ja ydintoiminnan tietojärjestelmätuen eriyttäminen on aloitettu hallintokunnissa. Vuoden 2013 alusta keskushallintoon on perustettu asiakasvirastojen yhteinen ICT-palvelukeskus, jonka varaan on tarkoitus jatkossa siirtää virastojen yhteiset, toimialariippumattomat ICT-peruspalvelut.

Tietotekniikkaohjelmassa 2012 - 2014 esitetyissä vuosittaisissa toimenpiteissä on edetty pääosin suunnitelman mukaisesti. Kaupunki on saanut ohjelmakauden aikana sekä kansallisia että kansainvälisiä tunnustuksia ICT:n innovatiivisesta hyödyntämisestä avoimen hallinnon ja käyttäjälähtöisten palveluratkaisujen toteutuksissa mm. Helsinki Region Infoshare palkittiin 2013 EU:n julkishallinnon innovaatiokilpailussa kansalaisia hyödyttävien palvelujen sarjassa, Pääkaupunkiseudun palvelukartta voitti maailmanlaajuisen WeGO (World e-Government Organization) Awards –pääpalkinnon Open City –kategoriassa 2012 ja OpenAhjo rajapinta palkittiin Apps4Finland-kilpailun Mahdollistaja -sarjassa 2013 sekä WeGo Awards pääpalkinnolla Open City-kategoriassa vuonna 2014.

## 2.2. Toimintaympäristön muutokset ja vaikutukset ohjelmaan

Yleinen taloustilanne, väestön ikääntyminen ja henkilöstön eläköityminen asettavat kaupungin toiminnalle tiukkoja tehokkuusvaatimuksia. Digitaalisen tiedon saatavuuden lisääntyessä ja sähköisten työkalujen osaamisen parantuessa eri toimijoiden edellytykset osallistua kaupungin kehittämiseen avautuvat osaksi kaupunkilaisten, yritysten ja yhteisöllisten toimijoiden arkea. Kaupungin toimintaympäristössä eri toimijoiden käyttäytyminen muuttuu entistä nopeammin. Tämän seurauksena muutospainee myös oman toiminnan kehittämiselle ovat voimistuneet. Kaupungin palveluilta edellytetään helppokäyttöisyyttä, tietojen yhteiskäyttöisyyttä sekä tietojärjestelmien yhteentoimivuutta yli organisaatorajojen.

Mobiilit palvelut, erilaiset päätelaitteet, pilvipalvelut ja sosiaalinen media murtavat teknologisia rajoitteita ja antavat mahdollisuuden ennen näkemättömällä tavalla ylittää organisaatorajojen aikaisemmin asettamia yhteistyön esteitä, uudistaa palveluprosesseja ja kehittää toiminnan johtamista.

Toimintaympäristö ja teknologiakehitys edellyttävät kaupungilta ja sen toiminnalta:

- innovatiivisuutta nykyisten ja tulevien haasteiden ratkaisuisa
- toimintatapojen, tietojärjestelmien ja osaamisen jatkuvaa uudistamista,
- päivittäisen palvelutoiminnan luotettavuutta
- oikea-aikaisia johtamistoimenpiteitä kaupungin pitämiseksi kaupunkikehityksen kärjen tuntumassa

Ohjelmakautta leimaa tiukka julkinen talous ja meneillään olevat rakenteiden uudistamishankkeet sekä samanaikainen teknologiamurros, jotka yhdessä tekevät ohjelman toimeenpanon haastavaksi ja samanaikaisesti kuitenkin myös välttämättömäksi.

## 3. Tietotekniikkaohjelman painopisteet ja kehittämisen tavoitteet

---

### 3.1. Ohjelman visio ja tavoitteet

**Helsinki metropolina on Euroopan kiinnostavin  
– innovatiivinen, rohkea ja luotettava –  
digitalisaatiota ja tietoteknologiaa kaupunkikehityksessä  
hyödyntävä kaupunkiyhteisö.**

Vision toteuttaminen käytännössä tarkoittaa, että

- **Tiedon avoin jakelu ja sosiaalisten medioiden innovatiivinen ja aktiivinen käyttö** tukee Helsingin kilpailukykyä ja hyvinvoinnin kehittämistä yli organisaatorajojen.
- Helsingin **asukkaat, yritykset, yhteisöt ja vierailijat käyttävät laajasti** sähköisiä ja vuorovaikutteisia palvelukanavia.
- **Kaupunki kykenee jatkuvasti kehittämään tuottavuutta ja turvaamaan palvelujensa laadun** uutta tietoteknologiaa ja koko ekosysteeminsä osaamista hyödyntämällä.

### 3.2. Tietohallinnon kehittämistä ohjaavat periaatteet

Seuraavat periaatteet ohjaavat kaupungin tietohallinnon kehittämistä 2015 - 2017:

- Kaupunki luo puitteet ja edellytykset eri toimijoille osallistua laaja-alaisesti kaupunkikehitykseen yli organisaatorajojen.
- Kaupunki kehittää sähköisiä itse-, neuvonta- ja asiakaspalveluita asiakaslähtöisesti organisaatorajoista riippumatta.
- Palvelujen yhteentoimivuutta, tiedon saatavuutta ja avointa kehitystä tuetaan lisäämällä digitaalisten tietosisältöjen ja tietoteknisten rajapintojen saatavuutta. Julkisesti tuotettu tieto on mahdollisimman kattavasti, laajasti ja maksutta käytettävissä. Tietosuojasta ja yksityisyyden suojasta huolehditaan.
- Kaupungin tuottavuutta lisätään hyödyntämällä nykyistä tehokkaammin tiedolla johtamista, yhteistä kehitystä, yhteensopivia tietojärjestelmiä ja kokoamalla tietohallintoa ja hankintojen rahoitusta yhteen.

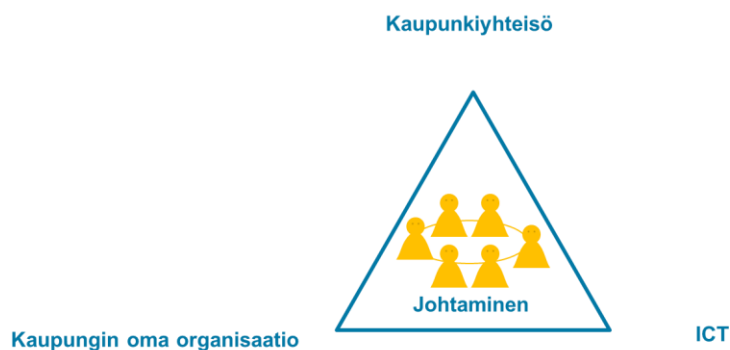


## Helsingin kaupungin tietotekniikkaohjelma

- Kaupunki tarjoaa henkilöstönsä käyttöön näiden työtehtävien edellyttämät tietojärjestelmä- ja viestintäpalvelut.
- Kaupunki edistää avointa ICT-ekosysteemiä ja -alan kilpailua tarjoamalla tasapuolisesti kolmansille osapuolille mahdollisuuksia osallistua kaupungin digitaalisten palvelujen kehittämiseen.
- Hallintokunnat arvioivat ja seuraavat tietojärjestelmiä koskevissa hankkeissa kustannuksia ja hyötyjä riippumatta siitä, koetaanko hanke pakolliseksi vai ei.
- Hallintokuntien tulee ottaa huomioon tietojärjestelmien kehittämisessä sähköisen pitkäaikaissäilyttämisen vaatimukset.
- Kaupunki kehittää omaa ICT-ostokäyttäytymistään ja toimeenpanee ohjelmakauden aikana toimittajariippuvuuden keventämiseen liittyviä toimenpiteitä.
- Kaupungin toimeksiannosta kehitettävä uusi ohjelmistokoodi julkaistaan avoimen lähdekoodin lisenssillä, ellei ole perusteltua syytä muuhun.
- Tietojärjestelmähankintojen yhteydessä kulloinkin määriteltävä hankintastrategia on esitettävä ja perusteltava ennen hankintaan ryhtymistä.
- Kaupunki jatkaa tietotekniikkaohjelman toimeenpanon ohjausta ja seurantaa kuluneella ohjelmakaudella käynnistetyn toimintatavan pohjalta ja tehostaa ICT-toiminnan arviointikäytäntöjä.

### 3.3. Ohjelman painopistealueet ja niitä koskevat tavoitteet

Tietotekniikkaohjelman painopistealueita ja tavoitteita tarkastellaan ohjelman viitekehysten mukaisesti. Ohjelman tavoitteena on varmistaa, että digitalisaatiosta ja ICT:stä saatavissa olevat hyödyt kohdentuvat kaupungin omaan toimintaan ja myös koko kaupunkiyhteisön kehitykseen.



Kuva 3: Tietotekniikkaohjelman viitekehys

#### 3.3.1. Kaupunkiyhteisön kehitys

Avoimessa kaupungissa kaupunkilaiset otetaan mukaan yhteisön jäseninä ja päätöksentekoprosessit avataan kaupunkilaisille. Valmistelun avoimuutta lisätään ja kaupunkilaisia kannustetaan käyttämään sähköisiä tiedonhaku-, osallistumis- ja vuorovaikutuskanavia. Kaupunki panostaa tuottamansa tiedon avaamiseen ja käyttöön. Tietotekniikka tukee näiden päämäärien saavuttamista.

Helsinki kannustaa eri toimijoita hyödyntämään digitaalisuutta sekä kokeilemaan ja kehittämään uusia palveluinnovaatioita yhdessä kaupunkilaisten kanssa. Yritysten investointeja hyödynnetään Forum Viriumin kasvuohjelman tuella ja yrityksille tarjotaan uusia mahdollisuuksia Helsingin sekä muiden kaupunkiyhteisöjen yhteisten palvelujen kehittämisessä (esim. Gaika hanke, Fiksu Kalasatama -hanke).

##### Ohjelmakauden tavoitteet kaupunkiyhteisön kehityksessä:

- Digitaalisen tiedon **tarjontaa, saatavuutta ja ajantasaisuutta** lisätään. Kaupungin ja koko kaupunkiyhteisön **toiminnan läpinäkyvyys** paranee.
- Avointa dataa hyödyntävä **kehittäjäyhteisötoiminta vahvistuu**. Forum Virium Helsinki **aktivoi kaupungin ekosysteemiä** uusien digitaalisten palvelujen kehittämiseen ja kokeiluihin.

- Kaupalliset toimijat ja yhteisöt hyödyntävät kaupunkia avoimena **matalan kynnyksen kokeilu- ja innovaatioympäristönä**.
- Kaupungin **kiinnostavuus** ICT-alalla toimivien ja digitalisaatiota hyödyntävien toimijoiden parissa **lisääntyy** ja saa aikaan uutta kehitystä, houkuttelee investoimaan ja luo uutta työllisyyttä.
- **Osallistuminen** kaupunkia koskevaan **päätöksentekoon** helpottuu ja viestintä on kaupungissa yhä **vuorovaikutteisempaa**.
- Kaupunkilaiset ovat **aktiivisesti mukana** uusien **palvelujen kehittämisessä** ja antavat niistä palautetta.
- Viranomaispalvelut näyttävät **helppokäyttöisinä** kaupunkiyhteisölle ja ovat kattavia.
- Kaupunkilaiset kokevat kaupungin omana yhteisönään, **yleishyödylliset toimijat luovat osallistumis- ja toimintamahdollisuuksia** vapaaehtoistyöhön myös verkon välityksellä.

#### Tietotekniikka toteuttaa kaupunkiyhteisön kehittämistä seuraavasti:

##### Osallisuus ja vuorovaikutteinen viestintä

Kaupungin ja kaupunkilaisten välistä **vuorovaikutusta avataan** kokeilemalla ja ottamalla käyttöön erilaisia vuorovaikutuskanavia ja mahdollistetaan entistä avoimempi keskustelu kaupungin asioista ja kehittämisestä kaupunkiyhteisössä.

- Helsinki on mukana kehittämässä osallisuutta kuuden suurimman kaupungin **yhteisessä Gaika-hankkeessa**.
- Kaupungin **kuulemisjärjestelmä** tarjoaa kaupungin viranomaisille kanavan kuulla kaupunkilaisten, yhteisöjen ja yritysten kannanottoja osana kaupungin päätöksentekoprosesseja.
- **Palautteen** antamista kaupungin organisaatiolle kaupungin palvelujen toimivuudesta tuodaan osaksi kaupunkilaisten arkea. Kaupunki luo valmiudet ulottaa palautteiden vastaanoton koskemaan soveltuvien osien myös kaupungin yhtiöittämien toimijoiden ja muiden kaupungin rahoittamien palvelutuottajien palveluja.

##### Datarajapinnat ja avoimen kaupunkikehityksen mahdollistaminen

Helsingin kaupunki **laajentaa avoimen datan** tarjontaansa (HRI), järjestää säännöllisiä kehittäjäyhteisötapaamisia (Helsinki Loves Developers), osallistaa aloittelevia yrittäjiä ja yrityksiä hyödyntämään saatavilla olevaa dataa ja ideoimaan uusia digitaalisia palveluita.

- Kaupungin **päätöksenteon avaamista** verkkopalvelujen kautta jatketaan kaupunkilaisten vaikutusmahdollisuuksien edelleen kehittämiseksi (mm. Open Ahjo jatkokehitys).
- Julkisen datan rajapintojen kehittämisellä ja avaamisella **luodaan edellytyksiä** kolmansille osapuolille **osallistua** kaupunkiyhteisön ja sen digitaalisten palvelujen kehittämiseen.

## Helsingin kaupungin tietotekniikkaohjelma

- Kaupungin omat ns. **kumppanikoodarit** osallistuvat aktiivisesti Forum Virium Helsingin säännöllisesti järjestettäviin **kehittäjäyhteisötapaamisiin** ja auttavat hallintokuntia avoimen datan **rajapintojen avaamisessa** kolmansille osapuolille.
- Helsinki **kannustaa** eri toimijoita ideoimaan, kehittämään ja **kokeilemaan** erilaisia **älyliikenteen ratkaisuja ja toimintamalleja** yhdessä ja erikseen, esim. Mobility as a Service, liikenteen ajantasainen tilannekuva jne.
- Kaupunki on toteuttamassa kaupungista **3D-tietomallia**, ja sen avaamista eri toimijoille valmistellaan ja kokeillaan ohjelmakauden aikana.

Kaupungin **johto seuraa** kaupungin ja **digitalisaation kehitystä** kaupunkiyhteisössä yleistä kaupunkikehitystä mittaavilla indikaattoreilla osana kaupungin strategiaohjelman toimeenpanoa ja seuranta.

### 3.3.2. Kaupungin oma toiminta

Kaupungin johtamisjärjestelmän mukaisesti virastot vastaavat omien palvelujensa laadusta ja palveluprosessien tehokkuudesta. Toimintaprosesseja erityisesti virastojen välillä on tehostettava ja niistä on oltava yhteinen käsitys. Palvelutuotannossa ja sen prosesseissa käytettävän tiedon ja tietojärjestelmien kokonaisuuden hallintaa on parannettava. Linjajohdon ja tietotekniikan asiantuntijoiden keskinäistä yhteistyötä palvelujen ja tietojärjestelmien kehittämisessä tulee parantaa.

Virastot osallistuvat vakiintuneen ydintoimintansa rinnalla myös kokeiluihin, joissa haetaan uutta ymmärrystä toiminnan kehitysmahdollisuuksista ja tavoitellaan tuloksia, joita mahdollisesti voidaan hyödyntää jatkossa osana vakiintuvaa ja tietojärjestelmillä tuettavaa toimintatapaa. Forum Virium tukee kaupungin hallintokuntia näissä kokeiluissa. Virastot ja liikelaitokset siirtävät soveltuvin osin vakiintuneita tukipalveluja kaupungin tukipalveluorganisaatioiden huolehdittaviksi ja edelleen kehitettäväksi.

Kaupunkilaisten omaehtoista selviytymistä arjessa mahdollistetaan kaupunkilaisten, yritysten ja yhteisöjen itsepalveluasteen kehittämisellä ja tuetaan palveluneuvonnalla, ohjauksella ja sähköisillä palveluilla myös virka-ajan ulkopuolella. Kaupungin palveluita ja niiden yhteentoimivuutta yli viranomaisrajojen kehitetään yhtenä kokonaisuutena vastaamaan entistä paremmin kaupunkilaisten yksilöllisiä tarpeita siten, että ne joilla on mahdollisuudet ja välineet löytää ratkaisuja omaa arkeaan koskeviin kysymyksiin, voisivat hyödyntää sähköisiä palveluja. Samalla poistetaan tarpeetonta kuormaa kaupungin palveluketjuista ja varmistetaan henkilökohtaisten palvelujen saatavuus niille, jotka tarvitsevat henkilökohtaista apua ja tukea.

#### Ohjelmakauden tavoitteet kaupungin oman toiminnan kehittämisessä:

- Virastot ja liikelaitokset **tehostavat** omaa **ydintoimintaansa** ja huolehtivat sen tuottavuuden ja vaikuttavuuden jatkuvasta parantamisesta.
- Virastot ja liikelaitokset **suuntaavat huomiotaan** oman toimialaansa koskevien uusien teknologioiden hyödyntämiseen ja niiden käyttöönottamiseen tähtäävään **innovaatio- ja kokeilutoimintaan**. Innovaatio- ja kokeilutoiminnassa hyödynnetään kaupungin ekosysteemiä ja palveluiden käyttäjiä yhteistyö- ja kehityskumppaneina.
- Virastot ja liikelaitokset suunnittelevat vuosittain **vakiintuneiden tukipalvelujensa mahdolliset siirrot** näitä palveluja tuottavien kaupungin tukipalveluorganisaatioiden huolehdittaviksi.
- Helppokäyttöiset **sähköiset asiakaspalvelut** tarjotaan keskitetysti. Palvelukokonaisuuksia kehitetään viranomaisrajat ylittäen ja tuottavuusnäkökulma huomioiden.
- Helsinki toimii viitoittajana julkisen sektorin ICT-ostokäyttäytymisen muutoksessa **lisäämällä kilpailua** julkisissa ICT-hankinnoissa.

### **Tietotekniikka toteuttaa kaupunkiorganisaation oman toiminnan kehittämistä seuraavasti:**

Kaupungin virastot, liikelaitokset ja yhtiöt huolehtivat kaupunkikonsernin palveluista sekä niiden yhteensopivuudesta ja kehityksestä sekä raportoivat kukin omasta tuottavuudestaan ja vaikuttavuudestaan osana omaa normaalia toimintaansa ja linjavastuitaan.

Kaupungin tukipalveluprosessien yhtenäistämistä jatketaan kohdistamalla huomiota erityisesti HR- ja ostoprosessien kehittämiseen. Uusien järjestelmien avulla tehostetaan toimintaa sähköistämällä, automatisoimalla prosessit ja mahdollistamalla itsepalvelu.

### **Muutostarpeiden ennakointi ja muutoksen johtaminen virastoissa ja liikelaitoksissa**

Kukin virasto ja liikelaitos määrittelee ja tuo esille tietotekniikkaohjelman toimeenpanon seurannassa ja raportoinnissa seuraavat asiat osana omaa toiminnan ja talouden suunnitteluaan:

- **tukipalvelut**, jotka se aikoo siirtää kaupungin määrittämien tukipalveluorganisaatioiden huolehdittaviksi (tukipalvelujen siirrosta on tehtävä etukäteen arkkitehtuurikatselmus, jossa varmistetaan ydintoiminnan edellyttämien tietojen ja datavirtojen saanti toiminnan johtamisen ja kehittämisen vaatimalla tasolla ja tavalla)
- **innovaatio- ja kokeiluhankkeet**, joissa sen oma organisaatio hakee kokemuksia ja uusia toimintamalleja, jotka se pyrkii sulauttamaan tulevana vuosina osaksi normaalia ydintoimintaansa
- **oman toimintansa tietojärjestelmätarpeet**, jotka toiminnan jatkuvuuden ja järjestelmien elinkaarien näkökulmista edellyttävät lisäinvestointeja tai joiden uusimiseen on toimintasuunnitelmavuosien puitteissa syytä varautua.

### **Sähköiset palvelut**

Sähköisiä palveluja laajennetaan ja kehitetään edelleen kattamaan yhä laajemmin kaupungin virastojen ja liikelaitosten palvelut ja toteuttamaan ohjelmakauden kuluessa palvelupolkuja myös yli viranomaisrajojen. Kehitettävät palvelut priorisoidaan tuottavuusnäkökulmasta. Hallintokunnat yhdistävät kaupunkiyhteiset sähköiset asiointiratkaisut oman palvelutuotantonsa ja hallintonsa tietotekniikkaa hyödyntäviin prosesseihin sekä niitä tukeviin perusjärjestelmiin.

- kaupungin sähköiset **palvelut koostetaan yhdeksi** kaupungin digitaalisten palvelujen **kokonaisuudeksi**
- **yritysten sähköiset palvelut** kehitetään yhteistyössä elinkeinokehityksen ja eri viranomaisten kanssa **yhdeksi palvelukokonaisuudeksi**, jonka kautta yritys voi saada kaikki elinkaarensa eri vaiheessa tarvitsemat julkiset palvelut
- palvelujen **käytettävyyttä parannetaan** ja palvelujen saatavuus varmistetaan eri päätelaitteille
- **itsepalvelujen saatavuutta** verkosta lisätään ja **avusteisuutta kehitetään**

- **automaatioasteen nostoa** hyödynnetään palveluprosesseissa
- **poikkihallinnollisia palvelupolkuja** toteutetaan yli organisaatorajojen eri viranomaisten kesken
- digitaalisten palvelujen **kehittämishjeistus** toteutetaan palvelujen rakentajille
- **loppukäyttäjiä** otetaan mukaan **arvioimaan** yksittäisiä palveluja ennen niiden lopullista käyttöönottoa.

Toimenpiteet organisoidaan **Digitaalinen Helsinki –hankkeeksi**, ja tämän toteutukseen asetetaan kaupunginkanslian johdolla toimiva ohjausryhmä. Virastot ja liikelaitokset osallistuvat hankkeeseen kytkemällä omat prosessinsa ja palvelunsa hankkeen toimeenpanoon.

### **Organisaation oman toiminnan ja ICT-ostokäyttämisen kehittäminen**

Virastot ja liikelaitokset sekä konserniyhtiöt jatkavat oman toimintansa läpinäkyvyyden kehittämistä ja avaavat julkisia tietovarantojaan vapaasti ja maksutta konekielisesti käytettäväksi HRI toimintamallin mukaisesti. Kaupungin ICT-ostokäyttämistä ja ICT-ostojen ohjausta kehitetään tavoitteena toimittajariippuvuuden vähentäminen ja kilpailun lisääminen.

- Tietojen saatavuutta parannetaan kaupungin oman organisaation sisällä rakentamalla avoimia rajapintoja olemassa oleviin järjestelmiin ja **edellyttämällä avointen ja dokumentoitujen rajapintojen olemassaolo** hankittavissa järjestelmissä.
- Virastot ja liikelaitokset **uudistavat** omalta osaltaan ja yhdessä kaupungin muun organisaation kanssa **ICT-ostokäyttämistään** kaupungin hankinta- ja hankeohjeisiin sisällytettävien ohjeistusten mukaisesti.
- Kaupunki **tarkentaa ohjelmistopolitiikkaansa**, ja määrittelee ja käyttöönottaa erilaisille ohjelmistohankinnoille niiden hankintastrategioita koskevat peruslinjaukset ja ohjeistukset.
- Virastot ja liikelaitokset osallistuvat ja **nimeävät vastuuhenkilönsä** tietotekniikkaohjelman toimeenpanoa koskevaan **valmennusohjelmaan**. Uudet valmennusohjelmat keskittyvät kaupungin Smart City-kehitykseen, tietoturvan kehittämiseen ja ICT-ostokäyttämisen uudistamiseen.
- Keskitetystä tietotekniikasta varataan vuosittain määräraha käytettäväksi hankkeeseen tai hankkeisiin, jotka valitaan virastojen **yhdessä tekemien hanke-esitysten/rahoitus-hakemusten** joukosta.
- Kaupungin **hiilijalanjälkeä** parannetaan edellyttämällä hankinnoissa energiatehokkaita ratkaisuja.

### 3.3.3. ICT

Kaupungin oman toiminnan ja palvelujen suorituskyvyn parantaminen edellyttää organisaatorajat ylittävää toimintaprosessien kehittämistä. Toiminnassa syntyvien tietojen ja tietovirtojen on oltava saatavissa kokonaisprosessin osalta, ja näitä tietoja on kyettävä hyödyntämään niin päivittäisjohtamisessa kuin myös toiminnan kehittämisessä ja uudistamisessa. Kaupungin tieto- ja viestintäteknisen infrastruktuurin jatkuvasta suorituskyvystä ja ajantasaisuudesta on huolehdittava.

#### Ohjelmakauden tavoitteet ICT-toiminnan kehittämisessä:

- ICT:n on mahdollistettava virastojen **ydintoiminnan jatkuvuus** ja jatkuva kehittäminen
- **uusia teknologioita on kyettävä arvioimaan ja testaamaan** todellisissa käyttöympäristöissä ja kaupungin virastojen on oltava mukana omaa toimialaansa koskevissa digitalisaatiota hyödyntävissä kokeiluissa
- kun vakiintuvia tukipalveluita siirretään yhteisten tukipalveluorganisaatioiden hoidettaviksi, varmistetaan **toiminnan edellyttämien tietojen ja datavirtojen saanti** ydintoiminnan johtamisen ja kehittämisen vaatimalla tasolla ja tavalla
- keskushallinnon **roolin vahvistamista** kaupungin **ICT-johtamisessa** jatketaan
- **ICT-palvelukeskus -toimintamallia** kehitetään ja sen käyttöä laajennetaan kattamaan virastojen yhteiset, toimialariippumattomat ICT-palvelutarpeet.

#### Tietotekniikka toteuttaa ICT-toiminnan tehostamista seuraavasti:

##### ICT-johtaminen

- Tietotekniikkaohjelman **toimeenpano käynnistetään** kaupunkiyhteisellä **valmennusohjelmalla**, jonka kaupunginkanslia toteuttaa yhdessä Oiva Akatemian, kaupungin hankintakeskuksen ja Forum Viriumin kanssa.
- Tietotekniikkaohjelman **ohjausryhmät kokoontuvat** säännöllisesti **oman vuosikellonsa** mukaisesti.
- Kaupunki jatkaa tietotekniikkaohjelman **toimeenpanon ohjausta ja seuranta** kuluneella ohjelmakaudella käynnistetyn toimintatavan pohjalta.
- ICT-johtamisen **rooleja ja vastuita selkeytetään** johtamisen läpinäkyvyyden sekä toimialarajojen yli menevien kehityshankkeiden läpivientikyvyn lisäämiseksi.
- Kaupungin **ICT-johtamisen ja -toiminnan arviointia** toteutetaan keskitetysti ja se luo edellytyksiä jatkuvaan parantamiseen ja yli organisaatorajojen tapahtuvaan yhdessä oppimiseen.
- Hankeohjelmamenettelyn avulla **kohdistetaan** hallintokuntien **hankkeet tuottavuutta lisääviin kohteisiin**. Hankkeet suunnataan ja priorisoidaan sekä kaupunkiyhteisesti että



kaupungin eri toimijoiden kesken perustuen toiminnan ja prosessien vaatimuksiin ja tietotekniikalla saavutettaviin tuottavuushyötyihin.

### ICT-kehitys

- Kaupungin palvelujen ja **tietojärjestelmien yhteentoimivuutta** kehitetään kaupungin sisällä ja kansallisesti kaupunkiyhteisessä ohjauksessa kaupungin ICT-hankehallintaan ja virastojen vastuuhenkilöistä koostuvaan kokonaisarkkitehtuuriverkostoon tukeutuen.
- Kansallista **palveluarkkitehtuuria ja palveluväyläratkaisua** ryhdytään hyödyntämään viranomaisten välisissä yhteyksissä.
- Sisäistä **rahoitus- ja hankehakumenettelyä** sovelletaan kokeiluluontoisesti hallintokuntarajat ylittävien kehityshanke-esitysten käsittelyyn.
- Kaupunki vahvistaa **tietojärjestelmätyön ohjausta** kaupunginkansliassa ja uudistaa tietojärjestelmiä koskevaa ostokäyttäytymistään.

### ICT-palvelut

- Kaupunki jatkaa kaupungin **yhteiskäyttöisen tietoteknisen infrastruktuurin** ja kaupunkiyhteisten tietotekniikkapalvelujen kehittämistä ja ylläpitoa turvatakseen toimintansa jatkuvuuden ja kehittymisen.
- Kaupunkiyhteisen **ICT-palvelukeskuksen toteutusmalli ja aikataulut** arvioidaan toimintaympäristössä tapahtuvien muutosten takia uudelleen. Uudelleenarvioinnissa hyödynnetään ICT-palvelukeskuksen osalta jo syntyneet kokemukset ja tulokset.
- Työryhmien ja kaupungin organisaation yhteisöllisyyttä kehitetään laajentamalla yhteisten **työryhmä-, pikaviestintä ja verkkokokoustyökalujen sekä sosiaalisten viestintäratkaisujen** käyttöä niin kaupungin omassa organisaatiossa kuin myös vuorovaikutuksessa ulkoisten toimijoiden kanssa.
- **Liikkuvan työn teknisiä edellytyksiä** kehitetään työyhteisöjen tuottavuuden ja laadun lisäämiseksi.

### 3.3.4. Johtaminen

Digitalisaatio ja ICT-kehitys lisää kaupungin toiminnan läpinäkyvyyttä ja haastaa kaupungin organisaation myös johtamisen osa-alueella. Kaupungin toiminnasta muodostuva tilannekuva on pystyttävä jakamaan yli organisaatorajojen niin kaupungin organisaation sisällä kuin myös sen ulkopuolisten toimijoiden kesken, jotta eri osapuolet voivat osallistua omissa rooleissaan sekä kaupungin päätöksentekoon että koko kaupunkiyhteisön toimivuuden ja palveluiden kehittämiseen.

**Keskeiset ohjelmakauden tavoitteet ovat:**

- hallintokunta on **määrittänyt toimintansa johtamisen edellyttämät tiedot** ja huolehtinut niiden saatavuudesta muuttuvassa toimintaympäristössä sekä arvioinut, millä mittareilla toimintaa ja sen tuloksia voidaan mitata ja arvioida
- digitaalisten **tietovarantojen roolia voimistetaan** kaupungin päätöksenteossa, avoimessa kehityksessä ja oman toiminnan johtamisessa
- tietoperustaa **analysoidaan tietotyökaluilla** ja tehtäviä analyysejä hyödynnetään päätöksenteossa ja päivittäisjohtamisessa
- palvelujen **laadun** ja palveluprosessien **suorituskyvyn mittaaminen** sulautetaan osaksi toimintaprosessien ja ydintoiminnan kehityshankkeita.

Hallintokunnat nimeävät henkilöt, joiden tehtäviin kuuluu kaupungin edellyttämien muutosten läpivienti ja asetettujen tavoitteiden toteuttaminen. Nimetyillä henkilöillä on oltava riittävä substanssiosaaminen ja tietotekninen tausta voidakseen yhdessä saavuttaa asetetut tavoitteet ja kehittää osaamistaan.

**Tietotekniikkaohjelma vahvistaa kaupungin yleisjohtamisen toimintaedellytyksiä seuraavasti:**

- Tietotekniikkaohjelmassa määritellyt **ohjauselimet ohjaavat ja seuraavat** tietotekniikkaohjelman toimeenpanoa ja varmistavat tarvittavan tiedonkulun läpi organisaation. Ohjausryhmillä varmistetaan tietotekniikkaohjelman toimeenpanon johtamisen ja seurannan läpinäkyvyys läpi koko kaupungin organisaation.
- **Linjajohdon ja ICT:n rooleja ja vastuita** prosessien ja hankkeiden valmistelussa, toimeenpanossa ja arvioinnissa **selkiytetään**. Yli hallintorajojen menevissä kehityshankkeissa toiminnan vastuut hankkeiden valmistelusta, toteutuksesta ja lopputuloksista määritellään etukäteen ja ylläpidetään läpi toimeenpanon. Hankkeiden omistajat huolehtivat hankkeiden tuottavuuden ja vaikuttavuuden arvioinnista ja vaatimusten mukaisesta käsittelystä ja dokumentoinnista kaupungin organisaatiossa.
- Kaupungin koko **toiminnan läpinäkyvyyttä parannetaan** sisällyttämällä mahdollisuuksien mukaan analytiikkaa osaksi prosessien johtamista palveleviin tietojärjestelmäratkaisuihin ja

luomalla tietotekniikkaa hyväksi käyttäen erilaisia tilannekuvia, joiden jatkuvaa seurantaä kehitetään eri hankkeissa virastojen tarpeiden ja hankealoitteiden pohjalta.

- Kaupungin operatiivista **ICT-toimintaa ja tietoteknistä infrastruktuuria koskevia kehitystoimenpiteitä** toteutetaan osana normaalia toiminnan johtamista ja jatkuvaa parantamista.
- Kaupunkiyhteisessä kehittämisessä ja palvelutuotannossa **tukeudutaan markkinatoimijoihin**, joiden ohjauksesta ja suorituksen valvonnasta vastaa kaupunki. Markkinatoimijoiden käyttöön perustuvaa toimintamallia kehitetään edelleen.
- IT-konsulttien ja -toimittajien **suorituksen/toiminnan ohjaus ja valvonta** vaativat erityistä huomiota ja ovat kaupungin tietohallinnon suorituskyvyn kehittämisen kannalta keskeisessä roolissa.

## 4. Toimintamalli

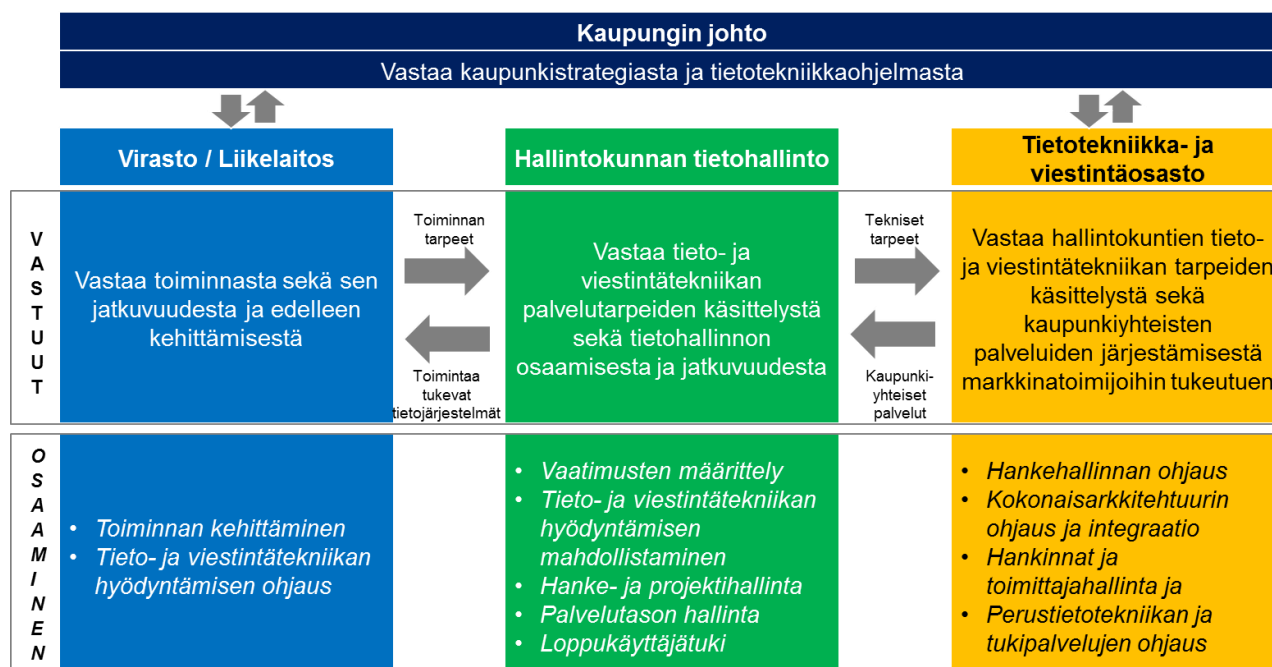
Kaupungin tietohallinnon toimintamalli määrittää kaupungin tieto- ja viestintätekniiikan johtamisen, palveluiden kehittämisen, järjestämisen ja tuottamisen sekä hallinnan roolit ja vastuut ml. vastuut tarvittavien kyvykkyyksien kehittämisessä.

Tietotekniikkaa ei voida irrottaa kaupungin toimivan johdon ja sen organisaatioyksiköiden linjajohdon vastuista, vaan linjajohdon täytyy kullakin toiminta-alueella vastata tietotekniikan hyötyjen synnyttämisestä niin kaupunkiyhteisössä kuin myös omassa organisaatiossaan.

Kaupungin ICT-toimintamalli sitoo yhteen toiminnan kehityksen ja tieto- ja viestintätekniiikan hyödyntämisen. Tavoitteisiin pääseminen edellyttää selkeitä vastuita ja rooleja eri toimijoiden kesken ja viime kädessä kaupungin kyky toimeenpanna ohjelma kaupungin organisaatiossa perustuu näihin. Ohjelman toimeenpano vaatii tässä kappaleessa kuvattuja täsmennyksiä rooleissa ja vastuissa.

### 4.1. Kaupungin ICT-toimintamalli

Tietotekniikkaohjelmakaudella 2012 - 2014 selkeytettiin eri toimijoiden rooleja ja vastuuta kuvan 4 mukaisesti.



Kuva 4. Kaupungin ICT-toimintamalli

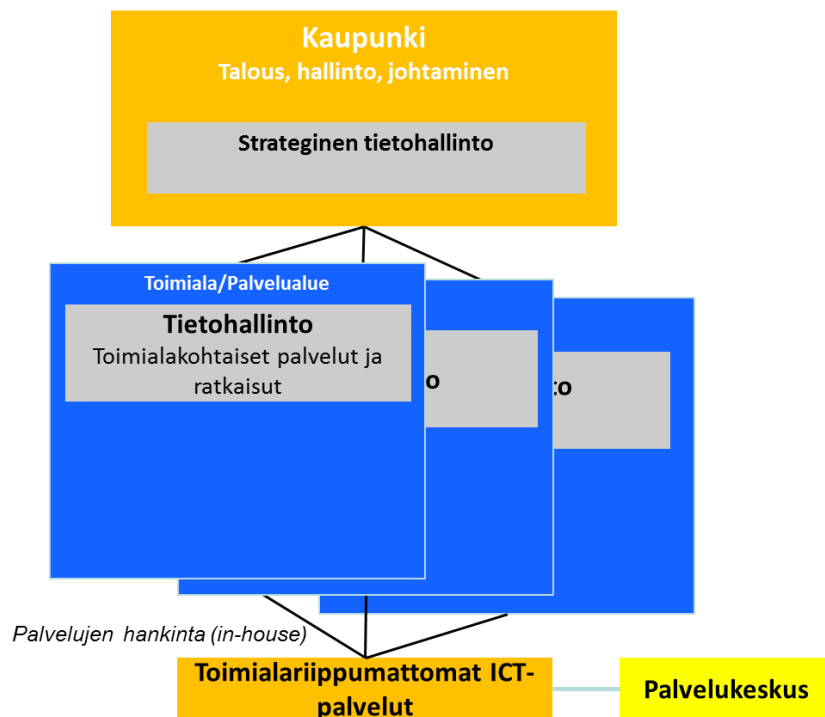
Tämä malli palvelee edelleen hallintokuntakohtaista kehittämistä ja nykyisten palvelujen jatkuvuuden varmistamista ja on siltä osin edelleen käyttökelpoinen. Toiminta on kuitenkin suunnattava tämän rinnalla yhä enemmän käyttäjälähtöiseen kehittämiseen, uusien palveluinnovaatioiden aikaansaamiseen ja perinteiset organisaatorajat ylittävien ratkaisujen toteuttamiseen. Näiden avulla on haettava toiminnan tuottavuuden parantamista.

Tästä syystä toimintamallin tulisi antaa menettelytavat myös näiden haasteiden ratkaisemiseen kaupunkiyhteisössä ja kaupungin omassa organisaatiossa.

Hallintokunnat vastaavat palvelujen laadusta ja palveluprosessien tehokkuudesta. Virastopäälliköt vastaavat prosessien ja tietojärjestelmien kokonaisarkkitehtuurin kokonaisuudesta. Uuden toimintamallin avulla pyritään:

- tehostamaan erityisesti virastojen välisiä toimintaprosesseja lähtökohtana yhteinen käsitys prosesseista
- parantamaan palvelutuotannossa ja sen prosesseissa käytettävän tiedon ja tietojärjestelmien kokonaisuuden hallintaa
- löytämään yhteinen kieli johdon ja tietotekniikan asiantuntijoiden välille palvelujen ja tietojärjestelmien kehittämiseen.

Kaupungin tavoitetoimintamallissa kaupungin tietohallinto muodostuu kolmesta toiminnallisesta kokonaisuudesta, joilla kullakin on oma roolinsa:



Kuva 5. Kaupungin ICT-tavoitetoimintamalli

1. strateginen tietohallinto luo edellytykset tietohallinnon strategiselle johtamiselle ja toimialakohtaiset rajat ylittävälle ICT-kehittämiselle
2. toimialan tietohallinto vastaa toimialakohtaisista palveluista ja ratkaisuksista ja niiden kehittämisestä sekä (liike)toiminta -yhteistyöstä
3. ICT-palvelukeskus vastaa toimialariippumattomien palvelujen ja yhteisten tukipalvelujen toteuttamisesta ja teknisestä infrastruktuurista.

### **Strateginen tietohallinto**

Strategisessa tietohallinnon johtamisessa määritellään kaupungin ICT-johtamisen suunta ja toimintatavat. Strateginen tietohallinto vastaa yli hallintokuntien menevän yhteisen ICT-kehityksen ohjauksesta ja toimeenpanon seurannasta. Strategisen tietohallinnon keskeisiä tehtäviä on mahdollistaa kaupungin ICT-ympäristön muutosten toimeenpano hallitusti.

- Kaupungin strategisesta tietohallinto-toiminnosta vastaa kaupunginkanslia. Strateginen tietohallinto huolehtii kaupunginhallituksen tietotekniikkajaoston ja tietotekniikkaohjelmassa asetettujen ohjauksellisten kokousvalmistelusta, sekä siitä, että koko kaupungin tietohallinnon toiminta ja kehitys tukevat kaupungin strategisten tavoitteiden saavuttamista.
- Strateginen tietohallinto vastaa kaupungin ICT-ympäristön periaatteista ja kokonaisarkkitehtuurin kehittämisestä sekä yhteiseen ICT-ympäristöön liittyvien riskien hallinnasta.
- Strateginen tietohallinto vastaa kaupungin tietohallinnon hallintomallista. Hallintomalli määrittää tietohallinnon johtamiseen liittyvät roolit ja päätöksentekomenettelyt. Kaupungin toimialojen/palvelualueiden tietohallinto-organisaatiot toimivat hallintomallin puitteissa.
- Strateginen tietohallinto hallinnoi kaupungin ICT-hankkeiden hankesalkkua. Se ohjaa hankkeita hallintomallin antamien valtuuksien ja vastuiden puitteissa huolehtien kaupunkitasoisesta yhteentoimivuudesta sekä kokonaisarkkitehtuurin kehittämisestä ja yhteisten linjauspäätösten valmistelusta.
- Strateginen tietohallinnon vastuulla on myös strategisten ICT-kehittämishankkeiden toteuttaminen. Strategiset kehittämishankkeet liittyvät kaupungin strategiaan tavoitteisiin ja ovat yhä useammin toimialarajat ylittäviä. Strategiset kehittämishankkeet rahoitetaan strategisen tietohallinnon ICT-investointibudjetista.
- Strategisen tietohallinnon vastuulla on ICT-kehittämishankkeissa noudatettavan projektimenetelmän suunnittelu, käyttöönotto ja hallinta. Kaikki kaupungin ICT-hankesalkussa olevat kehittämissuunnitelmat toteutetaan kaupungin hankemenetelmää noudattaen.
- Strateginen tietohallinto vastaa kaupungin ICT-ostotoiminnan ohjauksen kehittämisestä ja ohjaa muita tietohallinto- ja ICT-yksiköitä toimittajayhteistyön toteuttamisessa ja vastaa itse strategisen tason toimittajakumppanuuksien hallinnasta.
- Strateginen tietohallinto omistaa kaupungin toimesta järjestettävien keskitettyjen toimialariippumattomien ICT-palvelujen palvelukatalogin.

## Toimialan tietohallinto

Toimialan tietohallinnosta vastaavat näiden omat tietohallintoyksiköt. Toimialan tietohallinto on ensisijaisesti osa toimialan/palvelualueen muuta organisaatiota ja sen tarkempi organisointitapa noudattaa toimialan/palvelualueen organisointitapaa. Toimialan tietohallinto toimii tietohallintoasioissa strategisen tietohallinnon ohjauksessa ja tietohallinnon hallintomallin puitteissa.

- Toimialan tietohallinto on toimialan/palvelualueen johdon kumppani kehittämistyössä. Sen rooli on ensisijaisesti huolehtia, että toiminnan kehittämisessä hyödynnetään kaikki ICT:n antamat mahdollisuudet täysimääräisesti sekä mahdollistaa toimialan/palvelualueen ICT-ympäristön muutosten toimeenpano hallitusti. Toimialan tietohallinto vastaa siitä, että oman toimialan/palvelualueen ICT-tarpeet toteutuvat tarkoituksenmukaisella tavalla.
- Toimialan tietohallinto on ICT-asioissa oman alueensa paras asiantuntija. Se vastaa toimialan/palvelualueen kokonaisarkkitehtuurin (kohdealuearkkitehtuurin) kehittämisestä ja hankesalkusta strategisen tietohallinnon ohjauksen ja linjausten mukaisesti. Näitä tehtäviä se toteuttaa yhteistyössä strategisen tietohallinnon kanssa siten, että kaupungin kokonaisuuden etu ja tarpeet huomioidaan.
- Toimialan tietohallinto vastaa oman ICT-ympäristönsä kehittämisprojekteista yhteistyössä toiminnan kehittämisen kanssa. Kehittämisprojektien toteuttamiseen voidaan käyttää strategisen tietohallinnon tukea (mm. kokonaisarkkitehtuuriosaaminen), kaupungin kilpailuttamien osaamiskeskuspalvelujen (mm. projektipääällikköpalvelut) ja toimialariippumattomien ICT-palvelujen palvelukeskuksen tarjoamaa tukea (mm. perus-ICT -hankinnat).
- Toimialan tietohallinto vastaa myös toimialakohtaisten ICT-palveluiden johtamisesta. Tämä käsittää pääasiassa toimintaa tukevien sovellusten hallintaan liittyviä tehtäviä, kuten palveluiden suunnittelu, jatkuvuuden turvaaminen ja palveluiden hallittu käyttöönotto. Tarpeellinen toimialakohtaisten ICT-palvelujen käytön tuki, esim. pääkäyttäjäpalvelut sisältyvät tehtäviin. Palveluita tuotetaan tyyppillisesti yhteistyössä sovellustoimittajan ja muiden ICT-toimittajien avulla.
- Toimittajayhteistyön osalta toimialan tietohallinto vastaa oman ydintoimintansa osalta keskeisten toimittajien hallinnasta. Toimittajan ollessa keskeinen kumppani yhdelle tai useammalle toimialalle/palvelualueelle, toimitaan strategisen tietohallinnon määrittämän toimintamallin mukaisesti.
- Kaupungin tavoitetoimintamallissa toimialan tietohallinto tukeutuu kaupungin yhteisiin hankintamenettelyihin ja –kanaviin, ja toimialariippumattomissa ICT-palveluissa kaupungin yhteisessä ICT-katalogissa määriteltyihin palveluihin. Tavoitetilassa toimialan/palvelualueen kaikki toimialariippumattomat ICT-palvelut hankitaan aina kaupungin toimialariippumattomien ICT-palvelujen palvelukeskuksesta.
- Toimialan tietohallinnon ja ICT-palvelujen kehittämisen budjetointi tapahtuu osana toimialan/palvelualueen budjetointia sekä käyttömenojen että investointien osalta. Tällä pyritään varmistamaan, että ICT-palvelujen kehittäminen parhaalla mahdollisella tavalla tukee toiminnan kehittämisen tarpeita. Toimialan tietohallinto vastaa oman käyttötaloutensa sekä investointien ja hankesalkun hallinnasta.

### **Toimialariippumattomat ICT-palvelut**

Tavoitetoimintamallissa toimiala-/palvelualueiden toimialariippumattomat ICT-palvelut järjestetään kaupunkiyhteisesti. Toimialariippumattomiin palveluihin luetaan sellaiset ICT-palvelut, joissa ei ole merkittäviä toimialakohtaisia erityispiirteitä, vaan voidaan toteuttaa samanlaisena ja samalla osaamisella kaikille toimialoille. Palvelut perustuvat yleisesti käytettyihin laite- ja ohjelmistoratkaisuihin ja teknologioihin. Tällaiseksi luetaan mm. perustietotekniikka, keskitetty käyttäjätuki, kapasiteettipalvelut ja tietoverkot.

Keskittämällä toimialariippumattomien ICT-palvelujen järjestäminen erilliseen palvelukeskukseen tavoitellaan kustannussäästöjä suurempien volyymien kautta, parempaa toimintavarmuutta ja muita laadullisia hyötyjä. Palvelukeskuksen järjestäessä toimialariippumattomat ICT-palvelut, voivat toimialojen tietohallinnot keskittyä ICT:n mahdollisimman tehokkaaseen hyödyntämiseen osana varsinaisten kuntalaisten ja muiden sidosryhmien käyttämien palvelujen tuottamista ja niiden kehittämistä.

Palvelukeskus voi tuottaa palveluita itse tai ostaa niitä markkinoilta. Palvelukeskuksen kaikki toimintamenot, mukaan lukien investoinnit ja kehittämistyö, katetaan asiakkailta laskutettavilla palvelumaksuilla tavoitteena suoriteperusteinen hinnoittelumalli.

Asiakkaiden vaikutusmahdollisuudet varmistetaan ohjausrakenteilla siten, että palvelujen kehittämistä ohjataan asiakas- ja yhteistyöryhmän toimesta.



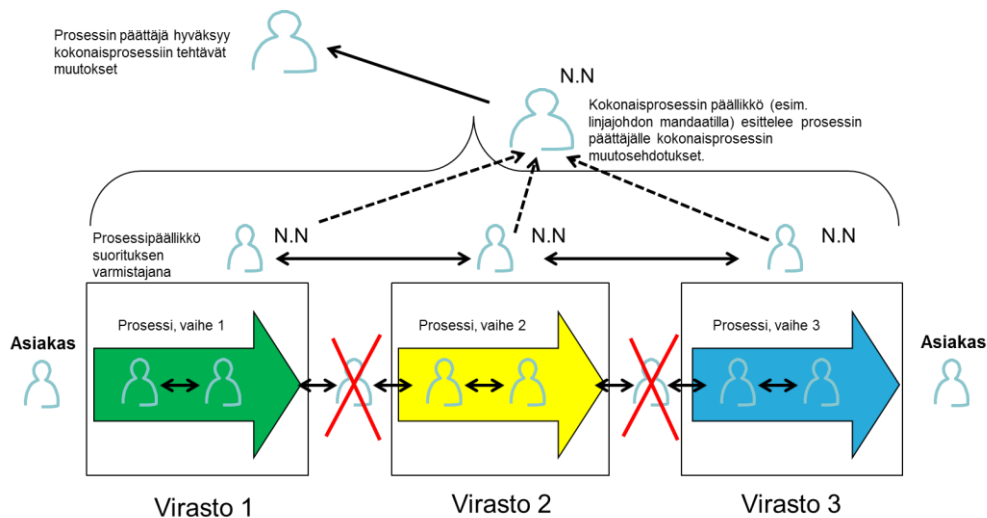
## 4.2. Roolit ja vastuut

Kaupungin ja sen hallintokuntien tuottavuus syntyy palveluprosessien suorituskyvyn kautta. Asiakkaan hyödyn ja kaupungin kokonaishyödyn varmistamiseksi prosessien tulee olla optimoitavissa saumattomasti organisaatorajoista riippumatta. Tavoitetoimintamallin/-prosessin on oltava selvillä ennen tietojärjestelmätyön käynnistämistä.

Haasteena ovat organisaatorajat ylittävät prosessit, joissa asiakasta kuljetetaan läpi eri viranomaisten toimintojen. Näitä prosesseja palvelevia tietojärjestelmiä kehitettäessä, tarvitaan linjajohdon rinnalla roolit myös prosessikehityksen johtamiseen. Katkottomien kokonaisprosessien kehittäminen edellyttää henkilötason vastuuden olemassa oloa, tunnistamista ja kiinnittämistä.

Prosessivastuita asetettaessa voidaan tunnistaa seuraavat roolit:

- prosessissa toimija
- prosessin päällikkö (process manager), joka vastaa hallintokunnan sisällä prosessin suorituksesta päästä päähän
- prosessin päättäjän (process executive), joka hyväksyy kaupunkia koskevan prosessin muutokset prosessista vastaavan päällikön esityksestä tai, kun on kysymys organisaatorajat ylittävistä prosessialueista, kokonaisprosessin kehittämisestä vastaavan henkilön tai työryhmän esityksestä.



**Kuva 6. Palveluprosessien optimointi**

Koska prosessit ja tietojärjestelmät kytkeytyvät saumattomasti toisiinsa, tulee nämä roolit tunnistaa ja jalkauttaa palvelujen kehityksen toimintamalliin. Myös erilaisten rakenteellisten uudistusten yhteydessä on tarkasteltava koko prosessia asiakkaan kannalta sen alusta loppuun saakka prosessin tuottaman arvon ymmärtämiseksi ja kehittämiseksi.

### 4.3. Kaupungin tavoitearkkitehtuuri

Kaupungin tavoitearkkitehtuurin tarkoituksena on antaa yhteinen suunta kaupungin toimivuuden edelleen kehittämiseksi. Tavoitetilassa kaupunki toimii tarkoituksenmukaisesti kaikkien käyttäjiensä kannalta, ovat nämä sitten kaupunkilaisia, turisteja, yhteisöjä tai yrityksiä.

Tietotekniikkaohjelman lähtökohtana on, että kaupungin toimivuutta kehitetään yhtenä kokonaisuutena yhdessä yli organisaatorajojen. Sen sijaan, että kukin hallintokunta omin toimin kehittäisi yhteentoimivuutta muiden kanssa, sitä kehitetään yhteisen tavoitearkkitehtuurin avulla julkisen hallinnon yhteiseen kokonaisarkkitehtuurityöhön tukeutuen.

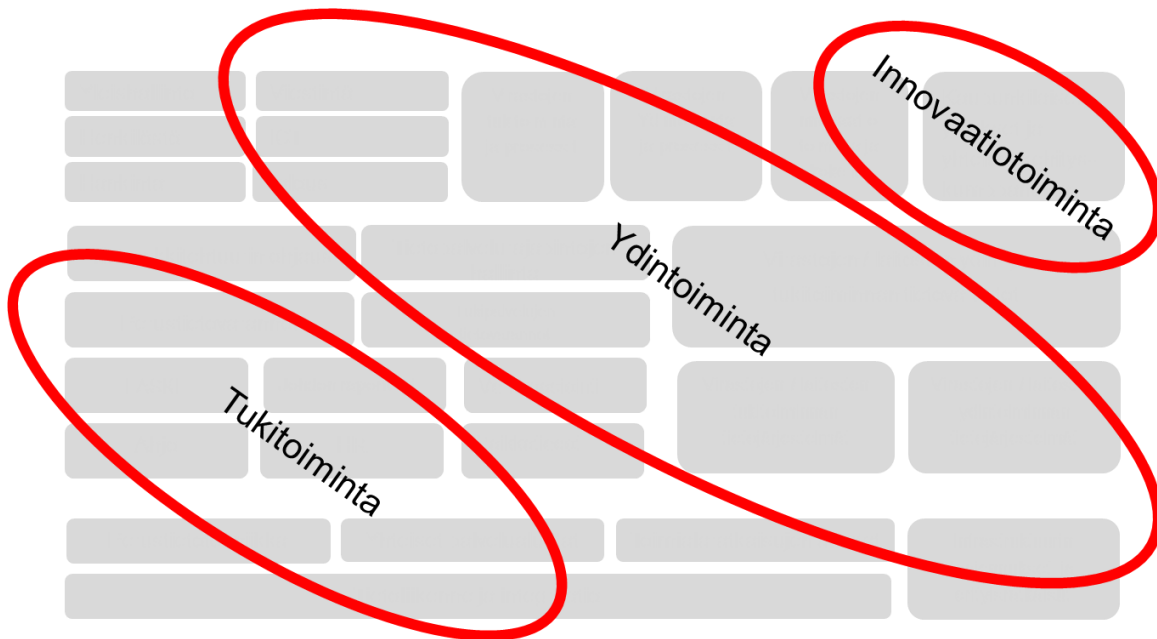


Kuva 7. Kaupungin tavoitearkkitehtuuri

**Hallintokunnat vastaavat** erityisesti omaa ydintoimintaansa palvelevien toimintaprosessien ja tietojärjestelmien muodostamasta kokonaisuudesta sekä niiden optimaalisesta kehittämisestä ja käytöstä. Hallintokunnilla on vastuu myös ydintoiminnan tietojärjestelmiä koskevien tietojen hallinnasta sekä näiden järjestelmien sovellustuesta. Tukiprosessien osalta hallintokuntien on varmistettava, että ne hyödyntävät kaupunkiyhteiset synergia. Hallintokuntien on oman toimintansa jatkuvan kehittämisen turvaamiseksi tehtävä omaa toimintaa uudistavia kokeiluja yhteistyössä kaupunkiyhteisön eri toimijoiden kesken.

**Kaupunkiyhteisiä toimintoja** hoitavien virastojen (kaupunginkanslia, tietokeskus, hankintakeskus) vastuulla on kaupunkiyhteisten tukipalvelujen ja -prosessien tietoteknisen tuen kehittäminen. Substanssiryhmät (talous, henkilöstö, hallinto jne.) vastaavat kaupunkiyhteisistä tukiprosesseista ja toimivat siten kaupunkiyhteisten tukipalvelujärjestelmien omistajina.

**Kaupunginkanslia** vastaa kaupungin yhteiskäyttöisestä tietoteknisestä infrastruktuurista ja siihen liittyvien tukiprosessien kehittämisestä. Infrastruktuurin tarjoamien palvelujen laatu ja kustannustehokkuus ovat kaupunkitasoisen tietotekniikkaympäristön kehittämisen ja ylläpidon keskeiset lähtökohdat. Arkkitehtuuri määrittää tietoteknisten ratkaisujen tasolla eri toimijoiden vastuut ja yhteentoimivuuden.



**Kuva 8. Tavoitearkkitehtuuri suuntaa kehittämistoimintaa kaupungin organisaatiossa**

Hallintokuntien ja kaupunkiyhteisön yhteistyönä syntyy uusien innovaatioiden ja kokeilujen kautta aikaa myöden uusia vakiintuneita toimintoja jotka voidaan ottaa osaksi ydintoimintaa. Toisaalta teknologiamurroksen vaikutuksesta ydintoiminnasta siirtyy yleisluontoisia palveluja toimialariippumattomiin ICT-palveluihin.

Kaupunki jatkaa tällä ohjelmakaudella yhteentoimivuuden kehittämistä edellisellä ohjelmakaudella käynnistetyn tavoitearkkitehtuurityön pohjalta syventäen niitä rooleja ja vastuita, joita toiminnan edelleen kehittäminen ja yhteentoimivuus eri toimijoiden kesken kaupungin omalta organisaatiolta edellyttää.

#### 4.4. Ohjaus ja seuranta

Vuonna 2013 tietohallinnon ohjausmallia uudistettiin perustamalla kaupunginhallituksen tietotekniikkajaosto. Kaupunginhallituksen tietotekniikkajaoston tehtävät ja toimivalta on määritelty kaupunginhallituksen johtosäännössä. Jaostossa on yhdeksän jäsentä. Jaoston tehtävänä on:

- tehdä esityksiä tietotekniikkaa ja tietohallintoa koskevista periaatteista ja linjauksista sekä seurata niiden toteutumista
- seurata kaupungin tietotekniikkaohjelman laatimista, toimeenpanoa ja toteutumista
- hyväksyä tietotekniikan hankeohjelmaan hallintokuntien esityksestä tietotekniikkahankkeet, joiden kokonaiskustannusarvio ylittää miljoona euroa
- antaa lausunto kaupungin tietotekniikan hankeohjelman kokonaisuudesta.

Tietotekniikkajaoston kokouksissa kaupunginjohtaja ja apulaiskaupunginjohtaja esittelevät toimialaansa kuuluvat asiat.

Tietotekniikkajaoston perustamisen myötä luottamushenkilöillä ja kaupungin johtajistolla on foorumi kaupungin tietotekniikan strategisten kysymysten käsittelyyn. Tämä mahdollistaa hallinnon sisäisten työryhmien kokoonpanojen tarkistamisen. Merkittävä osa johtamisesta tehdään erilaisissa ohjausryhmissä.

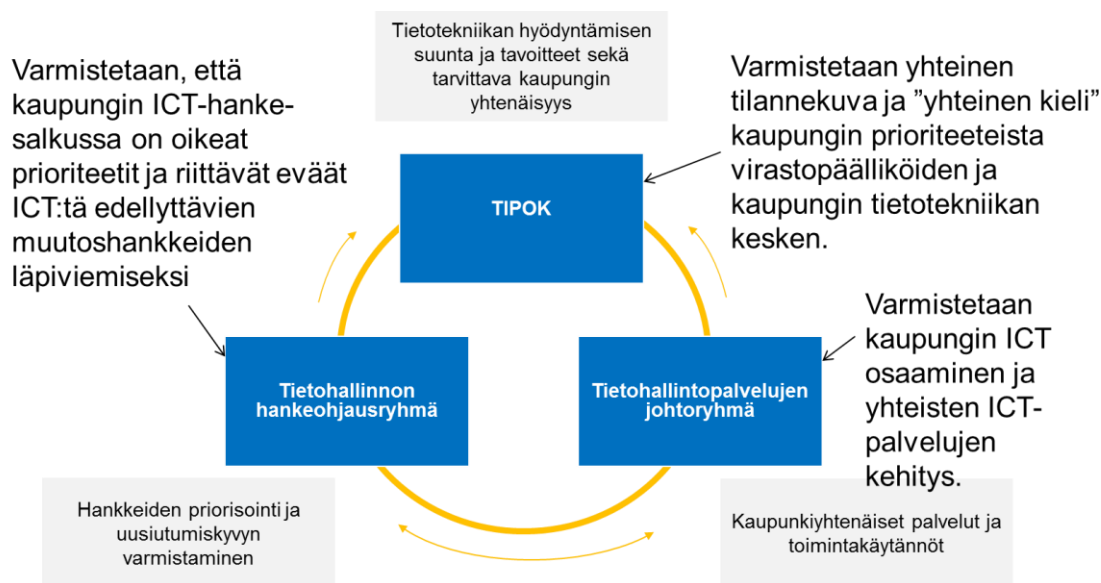
Edellisellä ohjelmakaudella tietohallinnon ohjausryhmiä oli kolme:

- kaupungin tietotekniikkaohjelman koordinoitiryhmä, puheenjohtajana kaupunginjohtaja, valmistelija tietotekniikkapäällikkö
- tietohallinnon hankeohjausryhmä, puheenjohtajana rahoitusjohtaja, valmistelija ICT-kehityspäällikkö
- tietohallintopalvelujen johtoryhmä, puheenjohtajana tietotekniikkapäällikkö, valmistelija ICT-palvelupäällikkö.

Ohjausmallin toimivuutta on arvioitu ja todettu toimivaksi joskin mallin potentiaalia ei ole vielä täysin hyödynnetty. Edellä mainittujen toimintaympäristössä tapahtuneiden muutosten vuoksi ja tietotekniikkaohjelman toimeenpanon varmistamiseksi, ohjausmalliin on tarpeen tehdä tarkennuksia. Ohjausmallin kehittämisen tavoitteena on:

- muodostaa ohjauselinten rooli kokonaisohjauksen kannalta tarkoituksenmukaiseksi
- tarkentaa ryhmien kokoonpanoa siten, että kussakin ryhmässä on hallintokunnilla niiden roolien näkökulmasta tarkoituksenmukainen edustus
- varmistaa tiedonkulku ryhmissä käsiteltävistä asioista kaikkiin hallintokuntiin.

## Helsingin kaupungin tietotekniikkaohjelma



**Kuva 9. Tietotekniikkaohjelman toimeenpanon ohjaus**

Tietotekniikkaohjelman toimeenpanon onnistumisessa on virastopäälliköillä keskeinen rooli. Kaupunginjohtajan toimii **tietotekniikkaohjelman koordinoitiryhmän (Tipok)** puheenjohtajana. Työryhmä toimii virastopäälliköiden yhteistyöelimenä, ja sen toimesta varmistetaan kaupungin yhteinen ICT-tilannekuva ja prioriteetit.

Kun **tietohallinnon hankeohjausryhmän** tehtävänä on hankkeiden priorisointi ja kaupungin uusiutumiskyvyn varmistaminen, tulee virastojen ja liikelaitosten edustajana olla kehitysjohtaja tai sellaiseen rooliin nimetty hallintokunnan johtoryhmän jäsen. Työryhmään nimetään hallintokuntien vastuuhenkilöt, mutta läsnäolo kokouksessa voi vaihdella esimerkiksi sen mukaan, kuinka paljon ko. hallintokunnalla on kunakin vuonna hankkeita hankeohjelmassa.

**Tietohallintopalvelujen johtoryhmän** tehtävänä on varmistaa kaupungin ICT osaaminen ja huolehtia kaupunkiyhtenäisten ICT-palvelujen kehityksestä. Sen jäseninä ovat hallintokuntien ICT vastaavat.

## 5. Tietotekniikkaohjelman toimeenpano

### 5.1. Ohjelmakauden kärkiteemat

Ohjelman toimeenpano on jaettu kuvan 10 mukaisesti kolmeen ohjelmakokonaisuuteen ja edelleen kunkin ohjelmakokonaisuuden sisällä kolmeen kärkiteemaan. Kunkin kärkiteeman osalta esitetään ne keskeiset työmaat, joissa ohjelman toimeenpano konkretisoituu.

	Ohjelmakauden kärkiteemat	Työmaat 2015-2017
1. Kaupunkiyhteisön kehitys	Osallisuus ja viestinnän vuorovaikutteisuus	6Aika strategia
	Avoin kaupunkikehitys	FVH hankeohjelma
	Digitaalisten tietojen saatavuus	Helsinki Region Infoshare
2. Kaupungin oma toiminta	Kaupungin digitaaliset palvelut	Digitaalinen Helsinki-ohjelma
	Virastojen ja liikelaitosten ydintoimintojen tietotekninen tuki	Yhteishankkeet
	Kaupunkiyhteisten prosessien tietotekninen tuki	ICT ostokäyttäytyminen
3. ICT	ICT-johtamisen kehittäminen	Strateginen tietohallinto
	Hankejohtaminen	ICT-hankeohjelma
	ICT-palvelukehitys	ICT-palvelukeskus

Kuva 10. Ohjelmakauden kärkiteemat ja työmaat

- **6Aika strategia:** Helsinki edistää yhdessä kuuden suurimman kaupungin kanssa toteutettavassa hankkeessa avointa vuorovaikutusta ja parantaa kuntalaisten mahdollisuuksia osallistua kaupungin kehittämiseen ja päätöksentekoon. Näiden lisäksi 6Aika –yhteistyön piirissä kehitetään avoimia innovaatioalustoja sekä avointa dataa ja rajapintoja kaupunkien yhteiseen käyttöön.
- **Forum Viriumin hankeohjelma:** Forum Virium Helsinki edistää avoimen ja osallistuvan kokeilukulttuurin syntymistä, kokoaa rahoitusta ja toteuttaa omassa hankesalkussaan olevia hankkeita yhdessä yritysten, yhteisöjen ja kaupunkilaisten kanssa.
- **Helsinki Region Infoshare** –hankkeen ohjaamana laajennetaan kaupungin avoimen datan tarjontaa sekä avointen rajapintojen kehitystä.

- **Digitaalinen Helsinki** –ohjelmassa lisätään kaupungin sähköisten palvelujen saatavuutta, tuetaan hallintokuntia digitaalisten palvelujen kehittämisessä sekä varmistetaan käyttäjälähtöisyys ja palvelumuotoilu palvelukehityksessä.
- **Yhteishankkeet:** kaupunki ottaa tietotekniikkaohjelmassa erityishuomion kohteeksi poikkihallinnolliset ja muut organisaatorajat ylittävät hankkeet niiden toimeenpanokyvyn lisäämiseksi ja toimeenpanon vauhdittamiseksi.
- **ICT-ostokäyttäytyminen:** Kaupungin ICT ostokäyttäytymisen ja ohjelmistopolitiikan uudistusta valmistellaan ja toimeenpannaan osana tietotekniikkaohjelman toimeenpanoa. Kaupungin virastojen ja liikelaitosten ICT-hankintoja ohjaavat vastuuhenkilöt osallistuvat kaupunginkanslian järjestämään valmennusohjelmaan.
- **Strateginen tietohallinto:** kaupunginkanslian asemaa ja roolia kaupungin ICT-päätösten valmistelussa, toimeenpanossa ja seurannassa vahvistetaan. Strategisen tietohallinnon toimintamalli, tehtävät ja niitä toteuttavat roolit määritellään.
- **ICT-hankeohjelma:** vuosittaisessa talousarviokäsittelyssä virastojen ja liikelaitosten kehityshankkeet suunnataan ja priorisoidaan sekä kaupunkiyhteisesti että kaupungin eri toimijoiden kesken perustuen toiminnan ja prosessien vaatimuksiin ja tietotekniikalla saavutettaviin tuottavuushyötyihin ja niistä muodostetaan kaupungin ICT-hankeohjelma.
- **ICT-palvelukeskus**-toimintamallia kehitetään ja otetaan käyttöön kattamaan virastojen yhteiset toimialariippumattomat ICT-palvelutarpeet.

Tietotekniikkaohjelman valmennusohjelma käynnistää uuden tietotekniikkaohjelman toimeenpanon. Uudet valmennusohjelmat keskittyvät kaupungin Smart City-kehitykseen, tietoturvan kehittämiseen ja ICT-ostokäyttäytymisen uudistamiseen.

## 5.2. Toimeenpanokyvyn varmistaminen

Ohjelman läpiviennin varmistaminen vaatii osaamisen kehittämistä sekä keskushallinnossa että hallintokunnissa.

Hallintokuntien hankevalmistelu- ja -hallintaosaamista tulee kehittää ohjelmakauden aikana. Lisäksi on vahvistettava hallintokuntien omien tietohallintojen kykyä tukea uuden teknologian tehokasta ja innovatiivista hyväksikäyttöä niiden omassa toiminnassa. Hallintokuntien keskeisiä osaamisalueita jatkuvissa palveluissa ovat ydintoimintaa tukevien sovellusten ylläpito ja jatkuva kehittäminen, sovellustuki hallintokuntakohtaisille ydinjärjestelmille, koulutus ja käyttäjien ohjeistus sekä hallintokuntakohtaisten palveluiden ja palvelutasojen hallinta ja kehittäminen.

Kaupunkiyhteistä osaamista on suunnattava ja kehitettävä yhteisten hankkeiden ja projektien johtamiseen, yhteisten palveluiden ja toimintamallien määrittelyyn ja jalkauttamiseen sekä tietohallintojohtamisen, arkkitehtuurin, infrastruktuurin ja tietoturvallisuuden kehittämiseen. Toimivaa arkkitehtuuria, luotettavaa tietoteknistä infrastruktuuria ja tehokasta hankejohtamista vaaditaan tietotekniikan pitkän tähtäimen tavoitteiden saavuttamiseksi.

## 5.3. Toimeenpanon jaksottuminen ohjelmavuosille

Kärkiteemojen työmaat jaksottuvat ohjelmavuosille karkeasti kuvan 11. mukaisesti. Kärkiteema-alueiden vastuutahot huolehtivat hankkeiden konkreettisista tavoitteista, etenemisestä ja raportoinnista.

	2015	2016	2017
6Aika strategia	6 aika -hankehaut, hankkeiden toimeenpano ja seuranta		
FVH hankeohjelma	Forum Viriumin hankeohjelma ja seuranta		
Helsinki Region Infoshare	Toimeenpano ja jatkuva arviointi		
Digitaalinen Helsinki-ohjelma	Ohjelman asettaminen	Toimeenpano ja jatkuva arviointi	
Yhteishankkeet	Yhteishankemalli	Hankkeiden toimeenpano ja seuranta	
ICT ostokäyttäytyminen	Valmennusohjelma	Ohjeistuksen käyttöönotto	Jatkuva arviointi
Strateginen tietohallinto	Strategisen tietohallinnon asettaminen	Virastojen ICT johtamisen tilannekuva	Seuranta ja arviointi
ICT-hankeohjelma	Vuosittainen hankkeiden priorisointi ja seuranta		
ICT-palvelukeskus	Toimintamallin arviointi ja etenemissuunnitelma	Palvelujen käytön laajentaminen	

Kuva 11. Ohjelmakauden keskeisten työmaiden karkea jaksotus ohjelmavuosille



## **Tiivistelmä ohjelmakaudella tavoiteltavasta kehityksestä**

### **Kaupunkikehitys:**

#### **2015**

Uuteen teknologiaan perustuvia teknologisia ja sosiaalisia innovaatioita vauhditetaan kaupunkien kesken käynnistetyn 6aika-hankkeen ja innovaatorahaston puitteissa. Kaupunki osallistuu ja kokoaa toimijoita ja rahoitusta kaupungin oman innovaatio- ja kokeilutoiminnan kannalta keskeisiin kehityskohteisiin ja -hankkeisiin. Helsinki Loves Developers -kehittäjätapaaamista jatketaan.

Forum Virium Helsinki edistää kaupungin digitaalisten palvelujen kehittämiseen kytkeytyvän kokeilukulttuurin syntymistä Helsinkiin sekä madaltaa eri toimijoiden kynnyksiä innovoida, muotoilla ja testata avoimesti erilaisia palveluideoita ja konsepteja todellisessa kaupunkiympäristössä yhdessä kaupunkilaisten kanssa. Kaupungin Fiksu Kalasatama-hanke kokoaa eri toimijoita yhteen ja viitoittaa tietä uudelle kaupunkikehitykselle.

#### **2016**

Kaupungin toiminnan läpinäkyvyys lisääntyy. Yhä avoimempi kaupunki ja entistä kokeilevampi suunta synnyttävät paremman tietoisuuden kaupungissa käynnissä olevasta kehityksestä, ja parantaa edellytyksiä arvioida, jakaa ja hyödyntää näistä saatavia kokemuksia ja tuloksia koko kaupunkiyhteisössä ja kaupunkien kesken - myös kansainvälisesti.

Kaupungin oma ICT-hankeohjelma sekä tietotekniikkaohjelman valmennusohjelmassa virastojen kanssa laadittavat etenemissuunnitelma-ehdotukset luovat omalta osaltaan Helsingille edellytyksiä uudistua toimintaympäristön muutosten vauhdissa ja kaupungille mahdollisuuden kehittyä ICT:n hyödyntäjänä kansainvälisen kaupunkikehityksen kärjen tuntumassa.

#### **2017**

Ohjelmakauden aikana jo käynnistyneet uudet avaukset ja saadut kokemukset arvioidaan ja niiden pohjalta ryhdytään valmistelemaan esitystä seuraavan ohjelmakauden painopisteistä ja tavoiteasetannasta. Saatuja tuloksia ja kokemuksia hyödynnetään uuden ohjelmakauden astinlautana. Ohjelmakauden kokemukset ja saavutukset sulautuvat tai sulautetaan toimivilta osin osaksi kaupungin arkea ja toimintaa. Uusi kaupunkistrategia ohjaa kaupunkikehitystä.

### **Kaupungin organisaation toiminta:**

#### **2015**

Kaupungin sähköisten asiointipalvelujen käyttäjäkokemusta ja löydettävyyttä parannetaan yhdistämällä asiointi.hel.fi -palvelut osaksi kaupungin hel.fi-kanavaa. Kaupunginkanslia asettaa Digitaalinen Helsinki-ohjelman ja nimeää sille puheenjohtajan, joka vastaa ohjelman valmistelusta ja toimeenpanosta ohjelmakauden aikana. Sote-uudistuksen puitteita ja palvelurakenteita

valmistellaan, ja Helsinki sovittaa omat toimintansa ja tarpeensa yhteen vastaamaan tätä kehitystä. Opetustoimessa ICT valtaa alaa ja erilaiset oppimisympäristöt edellyttävät niin opettajilta kuin myös oppijoilta yhä laajenevassa määrin uusien tietoteknisten välineiden käyttöä. Julkisten palvelujen yhteentoimivuudelle yli viranomaisrajojen luodaan edellytyksiä. Kaupungin ICT ostokäyttäjytymisen ja ohjelmistopolitiikan uudistusta valmistellaan. Kaupunginkanslia arvioi kuntien rakenteita ja tehtäviä koskevien muutosten vaikutuksia kaupungin organisaatioon ja sen ICT-ratkaisuihin. Sisäistä rahoitus- ja hankehakumenettelyä valmistellaan sovellettavaksi kokeiluluontoisesti hallintokuntarajat ylittäviin kehityshanke-esitysten käsittelyyn.

### **2016**

Neuvontapalvelujen ja osallisuuden kehittämisessä toteutetaan uusia verkkopohjaisia ja monikanavaisia ratkaisumalleja 6-aikahankkeen tuotosten perusteella. Kaupungin hallintokunnat lisäävät avoimen datan ja rajapintojen tarjontaansa avoimen kehityksen vauhdittamiseksi. Vakiintuneita tukipalveluita siirretään soveltuvin osin hallitusti kaupungin tukipalveluorganisaatioiden huolehdittavaksi. Innovaatiohankkeet ja -kokeilut avaavat uusia näkökulmia. Kaupungin ICT ostokäyttäjytymisen ja ohjelmistopolitiikan uudistusta toimeenpannaan. Kaupungin oman organisaation ydintoimintaa ja tätä tukevaa tietojärjestelmäkokonaisuutta uudistetaan ja kehitetään kaupungin ICT-hankeohjelmassa ottaen huomioon kaupungin tehtäväkentässä mahdollisesti toteutuvat muutokset. Virastot raportoivat omasta tuottavuuskehityksestään osana omaa normaalia toimintaansa ja linjavastuitaan.

### **2017**

Vuoden 2017 alusta voimaan astuvat muutokset huomioidaan tietotekniikkaohjelmassa, ja ohjelma varaudutaan päivittämään muutosten seurauksena vastaamaan uutta kaupungin strategiaohjelmaa ja siinä asetettavia tavoitteita.

### **Kaupungin oma ICT:**

#### **2015**

Strategisen tietohallinnon asema ja rooli kaupungin ICT-johtamisessa määritellään osaksi kaupunginkanslian tehtäväkenttää ja kaupungin yleisjohtamista. Tietotekniikkaohjelmassa määriteltyjen ohjausryhmien kokoonpanot ja tehtävät päivitetään vastaamaan uuden ohjelmakauden vaatimuksia.

Kaupunkiyhteisen ICT-palvelukeskuksen toteutusmalli ja aikataulut arvioidaan toimintaympäristössä tapahtuvien muutosten takia uudelleen. Uudelleenarvioinnissa hyödynnetään yhteisten ICT-palvelujen kehittämisestä saadut kokemukset ja tulokset.

#### **2016**

Kaupungin tietotekniikkaohjelman kärkiteemat ja –hankkeet määrittävät vuosisuunnittelun tavoitteita ja toimeenpanoa. Kaupungin organisaatiossa toimeenpannaan vuoden 2017 alusta

voimaan tulevat muutokset. Virastot ja liikelaitokset valmistelevat ja huolehtivat tarvittavien muutosten toimeenpanosta omissa organisaatioissaan.

## **2017**

Tietohallinnon avaintehtävät eri virastoissa on määritetty läpinäkyvästi virastojen välisen yhteistyön sujuvoittamiseksi kaupungin johtamisjärjestelmän määrittämien linjavastuiden mukaisesti. Toiminnan jatkuvuutta ja edelleen kehittämistä toteutetaan vuoden alusta voimaan astuvan organisaatorakenteen ja johtamisjärjestelmän puitteissa.

### **ICT-yleisjohtaminen:**

## **2015**

Kaupunginkanslia toteuttaa yhdessä Oiva-akatemian, hankintakeskuksen ja Forum Viriumin kanssa kaupungin virastot kattavan valmennusohjelman, joka samalla käynnistää uuden tietotekniikkaohjelmakauden toimeenpanon. Tietotekniikkaohjelman sisältöä ja toimeenpanoa konkretisoidaan valmennusohjelman moduulityöryhmissä yhdessä virastojen ja liikelaitosten vastuuhenkilöiden kanssa.

Tietotekniikkaohjelman ohjauselimien työskentelyä kehitetään edelleen. Ohjausryhmien kokoonpanoja uudistetaan vastaamaan entistä paremmin ohjausryhmille asetettuja tehtäviä. Toiminnan, prosessien ja palvelujen poikkihallinnollista läpinäkyvyyttä ja yhteistyötä yli organisaatorajojen edistetään.

## **2016**

Kaupungin tietotekniikkaohjelman ohjauselimet ohjaavat omalta osaltaan toimintaa. Virastojen ja liikelaitosten osallistuminen erilaisiin innovaatiohankkeisiin ja kokeiluihin on läpinäkyvää. Kaupungin oman toiminnan uusiutuminen varmistetaan kaupungin ICT-hankeohjelman toimeenpanolla ja seurannalla. Vakiintuneita tukipalveluita keskitetään kaupungin tukipalveluista huolehtiville organisaatioille, ja näitä koskevien ostopalvelujen hankinta keskittyy kehityksen myötä. Ohjausryhmät muodostavat yhteisen tilannekuvan vuoden 2017 alusta toteutuvien muutosten vaikutuksista kaupungin organisaatioon ja toimintaan, ja korjaavat olemassa olevia toimintasuunnitelmia vastaamaan näiden asettamia vaatimuksia ja puitteita. Kaupungin digitalisaatiota koskevat tavoitteet sisällytetään vuosille 2017-2020 valmistettavaan kaupungin strategiaohjelmaan.

## **2017**

Vuoden 2017 alusta mahdollisesti toteutettavat muutokset kaupungin johtamisjärjestelmään ja kaupungin uusi strategiaohjelma määrittävät tietotekniikkaohjelman toimeenpanon puitteet.

## 6. Tietotekniikkaohjelman ylläpito

---

Tietotekniikkaohjelma päivitetään vuonna 2017 vastaamaan kaupungin uutta strategiaohjelmaa. Tietotekniikkajaosto tarkastelee ohjelman toteutumista ohjelmakaudella. Ohjelmaan tehdään ohjelmakauden aikana muutoksia tarvittaessa.

Tietotekniikkaohjelmaa, sen toteutumista ja suuntaamista arvioitaessa on vastattava kysymyksiin

- onko toiminnan suuntaamisessa onnistuttu,
- onko tavoitteissa onnistuttu,
- onko toimeenpanossa onnistuttu

Ohjelman loppuarviointi ja uudistaminen alkaa siten, että kaupunginkanslia kokoaa ohjelman toteutumisen seurantaraportin ja arvioi toimintaympäristössä tapahtuneet muutokset.