



11.03.2019

Asia/8

§ 177

Kaupunkistrategian kehitettävät mittarit

HEL 2018-001538 T 00 01 02

Päätös

Kaupunginhallitus päätti panna asian pöydälle.

Käsittely

Kaupunginhallitus päätti yksimielisesti panna asian pöydälle Kaisa Hernbergin ehdotuksesta.

Esittelijä

vs. kansliapäällikkö
Marja-Leena Rinkineva

Lisätiedot

Marko Karvinen, strategiapäällikkö, puhelin: 310 36257
marko.karvinen(a)hel.fi
Riikka Henriksson, erityissuunnittelija, puhelin: 310 25543
riikka.henriksson(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Kaupunginhallitus päättää hyväksyä liitteen 1 mukaiset kehitettävät mittarit osaksi kaupunkistrategian mittareita.

Lisäksi kaupunginhallitus kehottaa toimialoja, virastoja ja liikelaitoksia ottamaan kehitettävät mittarit muiden kaupunkistrategian mittareiden tavoin huomioon strategiakauden talousarvioiden tavoitteita, toimenpiteitä ja toiminnan mittausta valmisteltaessa. Kaupunginhallitus kehottaa toimialoja, virastoja ja liikelaitoksia huolehtimaan mittareiden toteuttamisesta ja seurannasta sekä raportoimaan kehitettävät mittarit aiemmin hyväksytyjen strategiamittareiden tapaan osana talouden ja toiminnan seurantaa vuonna 2019.

Esittelijän perustelut

Kaupunginhallitus teki 12.3.2018 päätöksen kaupunkistrategian 49 kaupunkitason mittarista, joista 16 oli kehitettäviä. Kehitettäviin mittareihin ei ollut olemassa hyväksi koettuja mittareita, yhtenäisiä mittareita, valmiita tilastoja tai tutkimuksia. Kehitettävät mittarit laadittiin vuoden 2018 aikana kaupunginkanslian ja toimialojen yhteistyönä. Kehittä-



vien mittareiden valmistelutyössä on selvitetty erilaisia toteutusvaihtoehtoja ja tehty alustavia arvioita kustannuksista. Liitteessä 2 on esitetty kaikki kaupunkitason 49 mittaria. Osa kehitettävistä mittareista (alueiden eriytymisen indeksi, huono-osaisuusindeksi, uusien asukkaiden sijoittuminen raideliikenteen) on raportoitu Talouden ja toiminnan seurantaraportissa 3/2018.

Kehitettävien mittarien valmistelu on toteutettu asiantuntijaryhmissä kunkin mittarin osalta erikseen. Kaupunginkanslian johdolla on ohjeistettu mittarivalmistelu kaupunginhallituksen 12.3.2018 tekemän päätöksen pohjalta ja seurattu kunkin mittarin valmistelua.

Kehitettävistä mittareista, joihin ei ole olemassa valmiita tilastoaineistoja, aiheutuu kustannuksia sekä hankinnasta että vuosittaisesta ylläpidosta. Kustannukset tarkentuvat hankintojen edetessä. Alustava arvio hankintakustannuksista on noin 100 000 € ja vuosittaisista ylläpitokustannuksista noin 55 000 €. Kustannukset katetaan mittarin valmistelusta vastaavan tahon talousarviossa varatuista määrärahoista.

Kestävän kasvun turvaaminen – kehitettävät mittarit

Yleistä viihtyisyyttä ja turvallisuutta kuvaavat kehitettävät mittarit ovat rikoksilla oirehtivien nuorten määrä ja asukastytyväisyys. Rikoksilla oirehtivien nuorten määrää kuvaavan mittarin valmisteluun ovat osallistuneet kaupunginkanslian, kulttuurin- ja vapaa-ajan sekä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan asiantuntijat. Mittarin valmistelussa on kartoitettu toimialojen omia mittareita, Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen tilastoaineistoja sekä ministeriöiden indikaattoreita. Monet olemassa olevat mittarit kuvaavat nuorten tekemien rikosten määrää eikä niiden perusteella voi luotettavasti arvioida rikoksilla oirehtivien nuorten määrää, koska sama nuori voi tehdä useampia rikoksia. Rikoksilla oirehtivien nuorten määrää kuvaavaksi mittariksi on valittu Helsingin poliisin tilastotietoihin perustuva tieto rikoslain mukaisista rikoksista epäiltyjen nuorten määrästä. Tilastossa sama nuori on tilastoitu vain kerran vakavimman rikosepäilyn mukaan, vaikka hän olisi epäiltynä useammasta rikoksesta. Mittari raportoidaan kerran vuodessa sukupuolen, ikäryhmän ja rikoslajin mukaan.

Asukastytyväisyys-mittarin valmisteluun ovat osallistuneet asiantuntijat kaupunginkansliasta ja kaikilta toimialoilta ja valmistelutyössä on tarkasteltu olemassa olevia asukastytyväisyystutkimuksia. Asukastytyväisyys-mittariksi on valittu suositteluindeksi (NPS). Mittarin arvo saadaan erikseen tehtävän kyselyn vastauksista kysymykseen ”kuinka todennäköisesti suosittelisit Helsinkiä muualla asuville asuinpaikkana”. Ensimmäisellä tiedonkeruukierroksella tehdään sekä puhelinhaastattelu että verkkokysely. Puhelinkyselyn jatkamisesta muilla tiedonkeruu-



kierroksilla tehdään päätös asiantuntija-arvioon perustuen huomioiden mm. puhelinkyselyn tuoma lisäarvo. Mittarin tulokset raportoidaan kaksi kertaa vuodessa sukupuolittain, ikäryhmittäin ja alueittain. Lyhyt kysely sisältää ensimmäisellä tiedonkeruukerralla kysymyksiä myös kaupungin toimivuudesta ja Helsinkiä kuvaavista ominaisuuksista. Näiden kysymysten vastauksoonnit julkaistaan erillisenä ja ne eivät sisälly kaupunkitason mittariin. Näin mahdollistetaan kyselyn muuttuminen ajan-kohtaisten tietotarpeiden mukaan suosittele-kysymystä lukuun ottamatta.

Väestöryhmien ja alueiden välisiä hyvinvointieroja kuvaavat kehitettävät mittarit ovat alueiden eriytymisen indeksi, ennalta ehkäisevän toiminnan vaikuttavuus ja huono-osaisuusindeksi. Alueiden eriytymisen indeksi ja huono-osaisuusindeksi on raportoitu Talouden ja toiminnan seurantaraportissa 3/2018.

Alueiden eriytymisen indeksin valmistelutyöhön ovat osallistuneet asiantuntijat kaupunginkansliasta ja kaikilta toimialoilta. Kehittämistyössä on paneuduttu eri vaihtoehtoihin alueiden eriytymisen seurannassa, kuten erilaisuusindeksiin, eristyneisyysindeksiin, kohtaamisindeksiin, Vantaan sosioekonomiseen summaindeksiin, pd-mittareihin sekä erilaisiin karttatarkasteluihin. Alueiden eriytymisen indeksissä alueiden eriytymistä seurataan indeksiluvuilla koulutustasosta, tulotasosta ja ulkomaalaistaustasta. Indeksiluku on erilaisuusindeksi (dissimilarity index), jota käyttävät alueellisen eriytymisen seurannassa mm. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) Urmi-hanke ja monet kansainväliset tutkimukset. Indeksini kuvaa kahden väestöryhmän alueellisen jakauman eroa ja ilmaisee, kuinka suuren osan jommastakummasta ryhmästä tulisi sijoittua toisiin, jotta jakaumat olisivat samankaltaiset. Indeksini ei tunnista yksittäisten alueiden kehityspiirteitä ja sen vuoksi indeksilukuja täydennetään viivakuviolla, jotka kuvaavat yksittäisten osa-alueiden kehitystä pidemmällä aikavälillä. Alueiden eriytymisen indeksini mahdollistaa alueellisen eriytymisen seurannan Helsingissä ja lisäksi vertailun kaupunkien välillä. Mittari raportoidaan kerran vuodessa.

Ennalta ehkäisevän toiminnan vaikuttavuus -mittarin valmisteluun ovat osallistuneet hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen (Stadin HYTE) sihteeristö, Hyte-asiantuntijatyöryhmän jäseniä sekä sosiaali- ja terveys-toimialan asiantuntijoita. Mahdollisina mittareina on selvitetty HYTE-kerrointa, TEA-viisaria sekä sosiaali- ja terveystoimialan terveys- ja hyvinvointi-indikaattoreita. Kehitettävä mittari kytketään osaksi kaupungin hyvinvointisuunnitelman terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen kaupunkiyhteisiä painopisteitä, tavoitteita, toimenpiteitä ja seurantamittareita. Kaupunkitason strategiamittari koostuu kahdesta osasta: vuosittain valmisteltavan HYTE-raportin laadullisista ja tilastollisista vaikuttavuustiedoista sekä sosiaali- ja terveystoimialan terveys- ja hyvinvointi-indi-



kaattoreista: painoindeksi (BMI), verenpaine, tupakointi, alkoholinkäytön (AUDIT) riskitesti ja aikuisväestön masennustesti (BDI). Kahden viimeksi mainitun kirjauskattavuus on alhainen koska seurantatieto ker-tyy hitaammin. Ne raportoidaan osana mittaria vasta kun tiedon katta- vuus paranee. Indikaattorit kuvaavat riskikasaumia. Indikaattorien an- tama tieto mahdollistaa henkilön ohjaamisen oikeaan palveluproses- siin, interventioon tai proaktiiviseen omahoidon tukeen. Mittari raporto- daan kerran vuodessa 18–64-vuotiaista asiakkaista, joilta löytyy ajan- tasainen indikaattorikirjaus. Alueittain raportointi on mahdollista kirjaus- kattavuuden parantuessa.

Huono-osaisuusindeksin kehittämisestä on vastannut kaupunginkans- lian talous- ja suunnitteluosasto ja sen kehittämiseen on osallistunut asiantuntijoita myös sosiaali- ja terveystoimialalta. Kehittämistyössä on selvitetty erilaisten huono-osaisuutta kuvaavien aineistojen saatavuutta sekä vaihtoehtoja mittarin laskentaan. Huono-osaisuusindeksi on summaindikaattori, joka koostuu neljästä tekijästä: asunnottomuus, toimeentulotuen pitkäaikainen käyttö, alkoholin ongelmakäyttö ja yksi- näisyys. Osatekijät ilmentävät huono-osaisuutta sosioekonomisen aseman, elinolojen ja terveystoimintamisen näkökulmista. Huono- osaisuusindeksiä seurataan kahdella eri tasolla: Helsingin huono-osai- suutta verrataan muuhun Suomeen ja Helsingin huono-osaisuuden ke- hitystä Helsingin lähtötasoon. Lisäksi esitetään kehitys kunkin osateki- jän suhteen erikseen. Mittari raportoidaan kerran vuodessa, vaikka osa indeksin tekijöistä päivittyy kahden vuoden välein.

Liikkumisen edistämisen kehitettävä mittari, liikkuminen, on valmisteltu osana kaupungin liikkumisohjelmaa, jonka johtoryhmä koostuu kaikkien toimialojen edustajista sekä jäsenistä UKK-instituutista ja Helsingin yliopistosta. Mittari jakautuu kahteen osaan: Kunnon kartta ja helsinki- läisten liikkumistottumukset tutkimuksiin. Kunnon kartta on kansallinen tutkimus, jossa Helsinki on mukana kaupunkitason otannalla. Tutki- muksessa kartoitetaan liikemittarien avulla eri ikäryhmien liikkumista, paikallaanoloa sekä unen määrää ja laatua. Mittarin seurantaväli on 2–4 vuotta johtuen objektiivisten liikemittausten toteuttamisen kor- keammista kuluista verrattuna kyselytutkimukseen. Verrattuna kysely- tutkimuksiin, tutkimus antaa objektiivista tietoa liikkumisesta, koska ky- selyissä ihmiset yliparantoivat liikkumisensa määrää ja intensiteettiä. Helsinkiläisten liikkumistottumukset tutkimus kuvaa kaupungin sisäisten matkojen kulkutapajakaumaa ja antaa kuvan helsinkiläisten liikkumi- sesta jalan, pyöräillen, joukkoliikenteellä, henkilöautolla ja muulla kul- kuvälineellä. Kysely toteutetaan vuosittain kaupunkiympäristön toimia- lan toimeksiannosta. Osana liikkumisohjelmaa selvitetään, olisiko kau- pungin kustannustehokasta hankkia liikemittareita ja tutkia eri ikäryh- mien liikkumista ilmenevien tarpeiden mukaisesti.



Kaupunkirakenteen toiminnallisuutta kuvaavat kehitettävät mittarit ovat saavutettavuus asukkaiden näkökulmasta ja uusien asukkaiden sijoittuminen raideliikenteen piiriin. Saavutettavuus asukkaiden näkökulmasta mittarin kehittämistyöhön osallistuivat asiantuntijat kaupunginkansliasta sekä kasvatuksen ja koulutuksen, kaupunkiympäristön ja sosiaali- ja terveystoimialoilta. Mittarissa on otettu huomioon sekä saavutettavuusnäkökulma että keskusta-alueella oleskelevien ja vierailevien ihmisten lukumäärä. Mittari kuvaa 15 minuutin kävely- ja pyöräilyetäisyydellä sekä 20 min joukkoliikenne- ja auto-etäisyydellä liike- ja palvelukeskuksista tai lähikeskuksista asuvien määrää ja määrän kehitystä. Saavutettavuusvyöhykkeet perustuvat Helsingin yliopiston Accessibility Research Groupin kehittämään ja Kaupunkitutkimus ja metropolipoliitikka -ohjelman rahoittamaan avoimena datana julkaistavaan pääkaupunkiseudun matka-aikamatriisi -aineistoon. Liike- ja palvelukeskustat sekä lähikeskustat ovat Helsingin yleiskaavan mukaiset, näiden lisäksi mukana ovat kantakaupungin vyöhykkeeseen kuuluvat toiminnallisesti sekoittuneet keskukset Lauttasaari ja Töölö. Mittariin sisältyy ydinkeskustassa liikkuvien jalankulkijoiden lukumäärä ja määrän kehitys valituissa mittauspisteissä (Aleksanterinkatu, Forum ja Narinkkatori). Lukumäärä perustuu EcoCounter-infrapunalaskimiin, joiden avulla tietoa kerätään ympärivuotisesti ja ympärivuorokautisesti. Mittari raportoidaan kerran vuodessa, saavutettavuuden osalta koko Helsingin tasolla ja keskusta-alueen jalankulkijoiden lukumäärä mittauspisteiden yhteenlaskettuna lukumääränä.

Uusien asukkaiden sijoittuminen raideliikenteen piiriin -mittaria ovat valmistelleet asiantuntijat kaupunginkansliasta ja kaupunkiympäristön toimialalta ja se on raportoitu Talouden ja toiminnan seurantaraportissa 3/2018. Mittari kuvaa väkiluvun kokonaismuutosta raideliikenteen läheisyydessä kaupunkitasolla, väestön suhteellista muutosta raideliikennevyöhykkeellä verrattuna koko kaupungin väestökehitykseen sekä väestömäärältään voimakkaimmin ja heikoimmin kasvaneet alueita. Raideliikennevyöhyke on määritelty 800 m etäisyysvyöhykkeenä (noin 10–13 min kävelyetäisyys) kustakin raideliikenteen (juna, metro, raitiovaunu) asemasta tai pysäkestä. Tietolähteet ovat Helsingin rakennustasoisen väestötieto, Helsingin seudun liikenteen (HSL) joukkoliikennerekisteri sekä Helsingin ympäristöpalveluiden (HSY) joukkoliikennepysäkit -aineisto. Mittari raportoidaan kerran vuodessa.

Elinvoimaisuuden ja matkailun kehitettävä mittari on työperusteinen maahanmuutto, joka sisältää myös mittarit työllisten osuudesta työikäisistä tulomuuttajista ja Suomen kansalaisten aivoviennistä. Mittarin kehittämistyöhön ovat osallistuneet kaupunginkanslian asiantuntijat. Valmistelussa on kartoitettu olemassa olevat aineistot ja vaihtoehdot työperusteisen maahanmuuton seurantaan. Työperusteista maahanmuuttoa kuvataan Uudenmaan maakunnan tasoiseen tietoon perustuvalla



mittarilla, jonka tietolähteenä on Uudenmaan maistraatin kokoama tieto työperusteisten muuttajien määrästä ja osuudesta kaikista Uudenmaan maistraattiin rekisteröityneistä ulkomaalaistaustaisista. Mittaria täydennetään tilastolla, joka kuvaa työllisten osuutta 25–54-vuotiaista Helsingin tulomuuttajista. Tilastokeskus selvittää tilastoinnin aloittamista maahanmuuton syistä tai oleskeluluvan perusteista, jos tilastointi aloitetaan lähitulevaisuudessa, voidaan työperusteisen maahanmuuton seuranta jatkossa tehdä ko. aineiston perusteella. Mittariin ja tilastoihin ei sisälly tietojen puutteellisuuden vuoksi väestötietojärjestelmään rekisteröitymättömiä henkilöitä (esim. lähetetyt työntekijät) eikä EU:n kolmen kuukauden säännön puitteissa työskenteleviä. Suomen kansalaisten aivovientiä seurataan Tilastokeskuksen tilastolla 25–54-vuotiaiden ylemmän korkeakouluasteen ja tutkijakoulutusasteen suorittaneiden nettomuutosta (muuttotase), joka kuvaa menettääkö Helsinki korkeakoulutettuja Suomen kansalaisia ulkomaille vai ei. Mittari raportoidaan kunkin osatekijän osalta kerran vuodessa.

Uudistuvat palvelut – kehitettävät mittarit

Asukaslähtöisyyden ja osallisuuden kehitettävät mittarit ovat asiakaskokemus ja palvelutyytyväisyys, toimintakulttuurin muutos sekä asukasosallisuuden toteutuminen toimialoilla. Asiakaskokemusta ja palvelutyytyväisyyttä kuvaavaa mittari on laadittu kaupunginkanslian ja kaikkien toimialojen asiantuntijoiden yhteistyönä. Työryhmä on kartoittanut olemassa olevat selvitykset asiakaskokemuksen mittaamisesta kaupunkiorganisaatiossa sekä tehnyt alkukartoituksen toimialojen ja liikelaitoksien asiakaskokemustiedon keräämisestä nykyisin ja tulevaisuudessa. Selvityksen perusteella koko kaupungin asiakaskokemusta kuvaamaan tarvitaan kokonaisvaltainen lähestymistapa. Mittari olisi seurantajärjestelmä, joka hyödyntäisi useita nykyisiä asiakaskokemusta kuvaavia mittareita, kuten pikapalautteita, asiakaskyselyjä ja muita palvelutyytyväisyyttä kuvaavia indikaattoreita. Järjestelmään liitetyistä asiakaskokemusmittareista laskettaisiin kaupunkitasolle yksi lukuarvo kuvaamaan kaupungin asiakaskokemusta ja palvelutyytyväisyyttä. Järjestelmään sisältyisi selainkäyttöliittymä, joka mahdollistaisi yksittäisten asiakaskokemusmittareiden seurannan tarkasteluhetken tilanteessa liikennevaloina sekä kunkin mittarin tarkempien tietojen analysoinnin. Järjestelmän taustalla olisi malli, joka kuvaisi keskeiset syy-seurausketjut asiakkaan palvelupolulla ja parantaisi ymmärrystä palvelupolulla tehtävien toimenpiteiden vaikuttavuudesta asiakaskokemukseen. Yhtenäisen kaupunkitasoisen lukuarvon muodostaminen edellyttää uusien ja mahdollisimman yhtenäisten asiakaskokemusten mittaamistapojen käyttöönottoa toimialoilla ja liikelaitoksissa. Tällä hetkellä yhtenäisiä mittareita ei ole riittävästi kaupunkitasoisen lukuarvon muodostamiseen. Seurantajärjestelmä edellyttää järjestelmäinvestointia kuukausikustannuksineen. Järjestelmä tulee kilpailuttaa ja mittari ei ole käytettävissä ennen



vuotta 2020. Mittari raportoidaan vuosittain kaupunkitasolla ja lisäksi erikseen keskeisimpien palvelukokonaisuuksien osalta.

Toimintakulttuurin muutos -mittari kuvattiin kaupunginhallituksen päätöksessä 12.3.2018 toteuttavaksi kahdella erilliskyselyllä, joista ensimmäisessä tiedusteltaisiin kaupunkilaisten näkemyksiä, mikä osoittaisi toimintakulttuurin muuttuneen ja toisessa tiedusteltaisiin, miten muutos näkyy edellisessä kyselyssä merkittävimmiksi todetuissa tekijöissä tai kokonaisuuksissa. Mittaria on valmisteltu kaupunginkanslian johdolla työryhmässä, jossa on ollut jäseniä kaikilta toimialoilta. Mittarityön aikana on käyty keskusteluja myös kansallisten asiantuntijoiden kanssa. Kyselyjen sijaan on päädytty kuvaamaan mittarilla prosessien keskimääräistä läpimenoaikaa. Perusteena mittarin valinnalle on kaupungin johtoryhmän linjaus strategian jalkauttamisesta keskeisten palveluprosessien leanauksen kautta, jossa tavoitteena on läpimenoaikojen lyhentäminen. Mittari ilmentää toimintakulttuuriin muutosta viidessä toimialoilta valituissa palveluprosessissa nopeammaksi ja ketterämmäksi. Prosessit ovat työnhakuprosessi (kaupunginkanslia), asiakkaiden sijoittuminen ja valinta varhaiskasvatukseen (kasvatuksen ja koulutuksen toimiala), koulujen HSL:n loppuprosessin digitalisointi (kasvatuksen ja koulutuksen toimiala), ulkoilmatapahtuman järjestäminen (kaupunkiympäristön toimiala) sekä terveysasemien asiakkaaksi tulo (sosiaali- ja terveystoimiala). Mittari raportoidaan vuosittain kaupunkitasoisesti prosessien läpimenoaikana.

Asukasosallisuuden toteutuminen toimialoilla -mittaria ovat valmistelleet asiantuntijat kaupunginkansliasta ja kaikilta toimialoilta. Työryhmä on tutustunut asukasosallisuuden mittareihin Suomen suurimmissa kaupungeissa ja kansallisella tasolla sekä kartoittanut osallisuuden mittareita, kyselyjä ja muita tausta-aineistoja. Olemassa olevista mittareista ei löytynyt sopivaa osallisuuden eri muotojen hyödyntämistä kuvaavaksi mittariksi. Helsingissä ei nykyisin ole tiedossa, kuinka laajasti erilaisia osallistumistapoja toimialoilla käytetään. Asukasosallisuuden toteutuminen toimialoilla -mittarilla seurataan keskeisimpien asukasosallisuuden menetelmien (verkkokyselyt ja -keskustelut, digitaaliset vuorovaikutusalustat, yleisötilaisuudet, kokemusasiantuntijat, raatityöskentely, palvelumuotoilu, yhteiskehittäminen) käyttöä toimialojen eri palvelukokonaisuuksissa. Toimialat raportoivat lautakunnille asukasosallisuuden menetelmien käytöstä kaupunkitason mittaria yksityiskohtaisemmin osallisuusraporteissaan. Mittari raportoidaan kerran vuodessa.

Digitaalisuuden kehittävät mittarit ovat käyttäjätyytyväisyys kaupungin digitaalisiin palveluihin ja digikuilun mittaaminen, digitaalisten palvelujen kehitys sekä avointen rajanpintojen määrä. Käyttäjätyytyväisyys kaupungin digitaalisiin palveluihin -mittaria on valmisteltu laajassa yhteistyöryhmässä kaupunginkanslian, toimialojen ja Palvelukeskus-liikelaitoksen



välillä. Työryhmässä on arvioitu eri tapoja toteuttaa mittari sekä kartoitettu nykyisiä seurantamittareita käyttäjätyytyväisyydestä. Tällä hetkellä käytössä olevat mittarit eivät mahdollista laajempaa seuranta kaupunkitasolla. Käyttäjätyytyväisyys kaupungin digitaalisiin palveluihin -mittari muodostetaan implementoimalla digitaalisiin palveluihin työkalu, jonka avulla toteutetaan asiakaskokemuksen kerääminen ja mitataan asiakaskokemusta pääsääntöisesti CES (Customer Effort Score) -arvolla ja NPS (Net Promoter Score) -arvolla yhtenäisen kyselylomakkeen avulla. CES kuvaa palvelujen helppoutta/käyttäjän vaivannäköä ja NPS on suositteluindeksi. Käyttäjätyytyväisyys kaupungin digitaalisiin palveluihin -mittari on myöhemmin mahdollista liittää osaksi asiakokemusta ja palvelutyytyväisyyttä kuvaavaa kaupunkitason strategiamittaria. Käyttäjätyytyväisyyttä kartoittava työkalu implementoidaan ensiksi sähköisen asioinnin palveluihin ja sen jälkeen käyttäjätyytyväisyyden mittaaminen laajennetaan kaupungin muihin digitaalisiin palveluihin. Kustannukset selviävät projektin edessä, arvio vuosittaisista ylläpitokustannuksista nykytiedolla on noin 10 000 €. Digitalisaatiomittareita arvioidaan tarvittaessa uudelleen kaupungin digitalisaatiosuunnitelman edetessä. Mittari raportoidaan vuosittain.

Käyttäjätyytyväisyys kaupungin digitaalisiin palveluihin -mittariin kytkettiin digikuilun mittari. Kaupunginkanslian ja kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialan asiantuntijoista koostunut ryhmä on selvittänyt nykyisiä tapoja mitata digikuilua Suomessa ja ulkomailla. Digikuilu-mittari muodostetaan Tilastokeskuksen "Väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttötutkimuksen" pohjalta. Tutkimus tuottaa tietoja kotitalouksien ja väestön tieto- ja viestintäteknikan käytöstä. Tutkimuskohteina ovat tietokoneen ja internetin käytön yleisyys, käyttötarkoitukset ja kuluttajien verkkokauppa. Otostutkimus toteutetaan vuosittain puhelinhaastatteluna 16–89-vuotiaalle väestölle. Aineisto kerätään toistaiseksi pääkaupunkiseudun tasolla, mutta kasvattamalla Helsingistä kerättävää otosaineistoa, Helsinkiä kuvaavaa tietoa olisi mahdollista saada erikseen. Otoksen kasvattamisen kustannukset olisivat noin 20 000 euroa vuodessa. Mittari raportoidaan kerran vuodessa.

Digitaalisten palvelujen kehitys -mittaria on valmistellut laaja kaupunginkanslian ja toimialojen yhteinen työryhmä, jossa on käsitelty eri tulo- ja palvelualueita digitaalisten palveluiden kehityksen mittaamiseen. Kaupunkitasoisen digisuunnitelman ja digitaalisen palvelukehityksen kärkien puuttuessa, mittarissa keskitytään toimintaympäristön ja toimintatavan muutoksen kuvaamiseen. Mittari seuraa investointien ja hankkeiden määrän jakautumista kaupungin hankeohjelman ohjelmakokonaisuuksiin: digipalvelut, digiedellytykset, tiedon hallinta, tukitoiminnot perus-it ja kokeilut. Painotuksen tulisi jatkossa olla entistä enemmän digipalvelujen ohjelmakokonaisuudessa. Digitalisaatiomittareita arvioidaan tarvit-



taessa uudelleen kaupungin digitalisaatiosuunnitelman edetessä. Mittari raportoidaan vuosittain.

Avointen rajapintojen määrä -mittarin valmisteluun on osallistunut laaja joukko asiantuntijoita kaupunginkansliasta ja toimialoilta. Valmistelun yhteydessä on kartoitettu erilaisia mahdollisuuksia toteuttaa mittari. Avointen rajapintojen määrää seurataan erikseen ulkoisten ja sisäisten rajapintojen osalta. Mittarissa seurataan ulkoisten avointen rajapintojen määrää, tietojärjestelmien määrää ja näiden suhdelukua. Suhdeluvulla voidaan seurata avointen rajapintojen määrän kehitystä suhteessa kaupungin koko tietojärjestelmien määrään. Sisäisten rajapintojen määrän lisäksi seurataan myös tietojärjestelmien määrää ja näiden suhdelukua. Sisäisten rajapintojen määrä tuotetaan osana kokonaisarkkitehtuurityötä. Mittari raportoidaan kerran vuodessa.

Oppimisen, koulutuksen ja oppimisympäristön kehitettävä mittari on varhaiskasvatuksen laatu, joka on valmisteltu kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla. Varhaiskasvatuksen laatu -mittari seuraa koulutetun henkilöstön määrää ja pysyvyyttä. Koulutetun henkilöstön määrässä seurataan, kuinka monta lastentarhanopettajan tehtävää hoitaa henkilö, jolla ei ole tehtävää vastaavaa koulutusta. Henkilöstön pysyvyyttä kuvaa lastentarhanopettajien lähtövaihtuvuus eli erot kaupungin palveluista. Mittari raportoidaan kerran vuodessa.

Kaupunkistrategian mittareiden seuranta

Strategian mukaisesti mittareiden seuranta tapahtuu osana talouden ja toiminnan seuranta. Mittarit raportoidaan kolme kertaa vuodessa Talouden ja toiminnan seurantaraporteissa sekä vuosittain tammikuussa alustavan tilinpäätöksen yhteydessä. Kaupunkistrategian puolivälin arviointiin sekä loppuarviointiin tuotetaan laajempi katsaus kaupungin tilanteesta mittareiden teemakokonaisuuksissa.

Esittelijä

vs. kansliapäällikkö
Marja-Leena Rinkineva

Lisätiedot

Marko Karvinen, strategiapäällikkö, puhelin: 310 36257
marko.karvinen(a)hel.fi
Riikka Henriksson, erityissuunnittelija, puhelin: 310 25543
riikka.henriksson(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Kehitettävät mittarit
- 2 Kaupunkitason strategiamittarikokonaisuus
- 3 Kehitettävät strategiamittarit visualisoinnit



11.03.2019

Asia/8

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Tiedoksi

Kaupunginkanslia
Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala
Kaupunkiympäristön toimiala
Kulttuuri- ja vapaa-ajan toimiala
Sosiaali- ja terveysalan toimiala

Päätöshistoria

Kaupunginhallitus 12.03.2018 § 153

Kaupunginhallitus 26.02.2018 § 103

Postiosoite

PL 1
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 17
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Puhelin

+358 9 310 1641

Faksi

+358 9 655 783

Y-tunnus

0201256-6

Tilinro

FI0680001200062637

Alv.nro

FI02012566