

## **Maailman toimivin ja parhaiten digitalisaatiota hyödyntävä kaupunki**

**Mikko Rusama, Helsingin Kaupungin Digitalisaatiojohtaja**

4.6.2019 esitys Vammaisneuvostossa

Toimiva arki = Oikeaan aikaan, turvallisesti, henkilökohtaisesti, käyttäjäystävällisesti, proaktiivisesti, palvelut 24/7

Kuka on asiakas ja mikä on hänen tarpeensa ja elämäntilanteensa?

Kaupungin palvelujen asiakkaina ovat kuntalaiset, omat työntekijät, matkailijat, yritykset

”Olemme matkalla kohti palvelutarvetta ennakoivaa yhteiskuntaa, joka pystyy vastaamaan entistä paremmin ja tehokkaammin jokaisen kansalaisen tarpeeseen ja elämäntilanteeseen”

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu • Ministeriö • 41/2017 Suomen tekoälyaika

Verottaja tekee henkilökohtaisen veroehdotuksen. Kaupunki tekee...

Tekstari: ”Hei, lapsenne Elsa Rusaman (syntynyt 10/2011) on aika aloittaa koulu ensi syksynä. Olemme varanneet Elsale koulupaikan erinomaisesta Lauttasaaren koulusta (os.), joka on lähinnä kotianne. Koulu alkaa 5.8.2018. Hyväksy tämä ehdotus vastaamalla tähän viestiin Kylä tai Ei. Tv. Helsingin kaupungin kasvatusta ja opetusta, lisätietoja numerosta p. 123 4556.”

HS 15.3.2019

Pieni osa suomalaisista tuottaa valtaosan sote-menoista, mutta heitä ei osata tunnistaa etukäteen.

”Näiden ihmisten tunnistaminen ennakolta ja hoitaminen hyvin olisi järkevää valtion talouden kannalta”

Suomen syöpärekisteri 2016: Kohdunkaulan syövän seulonnan ansiosta vältetään yli 250 syöpäkuolemaa. (kaaviokuva) <https://cancerregistry.fi/screening/cervical-cancer-screening/>

HS 17.5. ”Liki miljoonan maksanut tekoäly aloitti Helsingin kirjastoissa keskiviikkona ja se mullistaa lopulta lähes kaiken. Muutamassa vuodessa uusi järjestelmä alkaa vaikuttaa kirjojen tarjontaan eri puolilla kaupunkia, mutta aluksi sen olemassaolon huomaa kaikkien kirjastojen varauksista.”

### **Digitalisaatio-ohjelman tavoitellut hyödyt**

Kaupunkilaiset

Tietoa ja palveluita tarjotaan proaktiivisesti ja henkilökohtaisemmin, usein ilman lomakkeiden täyttämistä.

Saavutettavat ja helppokäyttöiset digitaaliset palvelut ja itsepalvelukanavat 24/7

Mahdollisuuksia osallistua palveluiden kehittämiseen

Työntekijöillä

Paremmat työkalut

Toimiva verkko

Datan avulla toimintaa voidaan kohdentaa sinne missä palvelutarve on suurin

Turhauttavia manuaalisia tehtäviä on automatisoitu, enemmän aikaa ihmisten kohtaamiseen

Johdolla

Paremmat päätökset reaaliaikaisen tilannekuvan avulla

Päätösten vaikutuksia ja eri ratkaisuvaihtoehtoja voidaan simuloida

Yritykset ja yhteisöt

Uusien palveluiden ja liiketoiminnan kehittäminen kaupungin tarjoamien rajapintojen ja avoimen datan päälle

Saumattomampi osa kaupungin palvelutuotantoa.

Toimivat itsepalvelukanavat

Matkailijat

Löytävät helpommin kaupungin palvelut, myös virtuaalisesti

\*Asiakaslähtöisempi ja ketterämpi toimintakulttuuri mahdollistaa nopeamman reagoinnin muutokseen

\*Enemmän yhteisiä tavoitteita ja parempi fokus. Vähemmän päällekkäistä tekemistä.

**Helsingin kaupungin digitalisaatio-ohjelma:** Palvelutarvetta ennakoiva kaupunki

Miksi? – Kaupunkistrategia: Maailman toimivin ja parhaiten digitalisaatiota hyödyntävä kaupunki

Mitä? – Strategiset tavoitteet

Asiakasnäkökulma: Proaktiivinen ja kohdennettu asiakkaan palveleminen. Kaupunkilainen aikuttaa siihen, miten hänestä kerättyä dataa hyödynnetään. Automaatio ja itsepalvelukanavat mahdollistavat palveluiden 24/7 saatavuuden ja skaalautumisen.

Mahdollistajat: Datavetoinen kaupunki: Johtaminen, päätöksenteko ja palvelukehitys datan avulla.

Digitaalinen kaksonen: Helsinki tuottaa, hyödyntää ja jakaa maailman parasta avointa dataa. Kaupunki hyödyntää alustatalouden mahdollisuuksia, palvelut tuotetaan ekosysteemin avulla.

Kenelle? – Vaikutus eri asiakasryhmille

Kaupunkilaiset saavat halutessaan palvelua proaktiivisesti ja henkilökohtaisemmin, usein ilman lomakkeiden täyttöä. Digitaaliset palvelut ja niiden tuki ovat saatavilla 24/7.

Työntekijöillä on enemmän aikaa ihmisten kohtaamiseen, koska rutiinomaiset tehtävät on automatisoitu. Toimintaa voidaan kohdentaa sinne missä on suurin palvelutarve.

Johdolla on käytössään reaaliaikainen tilannekuva päätöksenteon tukena. Toiminnan vaikutuksia voidaan ennustaa datan avulla

Yritykset ja yhteisöt ovat saumattomampi osa kaupungin palvelutuotantoa.

Matkailijat löytävät helpommin kaupungin palvelut, myös virtuaalisesti.

## Miten? – Kehittämisen kulmakivet

- A) Digitaaliset kaupunkilaispalvelut
- B) Asiakaslähtöinen ketterä kulttuuri
- C) Data, tekoäly ja robotisaatio
- D) Digitaalinen perusta
- E) Digitaalisten palveluiden johtamisjärjestelmän uudistaminen

## Kärkihankkeet:

A1: Esiopetuspaikka proaktiivisesti

A2: Proaktiivinen terveyshyötyarvio

A3: Nuorten syrjäytymisen ehkäiseminen

A4: Tila- ja resurssivarauspalvelut ja Helsinki App

A5: Digitaaliset osallistumispalvelut

A6: Kaupunkilaisprofiili ja oma.helsinki

A7: Alusta-arkkitehtuuri

A8. Kanavastrategian ja domain-politiikka

B1: Asiakaskokemuksen kehittämisen tuki

B2: Kokeilukulttuurin edistäminen

C1: Datastrategia

C2: Datan ja tekoälyn eettiset periaatteet

C3: Data- ja IoT-alustat ja tavoitearkkitehtuuri

C4: Api-linjaukset ja hallinta

C5: Analytiikka ja mittaaminen ja datan hy

C6: Digitaalinen kaksonen

C7: Robotisaation hyödyntäminen

D1: Yksi turvallinen verkko ja infrastruktuuri

D2: Modernit pilvipohjaiset toimistotyövälineet jokaiselle työntekijälle

D3: Sovellusportfolion rationalisointi

D4: Yhteinen palvelukanava työasematuelle

D5: Monikanavainen asiakastuki

E1: Digitalisaatio-osasto

E2: Digitaalinen johtoryhmä

E3: Yhteiset infra- ja tukipalvelut keskitetysti

E4: Muutostoimisto ja muutosjohtamisohjelma

E5: Kustannusseuranta ja raportointi

Edellytykset: Henkilöstön osaamistason nostaminen, kulttuurin uudistuminen, uudet toimintatavat ja toimivat työkalut

Päällekkäisen tekemisen karsiminen ja fokuointi.

Arvot: Asukas- ja käyttäjälähtöinen, avoin, osallistava ja läpinäkyvä

### **Saavutettavuus on oikeudenmukaisuutta ja yhdenvertaisuutta**

Sisältö on kaikkien löydettävissä, saavutettavissa ja kaikkien ymmärtämässä muodossa.

Tärkeää 1,5–2 miljoonalle ihmiselle

Uusi direktiivi: julkisen sektorin verkkosivustojen ja sovel-lusten tulee täyttää saavutettavuuden edellytykset:

Uudet verkkosivustot (myös intra- ja extranet toteutukset) 23.9.2019 mennessä.

Vanhat palvelut 23.9.2020 mennessä, Mobiilisovellukset 23.6.2021 mennessä.

Lain piiriin kuuluvissa digitaalisissa palveluissa on oltavilla saatavilla myös saavutettavuusseloste.

### **Saavutettavuus**

Nykytila:

Iso määrä Web-sivuja, palveluita ja some-kanavia (kanavastrategia työn alla)

Saavutettavuusopas

Saavutettavuuskoulutusta järjestetty

Yhteistyötä Annanpura kanssa: Palvelukartta.fi ja hel.fi

Tavoitetila:

Saavutettavat hyvät palvelut

Palvelua ja tietoa myös pyytämättä proaktiivisesti

Asiakaslähtöisempi toimintakulttuuri

Toimenpiteitä:

Kanavastrategia

Priorisoidaan palvelut > saavutettavuusseloste ja suunnitelma korjaustoimenpiteiksi

Omistajuuden selkiyttäminen

Hankintaprosessiin ja puitesopimukseen liite?

Koulutus, integrointi kehitysprosessiin

### **Digineuvontaa yli 150 pisteessä Helsingissä**

Vuonna 2018 kaupungin 14 palvelukeskuksessa 3300 opastuskertaa.

33 kirjastossa digineuvontaan käytetään vuodessa yhteensä 68 000 tuntia.

Jokaisessa 10 asukastalossa on oma työllistetty digineuvoja.

Digitukea saa myös kaupungin 80 nuorisotilassa.

Työväenopistolla n. 9000 tuntia digiopetusta.

Kaupungin digineuvoja on yhteensä noin 100 ja Enter ry:n vapaaehtoisia noin 180.

Kaupunginkanslian digituen projektiryhmä koordinoi.

Digineuvonta.hel.fi

### **Digitasa-arvo**

Jokaisella on sekä mahdollisuus että riittävät tiedot ja taidot käyttää erilaisia digitaalisia palveluja.

Digitaidot vaikuttavat esimerkiksi urakehitykseen, itsensä kehittämiseen ja mahdollisuuteen osallistua yhteiskunnalliseen keskusteluun tai vaikkapa seurata omaa terveyttä.

Automaatio vapauttaa aikaa niiden palvelemiseen, jotka eivät itse voi digitaalisia palveluita käyttää.

Kuva Isoisänsillasta.

Kuinka vaikutamme motivaatioon?

### **Kiitos!**

Mikko Rusama

Helsingin kaupungin digitalisaatiojohtaja

Chief Digital Officer @ City of Helsinki

mikko.rusama@hel.fi

Twitter: @mikkohr

Blog: <https://cdofromhel.fi>