

## **Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan vuoden 2019 sitovien tavoitteiden toteumatiedot**

### **Palveluja parannetaan asiakaskokemuksen perusteella (toteutui)**

Mittarit:

Tavoite 1: Jokaisessa kulttuurin, liikunnan, nuorison ja kirjaston palvelussa on kuvattu ainakin yksi asiakaspolku kaupunkilaisprofileita hyödyntäen.

Tavoite toteutui: Palvelut ovat määritelleet 31 kehitettävää palvelupolkua ja raportoineet ne palvelumallin kuvauksina. Osa palvelupoluista on palveluita leikkaavia ja yhdessä tehtäviä mikä lisää toimialan palveluiden sisäistä yhteistyötä.

Tavoite 2: Toimialalle kehitetään yhteinen tapa hyödyntää nopeaa asiakaspalautetta ja laajennetaan NPS (Net promoter score) –mittausta lähtötasosta 20 laitetta tavoitteeseen 40 laitetta.

Tavoite toteutui. Pikapalautteen keräämiseen on hankittu 20 kpl uusia laitteita entisten 20 lisäksi.

### **Koko kaupunki on oppimisen, kulttuuristen kohtaamisten, tekemisen ja kansalaistoiminnan paikka (ei toteutunut)**

Mittarit:

Tavoite 1: Kulttuurin ja vapaa-ajan olosuhteiden suunnitteluperiaatteet on hyväksytty lautakunnassa vuonna 2019

Tavoite ei toteutunut. Palveluverkkosuunnittelun periaatteet hyväksyttiin kulttuurin ja vapaa-ajan lautakunnassa 14.1.2020

Tavoite 2: Toimialan tilojen varausjärjestelmien yhteiset periaatteet ja prosessit on määritelty. Jokaisessa palvelukokonaisuudessa on määritelty tilat, jotka on varattavissa nopeasti asukaskäyttöön ja ne on viety Varaamoon.

Tavoite toteutui. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tilavarausprosessit on kuvattu ja asukaskäyttöön sopivien tilojen yhteiset varausperiaatteet on määritelty. Lisäksi toimialalla on määritelty palvelut, joihin tilojen maksuton asukaskäyttö keskitetään. Toimialan tilavarausjärjestelmien kokonaisarkkitehtuuria on kuvattu.

### **Helsingissä on houkuttelevaa ja helppoa lähteä liikkeelle (ei toteutunut)**

Mittarit:

Tavoite1: Tuotetaan kahdella Helsingin alueella (Malminkartano/Kannelmäki ja Vuosaari) toimialan palveluista palvelutarjotin peruskouluille ja päiväkodeille. Arvioidaan palvelutarjottimen vaikutuksia alueilla verrattuna nykytilanteeseen.

Tavoite toteutui. Alueilla koottiin palvelutarjotin. Tiedonkeruu kouluille ja päiväkodeille suunnatuista palveluista toteutettiin ja kooste palveluista valmistui toukokuussa 2019. Kooste valmistettiin ja levitettiin Kaskon kansa sovitetuille pilottipäiväkodeille ja - peruskouluille.

Tavoite2: Vähintään kaksi toimialan kolmesta suuresta asiakastietojärjestelmästä (kirjasto, nuorisotalot, liikunta) on kytketty oma.helsinki –asiakkuuteen.

Tavoite ei toteutunut. Oma.Helsinki-asiakkuutta koskeva mittari oli jo lähtökohtaisesti asetettu haastavaksi. Sitovan tavoitteen mittarit asetettiin tilanteessa, jossa oletus oli, että Kuvan digitalisaatio-ohjelman toteuttamiseen perustettavan ratkaisutoimiston rekrytoinnit on tehty ja toiminta on käynnistynyt heti alkuvuodesta 2019. Ohjelman toteuttaminen kuitenkin käynnistyi täysipainoisesti vasta keväällä, kun avainhenkilöt (ohjelmapäällikkö ja kolme projektipäällikköä) saatiin rekrytoitua ja he aloittivat työnsä touko-kesäkuussa.

Tavoite 3: Valtakunnallinen Harrastuspassi on otettu koekäyttöön Helsingissä. Tuotetaan harrastustietoja käyttöliittymän alle ja huolehditaan sen avoimuudesta kansalaisjärjestöille.

Tavoite toteutui. Harrastuspassin koekäyttö toteutettiin joulukuun alussa 2019 Enemmän yhdessä -hankkeen nuorten kanssa Kannelmässä.