Helsingin kaupunki

Helsingin kaupungin tietotekniikkaohjelma

2012–2014

Kaupunginhallitus 30.1.2012

Sisällys

1 Johdanto 4
2 Tietotekniikkaohjelman lähtökohdat 6
2.1. Edellisen ohjelmakauden tavoitteiden toteutuminen 6
2.2. Toimintaympäristön muutokset ja vaikutukset ohjelmaan 7
3 Tietotekniikkaohjelman painopisteet ja kehittämisen tavoitteet 9
3.1. Ohjelman visio ja tavoitteet 9
3.2. Tietohallinnon kehittämistä ohjaavat periaatteet 10
3.3. Ohjelman painopistealueet ja niitä koskevat tavoitteet 11
3.3.1. Osallistaminen ja vuorovaikutus 12
3.3.2. Tuottavuus ja vaikuttavuus 14
3.3.3. IT-tehokkuus ja -osaaminen 16
3.3.4. Johtaminen 18
4 Kaupungin tietohallinnon toimintamalli 19
4.1. Tietohallinnon toimintamalli virastojen ja liikelaitosten näkökulmasta 19
4.2. Kaupunkiyhteinen tietohallinnon ohjaus 21
5 Kaupunkiyhteinen tavoitearkkitehtuuri 23
6 Ohjelmakokonaisuudet ja toimeenpano 25
6.1. Ohjelmakokonaisuudet painopistealueilla 25
6.2. Toimeenpanon jaksottuminen ohjelmavuosille 27
6.3. Toimeenpanokyvyn varmistaminen 29
7 Tietotekniikkaohjelman ylläpito 30

1

Johdanto

Tietotekniikkaohjelma toteuttaa kaupungin strategiaa ja antaa suuntaviivat tietotekniikan hyödyntämiselle ja kaupungin tietohallinnon kehittämiselle vuosina 2012–2014.

Hyvinvointi ja palvelut

Käyttäjälähtöiset palvelut tarjotaan asukkaan osallisuutta ja omaa vastuuta vahvistaen.

Asukkaiden terveys- ja hyvinvointieroja kavennetaan.

Oppimisella ja osaamisella lisätään hyvinvointia ja työllisyyttä.

Kilpailukyky

Monimuotoinen, kansainvälisesti kilpailukykyinen ja turvallinen Helsinki.

Monipuolisen elinkeinorakenteen ja uusien työpaikkojen Helsinki.

Kaupunkirakenne ja asuminen

Asumisen määrä ja laatu sekä kaupunkiympäristön monipuolisuus turvataan.

Kaupunkirakennetta eheytetään ilmastonmuutokseen vastaamiseksi.

Liikennejärjestelmää kehitetään kestävien liikennemuotojen edistämiseksi.

Johtaminen

Muutosvalmiutta lisätään johtamista ja henkilöstön osaamista kehittämällä.

Talouden tasapainosta huolehditaan ja palvelutuotannon vaikuttavuutta parannetaan.

Tytäryhteisöjä johdetaan kokonaisedun näkökulmasta kaupunkilaisia palvellen.

Kuva 1: Helsingin strategiaohjelma 2009–2012, visio, strategiset alueet ja tavoitteet

Tietotekniikkaohjelman kannalta keskeisiä kaupungin **strategisia tavoitteita** ovat mm. seuraavat:

- **sähköisiä palveluja** ja niiden saavutettavuutta kehitetään,
- **vuorovaikutusta ja osallisuutta vahvistetaan**, syrjäytymistä ehkäistään,
- Helsinki on **käyttäjälähtöisten innovaatioiden** edelläkävijä,
- laadukkaalla **johtamisella** ja henkilöstön **osaamista** ja vaikutusmahdollisuuksia kehittämällä edistetään yhteisten tavoitteiden saavuttamista, toiminnan kehittämistä ja parannetaan palvelutuotannon vaikuttavuutta.

Tietotekniikkaohjelma määrittää kaupungin strategian ja tietojohtamisen kehittämisen kannalta tietotekniikan hyödyntämisen painopistealueiksi:

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

Painopistealueille ja ohjelmaa toteuttaville ohjelmakokonaisuuksille on asetettu tavoitteita, jotka tarkentuvat vuosittain talousarvion ja taloussuunnitelman laadinnan ja käsittelyn yhteydessä. Tietotekniikkaohjelma tarkistetaan kaupungin strategiaohjelman päivityksen jälkeen.

2

Tietotekniikkaohjelman lähtökohdat

2.1. Edellisen ohjelmakauden tavoitteiden toteutuminen

Tietotekniikan kehityshankkeet edellisellä ohjelmakaudella 2007–2010 keskittyivät kaupungin asukkaille ja muille sidosryhmille suunnattuihin tietotekniikalla tuettuihin palveluihin. Tavoitteena ollut **läpimurto verkkopalvelujen kehittämisessä ja käyttöönotossa on toteutunut. Helsinki on parhaiden kaupunkien joukossa tietotekniikan hyödyntämisessä** mm. sähköisessä asioinnissa ja verkkopalveluissa. Kriteerinä on käytetty ulkopuolisten tahojen tekemiä arvioita Helsingin palveluista.

Helsinki tarjoaa kuntalaisille jo yli sata sähköistä asiointipalvelua. Kuntalaiset ovat ottaneet nopeasti käyttöönsä heille tarjotut asiointimahdollisuudet: monissa palveluissa yli puolet kaikista palvelupyynnöistä on siirtynyt muutaman ensimmäisen kuukauden aikana sähköiseen asiointikanavaan. Kuluneen ohjelmakauden aikana on toteutettu **yhteinen asiointikansio**, johon palvelut kyetään koostamaan asiakaslähtöisesti ja entistä yhtenäisemmin, vuorovaikutteisuutta hyödyntäen.

Edellisen ohjelman tavoitteena oli, että toiminnan **tukipalveluja tehostetaan** niiden palvelutuotantoa yhtenäistämällä ja itsepalveluastetta nostamalla. Sisäisissä tukiprosesseissa on käynnistetty **yhteisiin palveluihin tähtäävät talous-hallinnon, henkilöstöhallinnon ja asianhallinnan kehityshankkeet**. Talous- ja henkilöstöhallinnon palveluissa on otettu käyttöön itsepalveluja.

2.2. Toimintaympäristön muutokset ja vaikutukset ohjelmaan

Kaupungin toimintaympäristössä korostuu **ulkoisten sidosryhmien entistä laajempi kytkeytyminen toimintaan**. Kaupungin palveluilta edellytetään **helppokäyttöisyyttä, tietojen yhteiskäyttöisyyttä** sekä **tietojärjestelmien yhteentoimivuutta yli organisaatiorajojen**.

Yleisen taloustilanteen kehittyminen, väestön ikääntyminen ja henkilöstön eläköityminen asettavat kaupungin toiminnalle tiukkoja **tehokkuusvaatimuksia**. Muutokset lisäävät tarvetta kehittää palvelurakenteita **erityisesti sosiaali- ja terveyspalveluissa**.

Toimintaympäristö ja teknologiakehitys edellyttävät kaupungilta ja sen toiminnalta

- **innovatiivisuutta** nykyisten ja tulevien haasteiden ratkaisuissa,
- toimintatapojen, järjestelmien ja osaamisten **jatkuvaa uudistamista**,
- päivittäisen **palvelutoiminnan luotettavuutta**.

Kuva 2: Helsingin kaupungin palvelutoiminnan ekosysteemi

Kansalaisten vapaa hakeutuminen ja valinnanvapauksien lisääminen tuovat uusia vaatimuksia tietojärjestelmien kehittämiseen erityisesti sosiaali-, terveys- ja sivistystoimessa. Asiakaspalvelun parantamista ja taloudellista tehokkuutta on tarkasteltava pääkaupunkiseudulla yli kunta- ja sektorirajojen. Helsingin on oltava aktiivisesti mukana yhteisten ratkaisujen valmistelussa ja toteutuksessa jäämättä kuitenkaan odottamaan muita seudullisia tai kansallisia toimijoita silloin kun pääkaupungin myönteistä kehitystä edistäviä ratkaisuja on aikaansaatavissa.

Laki julkisen hallinnon tietohallinnon ohjauksesta (10.6.2011/634) on astunut voimaan 1.9.2011. **Tietohallintolaki edellyttää**, että viranomainen

- **suunnittelee ja kuvaa** tietohallintonsa **julkisen hallinnon tietohallinnon kokonaisarkkitehtuurin** mukaisesti,
- **noudattaa** tietojärjestelmien yhteentoimivuuden mahdollistamiseksi **julkisen hallinnon kokonaisarkkitehtuuria** ja sen edellyttämiä yhteentoimivuuden kuvauksia ja määrityksiä sekä toimialakohtaisia kuvauksia ja määrityksiä, joiden sisältö määritellään asetuksissa
- **ottaa käyttöön sellaisia sähköisen asioinnin ja hallinnon tukipalveluja**, jotka luovat edellytykset yhteentoimivuudelle.

Helsingin kaupunki **nimeää kaupungin yhteyshenkilöt** tietohallintolain edellyttämällä tavalla.

3

Tietotekniikkaohjelman painopisteet ja kehittämisen tavoitteet

3.1. Ohjelman visio ja tavoitteet

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

Vision toteutuminen käytännössä tarkoittaa, että

- **tiedon avoin jakelu ja sosiaalisten medioiden innovatiivinen ja aktiivinen käyttö** tukee metropolialueen kilpailukykyä ja hyvinvoinnin kehittämistä yli organisaatiorajojen,
- **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 2012–2014:

- **Osallisuutta ja vuorovaikutusta** kuntalaisten, kaupunginhallinnon ja kaupungin yhteistyökumppaneiden välillä vahvistetaan hyödyntämällä sosiaalista mediaa ja uutta teknologiaa.

- Kaupungin **tuottavuutta** lisätään hyödyntämällä nykyistä tehokkaammin tiedolla johtamista, yhteensopivia tietojärjestelmiä ja kokoamalla tietohallintoa ja hankintojen rahoitusta yhteen. Tietojen yhteiskäyttöä lisätään.

- Kaupunki kehittää sähköisten palvelujensa **saatavuutta** ja palvelujen tietoteknistä tukea **käyttäjälähtöisesti** yli organisaatiorajojen. Sähköisissä palveluissa hyödynnetään ensisijaisesti kaupungin omaa jakelukanavaa (asiointi.hel.fi), jota täydennetään soveltuvin osin seudullisilla ja kansallisilla ratkaisuilla.

- Sähköisten palvelujen **esteettömyys ja saavutettavuus** turvataan ja ikääntyvän väestön erityistarpeet otetaan huomioon.

- Kaupungin tietoaineistoja avataan kaikkien halukkaiden käyttöön. Julkisesti tuotettu **tieto on mahdollisimman kattavasti, laajasti ja maksutta käytettävissä**. Helsingin tietokeskus kehittää kaupungin tietopalvelutuotteita yhdessä virastojen ja liikelaitosten kanssa Helsinki Region Infoshare (HRI) -toimintamallin mukaisesti. Tietoaineisto on koneluettavassa muodossa. Tietosuojasta ja yksityisyyden suojasta huolehditaan.

- Tietojärjestelmien **yhteentoimivuutta edistetään** käyttämällä avoimia standardeja, joilla määritellään tietosisältöjen ja tietoteknisten rajapintojen yhdenmukaisuus.

- **Kokonaisarkkitehtuuria** kehittämällä lisätään yhteentoimivuutta sekä hyödynnetään yhteisiä tietoalustoja, palvelualustoja ja palveluja kaupungin sisällä ja ulospäin.

- **Avoimen ja suljetun** lähdekoodin ohjelmistoja kohdellaan **hankinnoissa teknologianeutraalisti**.

- Kaupunki **tarjoaa henkilöstönsä käyttöön** työtehtävien edellyttämät tietojärjestelmä- ja viestintäpalvelut (sähköposti, pikaviestintäohjelma, sähköinen työpöytä, asiointipalvelut) sekä jokaiselle kaupungin työntekijälle henkilökohtaisen sähköpostiosoitteen.

- Kaupunki toteuttaa **monitoimittajapolitiikkaa** ja hyödyntää markkinoiden **valtavirtateknologioita**.

3.3. Ohjelman painopistealueet ja niitä koskevat tavoitteet

Tietotekniikkaohjelman painopistealueita ja tavoitteita tarkastellaan alla olevassa kuvassa esitettyjen näkökulmien mukaisesti.

Kuva 3: Tietotekniikkaohjelman tarkastelunäkökulmat

3.3.1. Osallistaminen ja vuorovaikutus

Osallisuuden ja vuorovaikutuksen lisääminen, **sosiaalisen median** hyödyntäminen ja kaupungin **tietovarantojen avaaminen** sekä eri toimijoiden **omaehtoisuuden lisääminen** tukevat kaupunkiyhteisön digitaalisten palvelujen kehittymistä.

Kaupungin strategiaohjelmassa on sitouduttu

- lisäämään kaupunkilaisten vaikutusmahdollisuuksia ja vahvistamaan demokratiaa kehittämällä sähköisen kuulemisen ja vaikuttamisen kanavia,
- kehittämään kuntalaisten ja hallinnon välistä avointa vuorovaikutusta
- vahvistamaan kaupungin innovaatioympäristöjä,
- kehittämään palveluja yhteistyössä yritysten ja käyttäjien kanssa.

Kaupunginhallitus asetti huhtikuussa 2011 valtuutetuista koostuvan **Demokratiaryhmän**, jonka tarkoituksena on vahvistaa kaupunkilaisten vaikutusmahdollisuuksia. Ryhmä on koonnut kaupungin demokratiahankkeita yhdeksi kokonaisuudeksi. Sähköiset osallistumis- ja vuorovaikutuspalvelut ovat keskeinen osa näistä hankkeista.

Sosiaalinen media avaa kaupungin palveluille ja kaupunkilaisten osallisuuden kehittämiselle uusia mahdollisuuksia. Sosiaaliset mediat tarjoavat hyvän mahdollisuuden vuorovaikutukselle, monensuuntaiselle viestinnälle ja myös tärkeän foorumin mielipiteenilmaisulle ja kansalaisaktiivisuudelle. Myös kaupungin omissa verkkopalveluissa voidaan hyödyntää sosiaalisen median toimintatapoja ja teknologioita. Hyödyntämällä sosiaalisen median antamia mahdollisuuksia helpotetaan eri toimijoiden yhteistyötä yli organisaatiorajojen. Kaupungin hallintokuntien kannattaa hyödyntää sosiaalista mediaa toiminnassaan.

Ohjelmakaudella otetaan asteittain käyttöön kaupungin **yhtenäinen palautejärjestelmä**, joka mahdollistaa kattavien raporttien ja yhteenvetojen tekemisen monen tyyppisestä eri kanavien kautta tulevasta kuntalaispalautteesta.

Helsinki **kannustaa** eri **toimijoita** osallistumaan kaupungin digitaalisten palvelujen käyttäjälähtöiseen kehittämiseen.

Ohjelmakauden tavoitteet ovat:

- Helsinki **aktivoi eri toimijoita** synnyttämään uusia innovatiivisia ratkaisuja ja palveluja.
- Kaupungin **digitaalisia palveluita** hyödynnetään laaja-alaisesti.
- Helsinki on **ykkönen** kotimaisessa kaupunkivertailussa ja kärjen tuntumassa kansainvälisessä kaupunkikehityksessä.
- HRI-hankkeella **avataan julkista tietoa** ja luodaan kolmansille osapuolille edellytyksiä osallistua kaupunkiyhteisön ja sen palvelujen kehittämiseen.
- **Sosiaalisen median** mahdollisuuksia hyödyntämällä helpotetaan eri toimijoiden yhteistyötä yli organisaatiorajojen.

Tietotekniikkaohjelma toteuttaa osallistaminen- ja vuorovaikutus -osiota seuraavasti:

- **Sosiaalisen median tuomia mahdollisuuksia hyödynnetään** asukkaiden osallisuuden ja vaikuttamisen lisäämiseksi.
  - **mittari:** vuosittainen kysely hallintokunnille sosiaalisen median käyttötavoista, käyttöasteesta ja käytölle asetettujen tavoitteiden saavuttamisesta; asiakastyytyväisyys (käyttäjäkyselyt)

- **Palaute- ja vuorovaikutusjärjestelmät** tukevat kaupungin viranomaiskuulemista ja palautteen hyödyntämistä kaupungin organisaatiossa.
  - **mittari:** sähköisten viranomaiskuulemisten tulosyhteenvetojen määrä vuositasolla sekä vuosittaiset raportit kuntalaispalautteen määrästä, laadusta, käsittely- ja vastausajoista sekä palautteen hyödyntämistavoista hallintokunnissa ja koko kaupungin tasolla

- **Julkisen tiedon avaamisella** ja vapaalla jakelulla luodaan kolmansille osapuolille edellytyksiä osallistua kaupunkiyhteisön ja sen digitaalisten palvelujen kehittämiseen.
  - **mittari:** kaupungin avaamaa julkista tietoa hyödyntävien uusien monitoimijaisten digitaalisten palvelujen määrä ja laatu ohjelmakaudella

- **Forum Virium Helsinki aktivoi** kaupungin ekosysteemiä uusien digitaalisten palvelujen käyttäjälähtöiseen ja omaehtoiseen kehittämiseen.
  - **mittari:** Forum Viriumin aktivoimien toimijoiden osallistuminen kaupunkiyhteisön uusien digitaalisten palvelujen kehittämishankkeisiin

3.3.2. Tuottavuus ja vaikuttavuus

Kaupungin strategiaohjelman mukaan kaupungin oman **palvelutoiminnan vaikuttavuutta ja tuottavuutta** parannetaan. Tietotekniikkaohjelma toimii osaltaan tuottavuuden parantamisen ja kustannusrakenteen muutoksen **mahdollistajana**

- tuomalla tieto- ja viestintäteknologian tarjoamat **mahdollisuudet toimintarakenteiden ja toimintatapojen** kehittämiseen,
- tarjoamalla asiakaspalvelun, päätöksenteon ja johtamisen tueksi **reaaliaikaisen kanavan** saatavilla olevaan **tietoon** sekä välineitä tiedon yhdistelemiseen ja visualisointiin,
- parantamalla kaupungin **tietojärjestelmien yhteentoimivuutta** sisäisten ja ulkoisten toimijoiden välillä, mikä edellyttää tietoteknisten ratkaisujen lisäksi sekä toimintatapojen että joissain tapauksissa myös lainsäädännön muutoksia,
- parantamalla **henkilöiden, työryhmien ja prosessien** tuottavuutta sekä
- kehittämällä kaupungin tarvitsemaa tieto- ja viestintäteknologian **osaamista**.

Sähköisten **asiointipalvelujen** kehittämisellä parannetaan palvelujen saatavuutta, lisätään itsepalvelun astetta ja vaikutetaan sekä asiakaspalvelujen laatuun että palveluprosessien tehokkuuteen. Asiakkaan ja kaupungin välinen tietoturvallinen sähköinen yhteydenpitokäytäntö mahdollistetaan asiointikansion välityksellä. Ohjelmakauden aikana sähköisiä asiointipalveluja **laajennetaan voimakkaasti** erityisesti sosiaalitoimessa, terveydenhuollossa ja opetustoimessa.

Sähköisten palvelujen asiakaslähtöinen kehittäminen tarkoittaa asiakkaiden palvelutarpeen kokonaisvaltaista ymmärtämistä ja palvelujen **koostamista käyttäjälähtöisiksi kokonaisuuksiksi** yli organisaatiorajojen.

Jo käynnissä olevia tukiprosessien **kehittämishankkeita (Ahjo, Laske, HR) jatketaan**. Liikkuvan työn edellyttämiä **uusia päätelaiteratkaisuja toteutetaan ja otetaan käyttöön** hallitusti ohjelmakauden aikana. Samalla pyritään **vähentämään työasematuoteriippuvuutta**.

Tietotekniikan avulla voidaan tukea kaupungin työntekijöiden **henkilökohtaisen työn tuottavuutta** ottamalla tehokkaaseen käyttöön virtuaalisia ryhmätyötiloja ja kokouskäytäntöjä.

Hallintokuntien on tehostettava toimintaansa.
Tietohallinnon näkökulmasta tämä edellyttää, että:

- hallintokunnalla on **ymmärrys omista ydinprosesseistaan** ja niiden liittymisestä kaupungin muihin sisäisiin ja ulkoisiin prosesseihin,
- hallintokunta **kykenee hankkeistamaan** palvelutuotannon tehostamista toteuttavat tietotekniikkalähtöiset hankkeet,
- hallintokunta **kykenee ottamaan** toteutettavat ratkaisut vakiintuneeseen käyttöön, jotta toiminta ja prosessit voidaan optimoida.

Tietotekniikkaohjelma toteuttaa tuottavuus ja vaikuttavuus -osiota seuraavasti:

- **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.
  - **mittari:** tuottavuushankkeiden lukumäärä/euromäärä/osuus hankeohjelmassa suhteessa hankkeiden kokonaismäärään

- **Kaupungin tukipalveluprosessien yhtenäistämistä jatketaan.** Uusien järjestelmien avulla tehostetaan toimintaa sähköistämällä ja automatisoimalla prosessit, mahdollistamalla itsepalvelu ja vähentämällä tietojärjestelmien määrää.
  - **mittari:** prosessiin sitoutuvat resurssitarpeet vähenevät, prosessin läpimenoaika nopeutuu

- **Sähköistä asiointia laajennetaan** ja kehitetään edelleen kattamaan laajemmin eri toimijoiden muodostamia palvelukokonaisuuksia. Palvelukanavia kehitetään yhtenä kokonaisuutena asiakaslähtöisesti palautekytkentä huomioon ottaen.
  - **mittari:** sähköisten palvelujen määrän kehitys, sähköisellä asiointialustalla olevien palveluiden määrän kehitys, asiointikansioiden määrän kehitys, käyttöasteen kehitys palveluittain, asiakastyytyväisyys

- Hallintokunta yhdistää **kaupunkiyhteiset sähköiset asiointiratkaisut** oman palvelutuotantonsa ja hallintonsa tietotekniikkaa hyödyntäviin prosesseihin sekä niitä tukeviin perusjärjestelmiin.
  - **mittari:** prosessiin sitoutuvien resurssitarpeiden väheneminen, prosessin läpimenoaika, asiakastyytyväisyys.

- **Tietojen saatavuutta parannetaan** rakentamalla avoimia rajapintoja olemassa oleviin järjestelmiin ja edellyttämällä avoimia ja dokumentoituja rajapintoja hankittavissa järjestelmissä.
  - **mittari:** avointen rajapintojen määrän kehitys yhteentoimivuuden kannalta kriittisiksi määritellyissä sovelluksissa

- **Sähköisiä kokouskäytäntöjä, työryhmätilojen ja pikaviestinnän[1] hyödyntämistä laajennetaan** aktiivisesti. Näiden tekniset ratkaisut tuotetaan kaupunkitasoisina palveluina.
  - **mittari:** sähköisten virtuaalikokousten määrä, työtilojen määrä, pikaviestinnän käyttöön ottaneiden virastojen määrä

[1] Pikaviestin (engl. instant messenger) on tietokoneohjelma, joka sallii reaaliaikaisen sanallisen, äänellisen ja/tai kuvallisen viestinnän kahden tai useamman ihmisen välillä verkossa, kuten esimerkiksi Internetissä.

3.3.3. IT-tehokkuus ja -osaaminen

Tietohallinnon tehtävänä on seurata uusien teknologioiden ja tietotekniikan palvelumarkkinoiden kehitystä ja vastata siitä, että kaupungin käytettävissä on kulloinkin **riittävä ja ajantasainen** tietoteknologioiden käyttöönoton ja käytön vaatima **osaaminen** sekä **toimintaa tukevat** tieto- ja viestintätekniset **ratkaisut ja palvelut**.

Kaupunkiyhteinen perusinfrastruktuuri koostuu tietoliikenneverkoista, palvelimista, työasemista ja älypuhelimista sekä näiden kaikkien käyttö- ja hallintaohjelmistoista. Lisäksi tähän perusinfrastruktuuriin luetaan kuuluviksi myös mm. kaupunkiyhteiset alustaratkaisut ja tietovarastot, tietoturvapalvelut, toimisto-ohjelmistot, sähköposti sekä puhe- ja muut viestintäratkaisut. Hallintokunnille ja käyttäjille tietotekninen infrastruktuuri näkyy keskitetysti järjestettyinä palveluina.

Kaupungin perusinfrastruktuurilta edellytetään yhdenmukaisuutta, koska sen on oltava kaupunkiyhteisyyden lisäksi **laajasti yhteentoimiva** muiden organisaatioiden kanssa. Kaupungin toiminnan jatkuvuus ja palvelujen kehittäminen edellyttää ajanmukaista ja yhtenäistä tietoteknistä infrastruktuuria.

Infrastruktuuria koskevat tavoitteet:

- Vaatimusten mukaisella ja luotettavalla **infrastruktuurilla turvataan** kaupungin **palvelutuotannon jatkuvuus** ja mahdollistetaan sen varaan rakentuva kaupungin palvelujen ja **toiminnan kehittäminen**.
- Yhteiseen infrastruktuuriin tuodaan hallitusti, mutta joustavasti **uusia palveluja**.
- Infrastruktuurin **osuus** tietotekniikan kokonaiskustannuksista tulee saada **laskevaksi**.

Edellä mainittuihin tavoitteisiin pääsemiseksi jatketaan perustietotekniikkapalvelujen kehittämistä kaupunkiyhteisiksi palveluiksi. Tavoitteena on vapauttaa virastot ja liikelaitokset jo vakiintuneen tietotekniikan hoidosta oman ydintoiminnan tietoteknisten ratkaisujen kehittämiseen ja toiminnan jatkuvuuden turvaamiseen. Näin avataan uusia mahdollisuuksia suunnata ja kehittää oman tietotekniikkahenkilöstön osaamista sekä parantaa IT-tehokkuutta.

Ohjelmakauden aikana:

- jatketaan **tietotekniikkapalvelujen ohjauksen ja hallinnan** siirtämistä **kaupunkiyhteiseksi** palveluksi,
- käynnistetään **perustietotekniikan ja ydintoiminnan tietojärjestelmien** tuen **eriyttäminen**.

Tietotekniikkaohjelma toteuttaa osiota IT-tehokkuus ja -osaaminen seuraavasti:

- **Kaupunki jatkaa kaupungin yhteiskäyttöisen tietoteknisen infrastruktuurin** ja kaupunkiyhteisten tietotekniikkapalvelujen **kehittämistä ja ylläpitoa** turvatakseen toimintansa jatkuvuuden ja kehittymisen.
  - **mittari:** infrastruktuurin häiriöttömyys (ei vakavia tuotanto- tai tietosuojahäiriöitä)

- **IT-tehokkuutta nostetaan** siten, että hallintokunnat tukeutuvat kaupunkiyhteisiin perustietotekniikkaratkaisuihin ja -palveluihin, sovellusalustoihin, yhteisiin tietovarastoihin ja pääsynhallinnan ratkaisuihin sekä hallintokuntien yhteisissä että omissa tietotekniikkatarpeissaan.
  - **mittari:** infrastruktuurin ylläpitokustannusten kehitys suhteessa tietotekniikkakustannuksiin

- **Kaupungin hiilijalanjälkeä pienennetään** suosimalla hankinnoissa energiatehokkaita palvelinratkaisuja, konesalipalveluja ja työasemia. Matkustamisesta aiheutuvaa hiilijalanjälkeä pienennetään läpi organisaation lisäämällä sähköisiä kokouskäytäntöjä, työryhmätiloja ja pikaviestintää.
  - **mittari:** energiatehokkuuden paraneminen

- **Tietotekniikan ja palvelutuotannon kehittämistä jatketaan** siten, että keskeisenä tavoitteena on tehokkuuden ja automatisoinnin lisääminen. Keinoina käytetään palvelujen tuotteistamista ja kaupunkiyhteisen palvelutuotannon järjestämistä.
  - **mittari:** uusien kaupunkiyhteisten palvelujen määrän kasvu, yhteisten palvelujen laatu

- **Hallintokunnissa perustietotekniikan palvelujen tuottaminen ja tukeminen eriytetään** hallintokuntien ydintoiminnan tietojärjestelmien tuesta.
  - **mittari:** henkilöstön määrä tehtäväalueittain

3.3.4. Johtaminen

Talous- ja suunnittelukeskuksen tietotekniikkaosasto käy **vuosittain keskustelun** kunkin tietotekniikkaohjelman toteutuksen kannalta **keskeisessä roolissa olevan** viraston päällikön kanssa. Keskustelu koskee tulevalle toimintavuodelle ja sitä seuraaville taloussuunnitelmavuosille kohdistuvia **yhteisiä toimenpiteitä**.

Tietotekniikkaohjelmassa määritellyt **ohjauselimet ohjaavat ja seuraavat tietotekniikkaohjelman toimeenpanoa** ja varmistavat tarvittavan tiedonkulun läpi organisaation.

4

Kaupungin tietohallinnon toimintamalli

Tietohallinnon toimintamalli määrittää kaupungin tieto- ja viestintätekniikan johtamisen, palveluiden kehittämisen ja tuottamisen sekä hallinnan roolit ja vastuut.

4.1. Tietohallinnon toimintamalli virastojen ja liikelaitosten näkökulmasta

Kaupungin virastot ja liikelaitokset vastaavat kukin omasta toiminnastaan, toiminnan jatkuvuudesta ja kehittämisestä sekä näitä toteuttavasta tietotekniikasta.

Tietotekniikkaohjelman tavoitteena on sitoa toiminnan kehitys entistä tiiviimmin tieto- ja viestintätekniikan hyödyntämiseen. Tämän toteuttaminen vaatii selkeyttä ja täsmennyksiä rooleissa ja vastuissa. Talous- ja suunnittelukeskuksen tietotekniikkaosasto ohjaa kehittämistä yhteisellä kokonaisarkkitehtuurilla ja hankeohjelmalla, **toimii katalyyttinä eri virastojen ja toimialojen yhteistoiminnan kehittämisessä** sekä vastaa kaupunkiyhteisten palvelujen hankinnasta ja hallinnasta markkinatoimijoihin tukeutuen.

Hallintokuntarajat ylittävissä kehityshankkeissa valituille painopistealueille perustetaan tarpeen mukaan ns. toiminnallisten kohdealueiden yhteistyöryhmiä. Ryhmät koostuvat tiettyjen samaa aluetta kehittävien virastojen ja liikelaitosten henkilöistä. Yhteistyöryhmät vastaavat poikkihallinnollisen kohdealueen kehittämisestä yhdessä siten, että hankkeen toteutuksesta vastaa kehityshankkeen omistajaksi nimetty henkilö hanketta ajavasta organisaatiosta.

Virastoilla on vastuu entistä syvemmästä toimintansa kehityksestä ja se tarkoittaa myös lisääntyvää yhteistyötä yli hallintokuntarajojen. Toiminnan tehokkuuden parantamiseksi tarvitaan samalla kaupunkiyhtenäisiä, entistä parempia tietotekniikkapalveluja sekä kahden tai useamman viraston kattavia palveluja.

Kuva 4: Roolit ja osaamistarpeet tieto- ja viestintätekniikan kehittämisessä

4.2. Kaupunkiyhteinen tietohallinnon ohjaus

Kaupungin tietohallinnon ohjausmallia täsmennetään. Ohjausmallin ja ohjauselimien osittaisella uudistamisella parannetaan kaupungin tietotekniikkaa ja sen hyödyntämistä koskevien päätösten laatua ja tehostetaan kaupungin tietohallinnon johtamista.

Tietotekniikkaohjelman toimeenpanon varmistamiseksi ohjausmallia kehitetään seuraavasti:

- Ohjauselimien **rakenne ja roolit uudistetaan** ja kytketään tukemaan digitaalista kaupunkikehitystä, kaupungin oman toiminnan uudistamista ja kaupungin tarvitsemien IT-palvelujen tehostamista yli hallintokuntarajojen.
- **Kokonaisarkkitehtuurijohtamista vahvistetaan** tietojärjestelmien **yhteensopivuuden** varmistamiseksi kaupungin sisällä ja ulos.
- **Hankeohjausta ja hankejohtamista parannetaan** ja niihin liittyvää valmistelua ja päätöksentekoa selkeytetään päällekkäisyyksien karsimiseksi.
- **Kaupunkiyhteisiä IT-palveluja laajennetaan** edelleen ja tehostetaan resurssien käyttöä ja toimittajahallintaa yli hallintokunta-rajojen.

Tietohallinnon keskeiset ohjauselimet on esitetty seuraavassa kuvassa ja niiden vastuut taulukossa 1.

Tietohallinnon ohjausmalli

Kuva 5: Tietohallinnon kaupunkiyhteiset ohjauselimet

Ryhmä	Osallistujat	Vastuut
Kaupungin tietotekniikkaohjelman koordinointiryhmä	• Kaupunginjohtaja, pj. • Apulaiskaupunginjohtajat • Virastojen johto valituilta toimialoilta • Tietotekniikkapäällikkö, valmistelija	• Määrittää tietotekniikan hyödyntämisen suunnan ja tavoitteet. • Määrittää tietotekniikan hyödyntämisessä tarvittavan yhtenäisyyden ja ohjausmallin kaupungissa. • Seuraa kaupungin tietotekniikan kehitystä suhteessa verrokkeihin ja reagoi kaupunki-yhteisön tarpeiden muutoksiin.
Tietohallinnon hankeohjausryhmä	• Rahoitusjohtaja, pj. • Virastojen ja liikelaitosten johto valituilta toimialoilta • Tietotekniikkapäällikkö • Tietotekniikkaosaston kehityspäällikkö, valmistelija	• Priorisoi ja koordinoi tietotekniikan hyödyntämisen kehityshankkeet ja varmistaa niiden vastaavuuden tietotekniikkaohjelman painotuksiin. • Ohjaa ja seuraa tietotekniikan hankeohjelman toteutusta käsittelemällä tietohallinnon resurssien suuntauksen kaupungin talous- ja toimintasuunnitteluun liittyen.
Tietohallintopalvelujen johtoryhmä	• Tietotekniikkapäällikkö, pj. • Virastojen ja liikelaitosten tietohallintovastaavat valituilta toimialoilta • Tietotekniikkaosaston palvelupäällikkö, valmistelija	• Määrittää kaupungin yhtenäiset ja yhteis-käyttöiset tietotekniikkaratkaisut ja -palvelut. • Määrittää kaupungin tietohallinnon yhtenäiset toimintakäytännöt. • Osallistuu tietotekniikkaohjelman valmisteluun ja toimeenpanon seurantaan. • Tukee ja edistää hallintokuntien keskinäistä yhteistyötä.

Taulukko 1: Tietohallinnon ohjausmallin kaupunkiyhteiset ohjauselimet

5

Kaupunkiyhteinen tavoitearkkitehtuuri

Hallintokunnat vastaavat erityisesti omien ydinpalvelujensa ja niihin sulautuvan tietotekniikan kehittämisestä ja käytöstä kokonaisuuden kannalta optimaalisesti. Hallintokuntakohtaisissa tietojärjestelmissä sovellustuen päävastuu on hallintokunnilla. Hallintokunnilla on vastuu myös ydintoiminnan tietojärjestelmiä koskevien tietojen hallinnasta.

Kaupunkiyhteisiä toimintoja hoitavien virastojen (Taske, Halke, Heke, Tieke, Hank) vastuulla on kaupunkiyhteisten tukipalvelujen ja näiden tukiprosessien tietoteknisen tuen kehittäminen.

Talous- ja suunnittelukeskuksen tietotekniikkaosasto 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 tarkkuudella eri toimijoiden vastuut ja yhteentoimivuudet.

Seuraavassa kuvassa on esitetty vastuiden jakautuminen tietoteknisen kokonaisarkkitehtuurin näkökulmasta.

Kuva 6: Toimintamallin vastuualueet kokonaisarkkitehtuurin näkökulmasta

Kuvassa alimman arkkitehtuurikerroksen eli **teknologiatason** ratkaisuista on suuri osa **kaupunkiyhteisiä** kattaen perustietotekniikan sekä kaupunkiyhteisten ja yhteiskäyttöisten toimialaratkaisujen tekniset alustaratkaisut. Tietoliikenneverkkoa sekä integraatioratkaisuja hallinnoidaan keskitetysti.

Kaupungin mittakaavassa niiltä teknologiaratkaisuilta, joihin toimintaa perustetaan, on voitava edellyttää **tavanomaista pidempää elinkaarta**. Nykyisin ja hyvin todennäköisesti myös jatkossa eniten teknologiasta ja toimittajasta riippuvaisia ovat hallintokuntien ydintoiminnan perusjärjestelmät, mikä johtuu varsin rajallisesta valmisohjelmistotarjonnasta.

Tärkeimmät edessä olevat teknologiavalinnat koskevat **mobiileja työvälineitä** ja niiden kytkettävyyttä kaupungin sisäisen toiminnan palveluihin.

6

Ohjelmakokonaisuudet ja toimeenpano

6.1. Ohjelmakokonaisuudet painopistealueilla

Ohjelman toteuttaminen on jaettu ohjelmakokonaisuuksiin asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Tarkemmin toimenpiteet ja hankkeet suunnitellaan ohjelmakokonaisuuksien sisällä. Osa toimenpiteistä toteutetaan hankkeina, osa palvelujen ja johtamisen kehittämisenä. Yhteenveto ohjelmakokonaisuuksista strategisilla alueilla 2012–2014 on esitetty kuvassa 7.

	Ohjelmakokonaisuudet 2012–2014
1. Sähköisten palvelujen saatavuus, osallistaminen ja vuorovaikutus	Uudet vuorovaikutuskonseptit
	Sähköinen asiointi
2. Tuottavuus ja vaikuttavuus	Perustiedon, paikkatiedon ja avoimen tiedon kehitys
	Virastojen ja liikelaitosten ydintoimintojen tietotekninen tuki
	Kaupunkiyhteisten tukiprosessien tietotekninen tuki
3. IT-tehokkuus ja -osaaminen	Hankejohtaminen ja hankehallinta
	Tietohallintojohtaminen
	Tietohallinnon palvelukehitys

Kuva 7: Tietotekniikkaohjelman ohjelmakokonaisuudet painopistealueilla 2012–2014

Ohjelmakokonaisuuksien **toimeenpano** käynnistetään vuoden 2012 alussa kaupunkiyhteisellä **valmennusohjelmalla**. Valmennusohjelma jakautuu moduuleihin, joiden yhteydessä kussakin ohjelmakokonaisuudessa määritellään ohjelmakokonaisuuden visio ja kaupungin tavoitetila. Moduuliin osallistuvat henkilöt tekevät yhdessä ehdotuksen tätä toteuttavasta konkreettisesta kolmivuotisesta etenemissuunnitelmasta. Ohjelmakokonaisuuksien etenemissuunnitelmat kytketään kaupungin talouden ja toiminnan suunnitteluprosessiin.

Hallintokuntia pyydetään nimeämään osallistujat virastoja ja liikelaitoksia kiinnostaviin ohjelmakokonaisuuksiin ilman organisaatiorajoitteita. Osallistumalla valmennukseen virastoilla ja liikelaitoksilla on mahdollisuus vaikuttaa eri moduulien tavoiteasetantaan ja ottaa kantaa omaan etenemiseensä ohjelmakokonaisuuksittain.

Valmennusohjelma suunnitellaan yhdessä Oiva Akatemian kanssa. Ohjelmakokonaisuuksiin osallistuvat henkilöt osallistuvat virastojensa ja liikelaitostensa edustajina ohjelmakokonaisuuksien sisällä tehtäviin valintoihin. Valmennusohjelman moduulit tarkentuvat valmennusohjelman valmistelun yhteydessä.

Alustava moduulijako valmennukselle on seuraava:

- Vuorovaikutteisuuden kehittäminen
- Sähköisten palvelujen kehittäminen
- Digitaalisen tietoperustan kehittäminen
- Kokonaisarkkitehtuuri ja tietojärjestelmätyö
- Hankkeistus ja hankejohtaminen
- Tietotekniikkapalvelujen kehittäminen

6.2. Toimeenpanon jaksottuminen ohjelmavuosille

Vuorovaikutusta tukevat toimenpiteet

2012 Talous- ja suunnittelukeskuksen tietotekniikkaosaston kehitysyksikkö laajentaa yhdessä hallintokuntien kanssa asiointi.hel.fi:n kautta tarjottavia sähköisiä palveluja. Sosiaalisen median ja uusien vuorovaikutuskonseptien alueella toteutetaan kaupungin palauteydin-hanke. Forum Virium Helsinki ja World Design Capital Helsinki 2012 -hanke aktivoivat kaupungin ekosysteemiä. Kaupunginjohtajan vuosittainen innovaatiopalkinto kaupungin ekosysteemin digitalisoinnin edistämisestä julkistetaan.

2013 Sähköisen asioinnin, uusien vuorovaikutuskonseptien sekä perustiedon, paikkatiedon ja avoimen tiedon kehityksen ohjelmakokonaisuudet määrittävät tavoitteita ja toimeenpanoa. Kehitysyksikkö laajentaa edelleen palvelutarjontaa asiointi.hel.fi:ssä ja hel.fi-portaalissa tavoitteenaan monikanavainen jakelumahdollisuus.

2014 Sähköisen asioinnin, uusien vuorovaikutuskonseptien sekä perustiedon, paikkatiedon ja avoimen tiedon kehityksen ohjelmakokonaisuudet määrittävät tavoitteita ja toimeenpanoa. Sähköisen asioinnin jakelussa toteutetaan monikanavaisuus.

Tuottavuuskehitystä tukevat toimenpiteet

2012 Kaupunki tehostaa hankeohjelman hyödyntämistä. Hankeohjausryhmä priorisoi hankkeita yli hallintokuntarajojen ja suuntaa hankkeita tuottavuuskehitykseen. Mahdollinen potilashallintojärjestelmän kilpailutus Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin potilastietojärjestelmäkilpailutuksen yhteydessä. Kaupunki jatkaa tukiprosessien kehitystä ja optimointia (Ahjo, Laske, HR). Hankeohjausryhmä arvioi paikkatiedon kehittämisohjelmaa. Kaupunki tehostaa sisäistä, poikkihallinnollista ja ulkoista viestintää (sosiaalisen median tekeminen tutuksi, työryhmätilojen ja sähköisten kokousten käytön lisääminen, pikaviestintäväline osaksi kaupunkiyhteistä työasemavakiota).

2013 Hankejohtamisen ja hankehallinnan, kaupunkiyhteisten tukiprosessien ja virastojen ja liikelaitosten ydintoimintojen tietoteknisen tuen ohjelmakokonaisuudet määrittävät tavoitteita ja toimeenpanoa. Hankehallinnan ja kokonaisarkkitehtuurin kypsyystasoarviointi. Mahdollinen alueellisen Soster-hankkeen toteutuksen valmistelu jatkuu. Sähköiset kokoukset ja pikaviestintä tulevat osaksi normaalia päivittäistoimintaa.

2014 Hankejohtamisen ja hankehallinnan, kaupunkiyhteisten tukiprosessien ja virastojen ja liikelaitosten ydintoimintojen tietoteknisen tuen ohjelmakokonaisuudet määrittävät vuosisuunnittelun tavoitteita ja toimeenpanoa. Mahdollisen alueellisen Soster-ratkaisun käyttöönoton valmistelu.

IT-tehokkuuden parantamista tukevat toimenpiteet

2012 Talous- ja suunnittelukeskuksen tietotekniikkaosaston palveluyksikkö käynnistää toimintansa ja kaupunkiyhteisten palvelujen tuotteistamisen. Kaupunki kilpailuttaa työasemat, puhepalvelut, konesalipalvelut ja käynnistää uuden kaupunkiyhteisen tietotekniikkapalvelun pilotoinnin. Erikseen nimettävät virastot eriyttävät perustietotekniikan ja ydintoimintaa tukevan tietojärjestelmätuen toisistaan.

2013 Tietohallinnon palvelukehityksen ohjelmakokonaisuus määrittää vuosisuunnittelun tavoitteita ja toimeenpanoa. Kaupunkiyhteinen ICT-palvelukatalogi julkaistaan. Perustietotekniiikkapalvelujen kaupunkitasoinen ohjaus käynnistyy.

2014 Tietohallinnon palvelukehityksen ohjelmakokonaisuus määrittää vuosisuunnittelun tavoitteita ja toimeenpanoa. Kaupunkiyhteinen perustietotekniikkapalvelu kattaa keskeiset virastot.

Kaupungin tietohallinnon ohjausta tukevat toimenpiteet

2012 Kaupunki varmistaa tietotekniikkaohjelman toteutuksen järjestämällä avainhenkilöiden valmennusohjelman. Tietotekniikkaohjelman ohjelmakokonaisuuksien visiot ja kolmivuotissuunnitelmat täsmentyvät valmennusohjelman moduulityöryhmissä. Tietotekniikkaosasto käy keskustelun tietotekniikkaohjelman toteutuksen kannalta keskeisten virastojen johdon kanssa talousarvion ja toimintasuunnitelman laadintaan kytkeytyen. Kaupungin ohjauselimet lisäävät poikkihallinnollista läpinäkyvyyttä ja yhteistyötä yli organisaatiorajojen. Talous- ja suunnittelukeskuksen tietotekniikkaosasto valmistelee yhdessä Oiva Akatemian kanssa hankejohtamisen ja palvelujohtamisen valmennusohjelmat vuodelle 2013.

2013 Tietohallinnon johtaminen -ohjelmakokonaisuus määrittää vuosittaisen talouden ja toiminnan suunnittelun tavoitteita ja toimeenpanoa. Hankkeiden läpiviennin ja palvelujohtamisen valmennusohjelmat toteutetaan. Tietotekniikkaosasto käy keskustelun tietotekniikkaohjelman toteutuksen kannalta keskeisten virastojen johdon kanssa talousarvion ja toimintasuunnitelman laadintaan kytkeytyen. Kaupungin tietotekniikkapalvelujen vaihtoehtoiset tuotantomallit selvitetään.

2014 Tietohallinnon johtaminen -ohjelmakokonaisuus määrittää vuosittaisen talouden ja toiminnan suunnittelun tavoitteita ja toimeenpanoa. Tietotekniikkaosasto käy keskustelun kunkin tietotekniikkaohjelman toteutuksen kannalta keskeisen viraston johdon kanssa talousarvion ja toimintasuunnitelman laadintaan kytkeytyen. Toteutetaan tietohallintojohtamisen ensimmäinen kaupunkitasoinen kypsyystasoarviointi. Uuden ohjelmakauden valmistelu käynnistyy.

6.3. Toimeenpanokyvyn varmistaminen

Ohjelman läpiviennissä sekä tavoitteiden saavuttamisessa tukeudutaan kaupungin olemassa olevien henkilöresurssien uudelleensuuntaamiseen, henkilöstön kehittämiseen ja tarvittavin osin korvausrekrytointeihin.

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

Kaupunkiyhteistä osaamista on suunnattava ja kehitettävä yhteisten hankkeiden ja projektien johtamiseen, yhteisten palvelujen 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. Keskeisiä kaupunkiyhteisiä osaamisalueita ovat

- tietohallintojohtaminen,
- hankeohjaus,
- arkkitehtuuriohjaus,
- kaupunkiyhteinen palvelukehitys,
- tietoturva,
- hankinnat ja toimittajahallinta,
- informaation ja yhteisten perustietojen hallinta sekä
- tietoliikenne ja integraatiot.

Edellisen ohjelmakauden aikana tietotekniikkaosaston yhteyteen perustetun **osaamiskeskuksen** tehtävänä on kehittää ja ylläpitää kehittämismenetelmiä sekä tukea hallintokuntien hankkeita kaupungin menetelmät hallitsevalla IT-henkilöstöllä. Osaamiskeskuksen toimintamallia kehitetään edelleen ohjelmakauden aikana.

Kaupunkiyhteisessä kehittämisessä ja palvelutuotannossa **tukeudutaan markkinatoimijoihin**, joiden ohjauksesta ja suorituksen valvonnasta vastaa kaupunki. Markkinatoimijoiden käyttöön perustuvaa toimintamallia on kehitettävä edelleen. IT-konsulttien ja -toimittajien suorituksen/toiminnan ohjaus ja valvonta vaativat aiempaa enemmän huomiota ja ovat kaupungin tietohallinnon suorituskyvyn kehittämisen kannalta keskeisessä roolissa.

7

Tietotekniikkaohjelman ylläpito

Tietotekniikkaohjelma uudistetaan nykyisen ohjelmakauden lopussa. Ohjelmakauden aikana siihen tehdään tarvittavat tarkistukset vuosittain. Tarkistukset hyväksytään kaupungin tietohallinnon koordinointiryhmässä.

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 tietotekniikkaosasto kokoaa ohjelman toteutumisen seurantaraportin ja arvioi toimintaympäristössä tapahtuneet muutokset.

Helsingin kaupunki,
talous- ja suunnittelukeskus,
tietotekniikkaosasto
2012