

Kulttuurin ja vapaa-ajan digitalisaatiosuunnitelma 2019–2022

26.3.2019

Helsinki

Tammi-helmikuun aikana laadittiin kulttuurin ja vapaa-ajan digitalisaatio-ohjelman tarkempi projektointi sekä projektien priorisointi ja budjetointi. Samalla määriteltiin hankkeiden avainhenkilöt, aloitettiin uusien hankkeiden käynnistämisen valmistelu ja valittiin jo käynnissä olevista kehityshankkeista keskeiset osaksi digitalisaatio-ohjelmaa. Uusien hankkeiden toteutus käynnistyy asteittain maaliskuusta alkaen. Ohjelman hankesuunnittelu tehtiin tiiviissä yhteistyössä kaupunkitason digisuunnitelmatyön kanssa, jotta suunnitelmat tukisivat mahdollisimman hyvin toisiaan. Toimialan digiryhmän avainhenkilöt osallistuivat myös tiiviisti kaupunkitason suunnitelman laatimiseen.

Ohjelman toteutuksesta vastaavan ratkaisutoimiston toimintamalli viimeisteltiin. Ohjelman toteutusta varten määriteltiin seuraavat uudet avaintehtävät: ohjelmapäällikkö, johtava tekninen asiantuntija, johtava käyttökokemusasiantuntija ja osaamisen kehittämisen kokonaisuudesta vastaava projektipäällikkö. Näiden tehtävien rekrytointi saatiin käyntiin 22.3., noin kuukausi suunniteltua myöhemmin. Ohjelman toteutuksesta vastaavat puitesopimuksen kautta hankitut ohjelmistokehitystiimit aloittivat työnsä maaliskuussa toimialan oman henkilökunnan ohjauksessa. Ratkaisutoimistolle saatiin työskentelytilat Kaupunginmuseon tiloista Katariinankadulta, jonne ohjelmistokehitystiimit sijoituivat.

Toimialan kehittäjäverkoston toimintamalli määriteltiin. Verkoston toiminnan käynnistäminen alkaa kevään aikana. Kehittäjäverkosto tullaan hyödyntämään myös digitalisaatio-ohjelman muutosagentteina.

Henkilöstön osaamisen kehittäminen aloitettiin helmikuussa käynnistämällä O365-välineiden koulutussarja. Tätä tukemaan käynnistettiin toimialan digilähettilästoiminta. Lisäksi startattiin henkilöstön digikoulutuspolkujen suunnittelu.

Digitalisaatiovisio

- Helsingin kaupunkistrategian 2017–2021 mukaisesti Helsingin tavoitteena on olla maailman parhaiten digitalisaatiota hyödyntävä kaupunki.
- Alkuvuoden 2018 aikana kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala laati digitalisaatio-ohjelman vuosille 2019–2022.
- Digitalisaatio-ohjelman visiona on tehdä Helsingistä **maailman toimivin kulttuurin ja vapaa-ajan kaupunki**.
- Digitalisaatiovisio koostuu viidestä osasta (oikealla).

Helsingissä on helppo kehittää tulevaisuuden ratkaisuja yhdessä

Toimiala kehittää ratkaisuihin aina koko vapaa-ajan ekosysteemiä. Toimiala tekee tiivistä yhteistyötä sekä yleishyödyllisten että kaupallisten kumppaneiden kanssa. Helsingin kulttuurin ja vapaa-ajan palvelut ovat maailman toimivimpia ja houkuttelevimpia julkisen sektorin kokeiluympäristöjä.

Helsingissä on helppo saada vaikuttavia kokemuksia ja elää tapahtumarikasta ja merkityksellistä elämää

Helsingiläisillä on taustoitaa ja tarpeistaan riippumatta yhdenvertaiset oikeudet ja mahdollisuudet tehdä ja kokea korkealaatuisia, vaikuttavia ja aitoja kulttuurin ja vapaa-ajan asioita ja elää merkityksellistä elämää. Keskenään erilaiset helsinkiläiset ja Helsingin vieraat löytävät juuri omiin tarpeisiinsa ja toiveisiinsa vastaavaa tekemistä helposti.

Helsingissä on helppo olla osa kaupunkiyhteisöä

Kulttuurin ja vapaa-ajan palvelut vahvistavat kansanvaltaisen ja rauhanomaisen elämän edellyttämiä taitoja ja sivistystä. Yksilöjen, yhteisöjen ja yritysten on helppo käyttää kykyjään ja taitojaan kaupungin ja tulevaisuuden hyväksi. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala on mukana vahvistamassa ja tukemassa helsinkiläisten yhteisöjä. Toimiala on Helsingin johtava digitaalisen syrjäytymisen vähentäjä.

Helsingissä on maailmanluokan kulttuurin ja vapaa-ajan palvelut

Kulttuurin ja vapaa-ajan palvelut ovat kansainvälisesti korkeatasoisia ja vaikuttavia. Palvelut on suunniteltu käyttäjien tarpeet ja toiveet huomioiden - käyttäjien ja kumppaneiden kanssa. Asiakaskokemusta johdetaan ja seurataan suunnitelmallisesti. Helsinki suhtautuu uteliaasti ja analyttisesti digitaalisiin mahdollisuuksiin. Toimiala tekee kansainvälistä yhteistyötä ja etsii toimivia ratkaisuja muista maailman kaupungeista.

Kulttuurin ja vapaa-ajan osaava henkilöstö tekee vaikuttavia tekoja

Toimivat ja merkitykselliset palvelut syntyvät selkeistä tavoitteista sekä ammattitaitoon, aloitteellisuuteen ja kokeiluun perustuvasta toimintakulttuurista. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan motivoitunut ja osaava henkilöstö ymmärtää digitalisaation mahdollisuudet ja uhat helsinkiläisille ja osaa siksi toimia ennakoivasti.

Toimenpidekokonaisuudet

Kulttuurin ja vapaa-ajan digitalisaatio-ohjelma jakautuu seitsemään toimenpidekokonaisuuteen. Kullekin toimenpidekokonaisuudelle on määritelty tarkemmat tavoitteet ja toimenpiteet.

- Kokonaisuus 1 tuottaa asiakkaan tunnistamisen ja paremman palvelemisen teknologiat ja toimintamallit.
- Kokonaisuudet 2–4 kehittävät toimialan kykyä tuottaa sujuvia ja merkityksellisiä palveluita.
- 6 ja 7 luovat toimialalle keinoja menestyä yhä nopeammin muuttuvassa toimintaympäristössä.
- Toimiva tekninen infrastruktuuri on onnistuneen digitalisaation hyödyntämisen perusta.

Toimenpidekokonaisuudet ja toimenpiteet on kuvattu tarkemmin digitalisaatio-ohjelmassa.



Kehittämisen fokukset 2019

1. Merkityksellistä tekemistä helposti	2. Palvelumme ja toimintamme tunnetaan	3. Sujuvat palvelut yhdessä kehittämällä	4. Osallisuus, yhdenvertaisuus ja yhteisöllisyys	5. Kulttuurin ja vapaa-ajan ekosysteemi ja kokeilujen alusta	6. Tieto palveluiden ja toiminnan kehittämisen perustana	7. Osaamisen, toimintakulttuurin, johtamisen ja työvälineiden kehittäminen
1.1 Nimetään toimialalle asiakkuuspäällikkö	2.1 Laaditaan digitaalisen markkinoinnin kehittämissuunnitelma	3.1 Laaditaan toimialan digitaalisten palveluiden strategia	4.1 Varmistetaan avoimien päätelaitteiden ja verkkojen riittävyys	5.1 Tarjotaan kehitysympäristöjä ja kokeilualustoja	6.1 Laaditaan toimialan datastrategia	7.1 Kehitetään toimialan toimintakulttuuria ja tuetaan muutosjohtamisella
1.2 Syvennetään asiakasymmärrystä	2.2 Toteutetaan digitaalista markkinointiviestintää	3.2 Digitalisoidaan resurssivaraukset	4.2 Vahvistetaan digitukea kaupunkilaisille	5.2 Määritellään periaatteet yhteisesti kehitettäville tuotteille	6.2 Otetaan käyttöön IoT-alusta ja aloitetaan keräämään tietoja	7.2 Tarjotaan henkilöstölle digikoulutusta
1.3 Toteutetaan omadata-asiakkuus ja tarjotaan palveluita	2.3 Otetaan käyttöön markkinoinnin digitaalisia työvälineitä	3.3 Nimitetään ja koulutetaan asiakaspalveluille omistajat	4.3 Luodaan digitalisaation avulla keinoja osallistua vapaaehtoistoiminta	5.3 Käynnistetään toimialan kehittäjäohjelma	6.3 Otetaan käyttöön rajapintapalvelualusta ja kehitetään API:en hallintaa	7.3 Päivitetään ajanmukaiset digityövälineet
1.4 Toteutetaan toimialan digitaalinen asiakaskortti	2.4 Kehitetään asiakastiedon, analytiikan ja mittareiden hyödyntämistä	3.4 Otetaan käyttöön käyttäjälähtöiset menetelmät palvelukehityksessä	4.4 Toteutetaan osallisuus- ja alueellisuusmallia digitalisaatiolla	5.4 Määritellään toimialan kokeilevan kehittämisen malli ja käynnistetään kokeilut	6.4 Kartoitetaan ja luokitellaan toimialan datalähteet	7.4 Kehitetään toimialan toimiltoja
1.5 Kehitetään omadata-palvelu (käyttäjätietojen hallinta)		3.5 Toteutetaan digitaaliset palvelut harrastusten, kurssien ja tapahtumien hakuun	4.5 Avataan julkisia tiloja digitalisaatiota hyödyntämällä	5.5 Määritellään avointen digitaalisten komponenttien toimintamalli	6.5 Otetaan käyttöön tekoälyratkaisuja palveluissa	7.5 Kehitetään toimialan järjestelmäarkkitehtuuria
1.6 Kehitetään asiakastytyväisyyden mittausta ja kanta-asiakasjärjestelmiä		3.6 Sujuvoitetaan palveluprosesseja	4.6 Digitalisoidaan avustusprosessi	5.6 Määritellään avointen rajapintojen, avoimen tuotteen ja mikropalveluiden strategia ja hallintoprosessi	6.6 Tehostetaan toimintaa IoT:n avulla	7.6 Kehitetään monitoimijajärjestelmän ja itseorganisoitumista
				5.7 Luodaan julkisiin tiloihin digitekologioiden kokeilumahdollisuuksia	6.7 Kehitetään tiedolla johtamista ja analytiikkaa sekä mittareita	7.7 Luodaan toimintamallit kehitysideoiden hyödyntämiseksi
				5.8 Kehitetään vaikuttavuuspohjaisia hankintamalleja	6.8 Kehitetään palveluita IoT:n ja tekoälyn avulla	
					6.9 Kehitetään avustustoiminnan analytiikka	

Digiohjelman budjetti 2019 ja toteuma 1/2019

Hanke	Budjetti yhteensä	Digi-investointimääräraha	ICT-TAE raamissa	Ulkopuolinen lisärahoitus	Toteuteuma yhteensä	Sidottuja (toteuman päälle)	Budjetissa jäljellä
OmaData-asiakkuus	300 000	150 000	150 000		23064	200000	76 936
Harrastusrajapinnan jatkokehitys	100 000		100 000			77802	22 198
Harrastuspassi	185 000			185 000	0	185 000	0
Kulttuurin kummilapset	50 000		50 000				50 000
Kuvan verkkosivu-uudistus ja digitaalinen markkinointi	400 000	100 000	150 000	150 000		150 000	250 000
Tilavarauskokonaisuuden kehittäminen	350 000	200 000	150 000		38899	200000	111 101
Vene Helsingissä	200 000	100 000	100 000		5655	150000	44 345
Ahti	205 000			205 000	0	205 000	0
Palvelutarjotin	30 000			30 000			30 000
Vapaaehtoistoiminnan alusta	100 000			100 000	0	100 000	0
Tiedolla johtaminen	200 000	200 000					200 000
Ketterät kokeilut ja prototyypit	110 000		110 000		480		109 520
Henkilökunnan digitaaliset työvälineet	150 000	150 000					150 000
Osaamisen kehittäminen	250 000	200 000		50 000		55 010	194 990
Muutosjohtamisen tuki	100 000	100 000					100 000
Tavoitteiden seuranta	50 000	50 000				25000	25 000
Yhteensä	2 780 000	1 250 000	810 000	720 000	68 098	1 347 812	1 364 090

Digiohjelman hankkeet 2019

Hankkeet vuonna 2019	Lyhyt kuvaus
OmaData-asiakkuus	Omadata-asiakkuus on tärkein kokonaisuus KUVA:n digitalisaatio-ohjelmassa: Tavoitteena on, että helsinkiläiset ja kaupungissa vierailevat löytävät juuri omiin tarpeisiinsa ja toiveisiinsa vastaavaa erilaista tekemistä helposti. Helsingissä kulttuuri ja vapaa-ajan palveluiden tarjonta ja sisältö perustuvat vahvaan asiakasymmärrykseen ja vastaavat siten hyvin asiakkaiden tarpeita ja toiveita.
Harrastusrajapinnan jatkokehitys	Tuloksena syntyy muiden kaupunkien kanssa yhteinen kurssirajapinta, jonka päälle voidaan rakentaa monenlaisia kurssihakusovelluksia. Asukkaat hyötyvät, kun kursseille on helpompi ilmoittautua ja niistä saa paremmin tietoa. Kurssien järjestäjät hyötyvät, kun sisällöt saavat paremmin näkyvyyttä.
Harrastuspassi	Tuloksena syntyy kaikille kunnille tarjottava Harrastuspassi, jonka kaikki yläasteikäiset voivat ladata puhelimiinsa ja hyödyntää ilmaisia harrastusetuseleitä ja muita harrastamista edistävää toiminnallisuutta. Hyötynä on lasten harrastamisen ja terveyden edistäminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen.
Kulttuurin kummilapset	Helsingissä syntyneille lapsille kulttuurikokemuksia 0-7 vuotiaana yhteistyössä eri kulttuuritoimijoiden kanssa (Ooppera, Tanssin Talo jne.)
Kuvan verkkosivu-uudistus ja digitaalinen markkinointi	Tavoitteena, että asukkaat löytävät juuri omiin tarkoituksiinsa sopivaa merkityksellistä tekemistä (tapahtumat, kurssit, leirit, vapaaehtoistehtävät).
Tilavarauskokonaisuuden kehittäminen	Varaamosta voi varata erilaisia tiloja ja tiloihin liittyviä palveluita. Asukkaat hyötyvät siitä, kun tiloja on helppo löytää ja varata erilaisiin harrastuksiin, yhdistystoimintaan ja muuhun asukasaktiivisuuteen. Edistää osallisuutta ja parantaa yhteisen omaisuuden käyttöastetta.
Vene Helsingissä	Helsingissä on 12 000 veneiden laituripaikkaa, joista kolmasosa menee suoraan kaupungin omana vuokraustoimintana (loput seurojen kautta). Prosessi on ollut täysin paperinen. Talvella 2018-2019 julkaistiin uusi verkkopalvelu, jonka kautta voi hakea venepaikkaa kesäksi 2019. Tavoitteena on uusia venepaikkahaun lisäksi myös talvisäilytyspaikkojen haku sekä venepaikkojen vaihtamisen prosessi. Myös koko taustajärjestelmä ja käsittelyprosessi halutaan uusia, jotta saadaan täydet hyödyt digitalisaatiosta.
Ahti	Hankkeessa kehitetään yhteinen avoin resurssirajapinta eli tietokanta yhdessä veneilyalan yritysten, venekerhojen ja muiden toimijoiden kanssa.
Palvelutarjotin	Kasvatuksen ja koulutuksen (kasko) työntekijöille suunnattu palvelutarjotin, jonka avulla kaskolaiset löytävät Kuvan palveluja varhaiskasvatuksen lapsille, perus- ja yläkoulun lapsille & nuorille.
Vapaaehtoistoiminnan alusta	Tavoite on julkaista vaiheittain palvelu, josta asukkaat löytävät juuri itselleen sopivia vapaaehtoistehtäviä ja voivat saada niistä oma.helsinki-profiinsa perusteella herätteitä.
Tiedolla johtaminen	Laaditaan toimialan datastrategia, kehitetään toimialan tiedonhallintaa ja tiedolla johtamista.
Henkilökunnan digitaaliset työvälineet	Päivitetään asteittain henkilökunnan työvälineitä vastaamaan digitalisaation tarpeita, esim. älypuhelimet, kannettavat ja O365-työskentely-ympäristön käyttöönotto.
Osaamisen kehittäminen ja muutoksen tuki	Koulutetaan toimialan henkilöstöä käyttämään O365-työkaluja. Aloitetaan henkilöstön digikoulutuspolkujen rakentaminen. Muutoksen tuki.
Tavoitteiden seuranta	Laaditaan mittarit ja verkkosivusto ohjelman etenemisen seurantaan.

Kustannusarvio digitalisaatio-ohjelman toteuttamiseksi						
	2019	2020	2021	2022	Yhteensä	Jakauma
Strategia ja suunnittelu						
Strateginen suunnittelu	100 000 €	100 000 €	100 000 €	50 000 €	350 000 €	2%
Digitaalisten palveluiden kehittäminen						
Digikehityksen hanketoimisto ja ohjelmistokehitys	1 500 000 €	1 700 000 €	1 700 000 €	1 700 000 €	6 600 000 €	44%
Digitaalisten ohjelmistojen ja alustojen hankinnat	100 000 €	200 000 €	200 000 €	200 000 €	700 000 €	5%
Palveluiden prosessikehitys ja palvelumuotoilu, ratkaisutoimisto	150 000 €	150 000 €	150 000 €	150 000 €	600 000 €	4%
Digitaalisen markkinoinnin kehittäminen						
Digitaalisen markkinoinnin suunnittelu ja kehittäminen	300 000 €	300 000 €	300 000 €	300 000 €	1 200 000 €	8%
Ekosysteemin kehittäminen						
Toimialan kumppanikehittäjäohjelma (startupit, järjestestöt, oppilaitokset jne.)	0 €	100 000 €	100 000 €	200 000 €	400 000 €	3%
Toimivan infrastruktuurin kehittäminen						
Laite-, verkko- ja muut infrastruktuurihankinnat	100 000 €	1 000 000 €	1 000 000 €	1 000 000 €	3 100 000 €	21%
Osaamisen ja toimintakulttuurin kehittäminen						
Henkilöstön osaamisen kehittäminen	150 000 €	600 000 €	600 000 €	100 000 €	1 450 000 €	10%
Muutoksen johtaminen ja läpivienti	100 000 €	100 000 €	100 000 €	100 000 €	400 000 €	3%
Benchmark & seminaarit & virkamatkat yms.	50 000 €	100 000 €	100 000 €	50 000 €	300 000 €	2%
Lisärahoitustarve yhteensä	2 550 000 €	4 350 000 €	4 350 000 €	3 850 000 €	15 100 000 €	100%